

urteko txostenak

Eusko Legebiltzararentzako urteko txostena 2012

ararteko

Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo

www.ararteko.net

An abstract graphic design featuring a large white shape on a dark background. The white shape is composed of several curved, overlapping segments. A prominent red teardrop-shaped element is attached to the right side of the white shape. The background is dark green with lighter green, wavy, layered patterns. The text 'urteko txostenak' is positioned in the lower-left area of the graphic.

**urteko
txostenak**

**Eusko
Legebiltzarrarentzako
urteko
txostena**

2012

ararteko

Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo

Vitoria-Gasteiz 2013

Lan hau Creative Commons-en Attribution 3.0 Unported lizentziapean dago



Lizentziaren kopia bat ikusteko,

- sartu hemen: <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/es/>
- edo gutun bat bidali helbide honetara: Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California, 94105, USA.

Euskadi. Arartekoa

Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2012 [Baliabide elektronikoa] / Ararteko. – Vitoria-Gasteiz : Ararteko, 2013

318 or. – (Urteko txostenak)

Sistemaren eskakizunak: Adobe Acrobat Reader

Sartzeko modua: [World Wide Web](#)

ISSN 2255-4939

1. Euskadi. Arartekoa 2. Jarduerari buruzko txostena 3. Giza eskubideak

351.941(460.15)“2012”(060.55)

Formatuak eta edizioak:

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

Gaztelaniazko edizioa: [Informe anual al Parlamento Vasco 2012](#)

Dibulgaziozko edizioa: [Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2012. Laburpena](#)

Bereizitako liburukian argitaratua: [Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren txostena 2012](#)

ARARTEKO

Itzulpena: Hori Hori S.A.L.

Multimedia: UTE MANIPULADOS - EPS

ISSN 2255-4939



aurkihidea

Aurkibidea

| | | |
|-------------------|--|-----|
| Aurkezpena | | 15 |
| Atala | | |
| I. | Ararteko erakundearen jarduera kopurutan | 17 |
| II. | Euskal Herriko administrazio publikoen jarduera ikuskatzea | 43 |
| III. | Arartekoaren jarduerak arreta publikoa behar duten taldeak babesteko | 157 |
| IV. | Arartekoaren beste tresna batzuk administrazio ona izateko eskubidea sustatzeko | 261 |
| V. | Gizartearekiko harremanak eta erakundeen arteko lankidetzarako jarduerak | 271 |
| VI. | Arartekoaren berrikuntza jarduerak | 279 |
| VII. | Arartekoaren gomendioak eta iradokizunak zenbateraino bete diren | 287 |
| Eranskinak | Eman diren ebazpenak | 299 |
| | Grafikoen eta taulen aurkibidea | 307 |
| | Arartekoaren argitalpenak | 313 |

■ I. ATALA

| | |
|--|----|
| Ararteko erakundearen jarduera kopurutan | 17 |
| 1. Oharrak eta datu orokorrak..... | 19 |
| 2. Arreta zuzeneko bulegoen jarduera (bisitak eta telefono bidezko kontsultak)..... | 21 |
| 3. Jasotako kexak..... | 22 |
| 4. Estatistika alorrez alor..... | 23 |
| 5. Estatistika eragindako administrazioen arabera..... | 25 |
| A) Eusko Jaurlaritzaren aurka egindako kexak..... | 25 |
| B) Foru administrazioen aurka egindako kexak..... | 26 |
| C) Tokiko administrazioaren aurka egindako kexak..... | 27 |
| D) Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka egindako kexak..... | 28 |
| 6. Lurralde estatistika (kexen banaketa lurraldeen arabera)..... | 28 |
| 7. Prozedurari buruzko estatistika (kexen egoera)..... | 29 |
| 8. Ofiziozko jarduerak..... | 30 |
| 9. Estatistika soziologikoa. Erreklamazioak egiten dituzten pertsonen tipologia eta erreklamazioen formatua..... | 31 |
| 10. Erabiltzaileen iritzia..... | 34 |
| 10.1. Erabiltzaileei egindako inkestaren emaitzak..... | 34 |
| 10.2. Ararteko erakundearen zerbitzu-kartaren web inprimakiaren bitartez jasotako IRADOKIZUNAK..... | 35 |
| 11. Informatzeko betebeharrak..... | 36 |
| 11.1. 2012an kexak izanda ere, errekerimendurik jaso ez duten administrazioak eta bestelako organismoak..... | 37 |
| A) Eusko Jaurlaritza..... | 37 |
| B) Foru aldundiak..... | 37 |
| C) Udalak..... | 37 |
| D) Beste erakunde publiko batzuk..... | 38 |

| | |
|--|----|
| 11.2. Kexak direla-eta, 2012an errekerimenduren bat jaso duten administrazioak eta bestelako organismoak | 39 |
| A) Eusko Jaurlaritza..... | 39 |
| B) Foru aldundiak..... | 39 |
| C) Udalak..... | 40 |
| D) Beste erakunde publiko batzuk..... | 40 |
| 11.3. Arartekoak 2012. urtean egindako ohartarazpenen zerrenda | 41 |
| A) Eusko Jaurlaritza..... | 41 |
| B) Foru aldundiak..... | 41 |
| C) Udalak..... | 41 |

■ II. ATALA

| | |
|---|-----|
| Euskal Herriko administrazio publikoen jarduera ikuskatzea | 43 |
| 1. Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola..... | 47 |
| 2. Hezkuntza | 55 |
| 3. Ogasuna | 63 |
| 4. Herrizaingoa..... | 69 |
| 5. Justizia..... | 77 |
| 6. Ingurumena..... | 85 |
| 7. Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak | 93 |
| 8. Jarduera ekonomikoaren antolamendua..... | 99 |
| 9. Herri-administrazioen zerbitzuko langileak..... | 105 |
| 10. Animaliak babestea eta edukitzea..... | 111 |
| 11. Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak..... | 117 |
| 12. Osasuna | 125 |
| 13. Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea | 133 |
| 14. Lana eta Gizarte Segurantza..... | 139 |
| 15. Hirigintza eta lurralde antolamendua..... | 143 |
| 16. Etxebizitza..... | 149 |

■ III. ATALA

| | |
|---|-----|
| Arartekoaren jarduerak arreta publikoa behar duten taldeak babesteko | 157 |
| 1. Familiak..... | 161 |
| 2. Emakumeen berdintasuna eta osotasuna..... | 169 |
| 3. Ezintasunen bat duten pertsonak | 177 |
| 4. Gaixo kronikoak | 185 |
| 5. Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak..... | 193 |
| 6. Espetxeratuak..... | 203 |
| 7. Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak..... | 211 |
| 8. Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk..... | 221 |
| 9. Etorkinak..... | 229 |
| 10. Lesbiana, gay, bisexual, transgenero eta transexualak..... | 237 |
| 11. Adinekoak..... | 245 |
| 12. Talde terroristen biktimak | 255 |

■ IV. ATALA

| | |
|--|-----|
| Arartekoaren beste tresna batzuk administrazio ona izateko eskubidea sustatzeko | 261 |
| 1. Gomendio orokorrak | 264 |
| 1.1. Euskal Osasun Sistema/Osakidetzaren esparruan zerbitzu espezializatua eta ospitalea aukeratzea..... | 264 |
| 1.2. Ordainagiri bidez aldzika kobratzen diren zergetan, zerga-onurak urtero eskatzeko baldintza aldatzea, onuraz hobeto baliatzeko aukera eskaintzen duten beste baldintza batzuen truke..... | 264 |
| 1.3. Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailak, Osakidetzak eta udaltzaingoen koordinazio mekanismoak ezarri behar dituzte istripuetako biktimen familiei informazioa ahalik eta lasterren eman dakien bermatzeko..... | 264 |
| 2. Azterlanak | 264 |
| 2.1. Giza eskubideak, krisi ekonomikoko garaietan egiten diren politika publikoen berme gisa..... | 264 |
| 2.2. EAEko haurren, nerabeen, gazteen eta helduen buruko osasunaren arretaren inguruan egindako hurbilketa: erronkak eta aukerak..... | 265 |
| 2.3. Krisiaren eragina haurrengan: EAEko errealitatea..... | 265 |
| 3. 2012. urtean egiten ari diren txosten bereziak | 265 |
| 3.1. EAEn, askatasuna kendu dieten pertsonen buruko osasunak jasotzen duen arreta sozio-sanitarioaren egoerari buruzko txostena..... | 265 |
| 3.2. Euskadin, e-gizarteratzeari eta, informazioaren eta komunikazioaren teknologien bidez, gizartean eta eremu publikoan parte hartzeari buruzko txosten berezia..... | 266 |
| 3.3. EAEn familiak babesteko politika publikoen egoerari buruzko txostena..... | 266 |
| 4. Ikerketa bekak | 266 |
| 5. Arartekoaren udako ikastaroak | 267 |
| 6. Giza eskubideei buruzko jardunaldiak | 267 |
| 7. Beste jarduera batzuk | 268 |
| 7.1. Arartekoaren informazio-guneak egoitza publikoetan..... | 268 |
| 7.2. Aldizkari digitala..... | 268 |
| 8. 2012ko argitalpenen zerrenda | 268 |

■ V. ATALA

| | |
|---|-----|
| Gizartearekiko harremanak eta erakundeen arteko lankidetzarako jarduerak | 271 |
| 1. Gizarte erakundeekiko harremanak | 273 |
| 1.1. 2012. urtean erakundearekin bilerak egin dituzten elkarteak eta taldeak..... | 273 |
| 2. Giza eskubideak defendatzen dituzten erakundeen inguruko jarduerak | 275 |
| 2.1. Herriaren Defentsarien Koordinazioko XXVII. jardunaldiak..... | 275 |
| 2.2. Nazioarteko harremanak..... | 275 |
| 3. BESTE JARDUERA BATZUK: Arartekoaren eta haren ondokoaren jarduerarik esanguratsuenak, hitzaldiak emateari dagokionez, eta administrazioek eta gizarte erakundeek antolatutako ekitaldietan parte hartzeari dagokionez..... | 276 |

■ VI. ATALA

| | |
|---|-----|
| Arartekoaren berrikuntza jarduerak | 279 |
| 1. IKT eskubideen dibulgazioa: IKT eskubideen dekalogoak | 281 |
| 2. Lankidetzako proiektuak | 282 |
| 3. Izaera estrategikoa eta antolakuntzazkoa | 283 |
| 4. Izaera teknologikoa | 283 |
| 5. Etengabeko hobekuntza/kalitatea/berritzea | 284 |

■ VII. ATALA

Arartekoaren gomendioak eta iradokizunak zenbateraino bete diren..... 287

| | |
|--|-----|
| 1. Onartutako gomendioak eta iradokizunak..... | 290 |
| A) Eusko Jaurjaritza..... | 290 |
| B) Foru administrazioa..... | 291 |
| C) Tokiko administrazioa..... | 291 |
| D) Beste erakunde publiko batzuk..... | 292 |
| 2. Onartu ez diren gomendioak eta iradokizunak..... | 292 |
| A) Eusko Jaurjaritza..... | 292 |
| B) Foru administrazioa..... | 292 |
| C) Tokiko administrazioa..... | 293 |
| 3. Erabaki gabe dauden gomendioak eta iradokizunak..... | 294 |
| A) Eusko Jaurjaritza..... | 294 |
| B) Foru administrazioa..... | 294 |
| C) Tokiko administrazioa..... | 295 |
| D) Beste erakunde publiko batzuk..... | 296 |
| 4. Bertan behera utzitako gomendioak eta iradokizunak..... | 296 |
| Tokiko administrazioa..... | 296 |

■ ERANSKINAK..... 297

Eman diren ebazpenak..... 299

Grafikoen eta taulen aurkibidea..... 307

Arartekoaren argitalpenak..... 313

Aurkezpena



Oraingo hau Ararteko erakundearen urteko txostena harrotasunez aurkezten dudan bederatzigarren aldia da. Horren bidez, 2012. urtean zehar erakunde honek burutu dituen jardueren berri ematen dugu, Euskal Autonomia Erkidegoan giza eskubideen egoera orokorrari buruzko ikuspegia gaineratuz.

Urteko txostenarekin batera, Haurren eta Nerabeen Bulegoaren txostena ere argitaratu dugu. Ararteko erakundearen arreta berezia eskaintzen diogu adingabeek osatzen duten gizarte kolektiboari. Izan ere, botere publikoek haurrei eta nerabeei ematen dieten tratamendua gizarte batek etorkizunari aurre egiteko duen moduaren adierazgarri da.

Azken urteetako joerari jarraiki, txosten honetan ahalik eta gehien laburtu dugu urte osoan zehar garatu dugun lana, azterketa horri bizitasuna, bizkortasuna eta zehaztasuna emate aldera.

Txostenean Ararteko erakundearen eta gizarte erakundearen artean egon den lankidetzaren estua islatu dugu. Ararteko erakundeak GKEek giza eskubideen babesean eta sustapenean garatzen duten lan garrantzitsua azpimarratu nahi du, bereziki, gizarte eta ekonomia eskubideen arloan. Erakunde horiek oso eginkizun garrantzitsua daukate benetako berdintasun eraginkorra gauzatu dadin, Konstituzioaren 9.2. artikulua botere publikoei hori betetzeko egin beharra ezarri baitie. Gure ustez, konprometitutako herritarrak demokrazian zein gizarte kohesioan aurrera egiteko ezinbesteko osagaia dira. Horrelako herritarrik gabe, Ararteko erakundearen lana ez litzateke berbera izango.

Esku artean duzun txostenaren ildoan inpaktua da. Gure jardueren berri ematerakoan, modu kritikoan hausnartu dugu honen inguruan: gure lanak azken urtean zehar Ararteko erakundera laguntza edo aholku eske jo zuten pertsonen bizitzan eduki duen inpaktu positiboa. Garrantzitsua da airtortzea gure lanaren inpaktua administrazioekin izandako elkarriketa argi eta konstruktiboaren emaitza dela eta horrek araudian eta politika publikoetan aldaketak eragin dituela. Horregatik hain zuzen ere, administrazio batek

gure informazio eskaerei behar bezala erantzuten ez dien bakoitzean, herritarrak dira benetako kalteak pairatzen dituztenak, ez Ararteko erakunde bera. Zerbitzu publikoak etengabe hobetzeko xedearekin, aurrean ere administrazio guztiei eskatu nahi diet lankidetzaren estua gauzatu dezagun gizartearen onerako, gure gizarteko pertsona eta kolektiborik zaurgarrienak bereziki aintzat hartuz.

2012. urtean zehar krisiaren ondorioak handitu besterik ez dira egin, bai intentsitatean, bai hedaduran eta gero eta jende kopuru handiagoarengan dauka eragina. Euskal Autonomia Erkidegoko hiru hiriburuetan Ararteko erakundeak dituen herritarrentzako arreta bulegoak gizartearen etsipen mailaren neurgailu on bihurtu dira, baita gure gizartea babesteko sistemak emandako erantzunaren eskasiarena ere. Beharrek gora egin dutenez eta horiei aurre egiteko baliabideak, aldiz, mugatuak direnez, ezinbestekoa da gogora ekartzea ekonomia eta gizarte eskubideak (osasuna, elikadura, etxebizitza, hezkuntza, lana, etab. edukitzeko eskubideak) giza eskubideak direla eta botere publikoen jardura guztiek kontuan hartu behar dituztela. Eskubide horiek unibertsalak dira baina herri-administrazioek arreta berezia eskaini behar diete zaurkotasun egoera larrian dauden edo gizarte bazterkeria pairatzeko arriskua duten pertsonen. Gizarteak laguntza-dei horri erantzun behar dio eta, horren arabera, bere barne kohesio eta politikoen buruzagitzaren maila zehaztuko da. Krisi ekonomikoaren garai honetan egiaztatu daitezke giza eskubideekiko konpromisoa benetan zintzoa den edo oparoaldi ekonomikoko garaian erabiltzen diren hitz soilak diren. Azken finean, azken kasu horretan, hitz horiek bizkarra erakutsi orduko haizeak eraman ahal ditu. Ararteko erakundetik errepikatu nahi dugu giza eskubiderik gabe beldurra, basakeria eta bidegabekezia besterik ez dela geratzen.

Iñigo Lamarca Iturbe

ARARTEKOA



Ararteko erakundearen
jarduera
kopurutan

a t a l a

I. Atala

Ararteko erakundearen jarduera kopurutan

1.

Oharrak eta datu orokorrak

Estatistikazko kapitulu honetan barrena, Ararteko erakundearen jardueraren ikuspegi orokorra eskaintzen ahalegingduko gara, zifratan. Horrela, zuzeneko arretarako hiru bulegoen jarduera bereiziko dugu, 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 profila, baita inkestetan gure lanaz ematen diguten iritzia ere.

Laburbilduz, informazio sistematizatu horren bidez, kapitulu honetan 2012ko jarduerari buruzko informazio kuantitatibo guztia agertzen da.

Aurreko txostenean esan dugun bezala, Arartekoak garrantzizkotzat jotzen du jardueren kontzeptu zabalaren barruan bi alderdiok ikusaraztea: batetik, herritarren erreklamazioen esparruan egiten duen lana, hau da, kexak, kontsultak eta herritarrei arreta emateko bulegoetara egindako bisitak; 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. 2012. urtean, 89 bilera egin ditugu era guztietako gizarte-erakundeekin (horiei buruzko xehetasunak jakin nahi

izanez gero, urteko [txosteneko V. kapitulua](#) kontsulta daiteke, gizartearekiko harremani buruzkoa, eta 55 bilera egin ditugu hainbat administrazioekin: Eusko Jaurlaritzako sailak eta zuzendaritzak, aldundiak, udalak eta beste entitate batzuk.

Ikuskatzeko 19 bisita egin ditugu. Horien bitartez, funtzionamendua, baliabideak, kudeaketa-programa, Arartekoaren gomendioen betetze-maila eta abar ebaluatu ditugu honako hauetan: 3 polizia-etxe (2 Ertzaintzarenak eta bat Udaltzaingoarena), 5 familia elkargune, Lanbideren 3 bulego, Osoko Balorazio Forentseko Gasteizko Unitatea, portaera-arazoak dituzten nerabeentzako 3 egoitza eta gizartean baztertuta dauden pertsonentzako 4 egoitza.

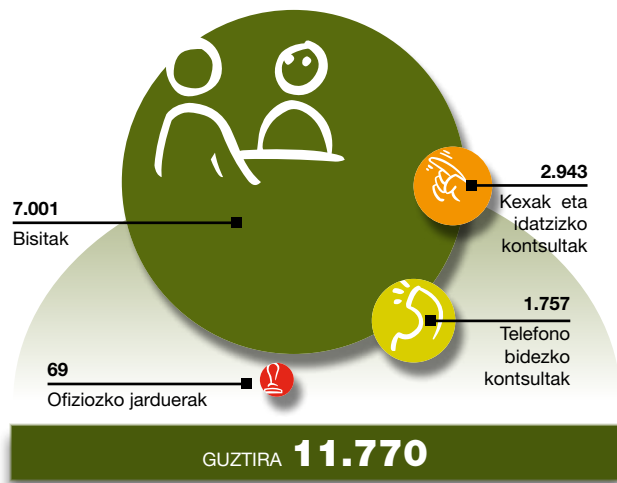
Gainera, modu aktiboan hartu dugu parte era guztietako ekitaldi, jardunaldi eta ekitaldietan, batik bat gizarte-erakundeek sustaturiko ekimenekin loturikoetan; horrek guztiak ematen du halako arrasto bat Arartekoak, batez ere erakundea osatzen duten 29 lan-arloetako arduradunen ekimenez, egiten dituen jarduera ugari eta askotarikoen inguruan. Esku-hartze horien zehaztapan handiagoa II. eta III. kapituluetan ematen da, arlo horietako urteko jarduera-plana azaltzean.

Arartekoak 2012an egin duen jardueraren zenbakizko gutxi gorabeherako datuak estatistikari eskainitako kapitulu honetan kontsulta daitezke (informazio osoa eskuragarri dago Arartekoaren [webeko estatistika atalean](#)).

Oro har, 2012an, herritarrentzako laguntzarekin eta administrazioen kontrolarekin lotutako 11.770 jarduera zenbatu dira (telefono-kontsultak, bisitak, kexak, kontsultak eta ofiziozko jarduerak); 2011. urtean, ostera, 8.252 izan ziren, beraz, % 42,60ko igoera izan da arlo honetan.

(1. grafikoa)

Herritarrei laguntzarekin lotutako Ararteko erakundearen jarduerak



2012. urtean, informazioa eta orientabidea eskatzeko egin-dako 1.757 telefono-kontsultari erantzun diegu, eta 7.001 pertsona hartu ditugu herritarrei arreta emateko ditugun hiru bulegoetan, sortu zaizkien arazoengatik inguruan informazioa eta aholkua eskatzera etorriak denak. Bisita guztietatik, 1.657k kexei eman diete bide, hau da, % 23,66k. Beraz, agerian geratu da aurretiaz lan garrantzitsua egiten dela zuzeneko arreta emateko bulegoetan; izan ere, ez dira onartzen arrazoi batengatik zein besteagatik Arartekoak ikertu ezingo dituen erreklamazioak. Gainera, Internet izan da erreklamazioak aurkezteko gehien erabilitako bidea.

2012. urtean, herritarrek guztira 2.943 erreklamazio egin dituzte Arartekoan (2.347 2011n) eta ofiziozko 69 espedien-

te izapidetzen hasi gara. Kontuan hartzen bada 2011n % 26 hazi zirela aurreko urtearen aldean, nabarmendu behar dugu **azken bi urteotan** herritarren kexak gutxi gorabehera % 50 gehitu direla, batik bat ikaragarri ugartu direlako eduki ekonomikoa duten gizarte-prestazioen gaineko kexak.

2012. urtean 1.810 kexa-espedita ebatzi dira (ugaritu egin dira 2011. urteko 1.791 kexen aldean). Horietatik 1.144 aurtengoak dira eta 666 aurreko urteetakoak.

lax, kexa eragin zuen administrazio-jarduera aztertu ondoren, % 55etan iritzi diogu jardueraren bat oker egin dela (zertxobait hazi dira 2011. urtearekin alderatuta) eta % 45etan **jarduera ez zela okerra**. Eragindako administrazioak kexa sorrarazi zuen jarduera zuzendu eta aldatu du kasuetatik % 85,78tan; beraz, ehuneko **2,47 puntu** igo da iazkoarekiko. Kasurik gehienetan ez da gomendio formalik bidali behar izan administrazioak Arartekotik helarazitako proposamena onar zezan.

(1. taula)

Ararteko erakundearen esku-hartzearen eraginkortasun-maila

| | % | % |
|---------------------------------|-------|-------|
| Konpondutako jarduera okerra | | 85,77 |
| Gomendiorik gabe | 88,28 | |
| Gomendio onartua | 3,63 | |
| Onartu gabeko gomendioa | 8,09 | |
| Konpondu gabeko jarduera okerra | | 14,23 |

2.

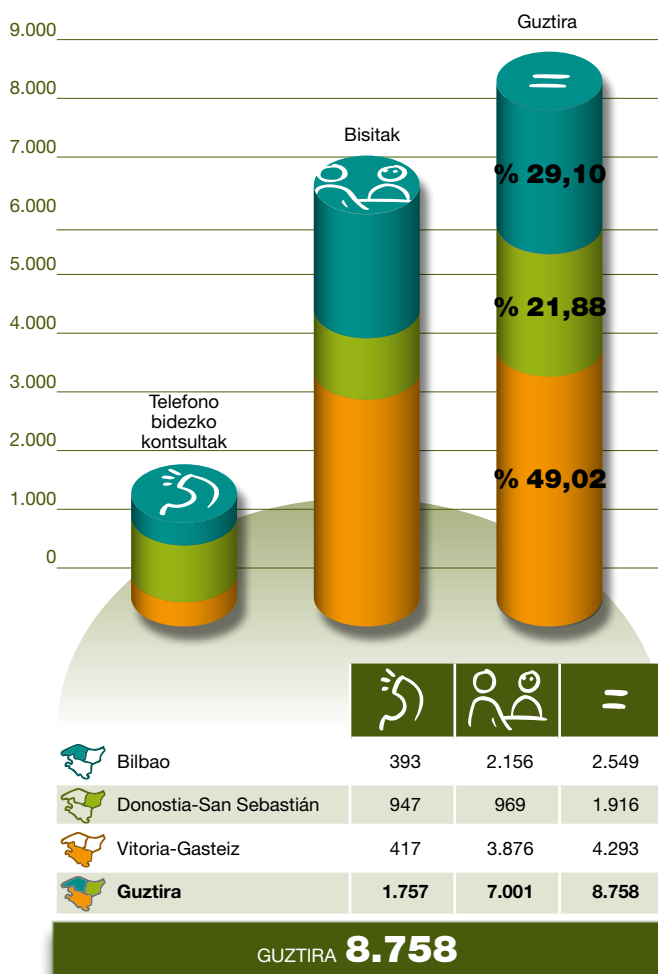
Arreta zuzeneko bulegoen jarduera (bisitak eta telefono bidezko kontsultak)

1996tik, Ararteko erakundeak arreta zuzeneko bulegoak dauzka Euskal Autonomia Erkidegoko hiru hiriburuetan. Horri esker, administrazioen batekin arazoak dituzten herritarrei hobeto lagun diezaiekegu. Bulegoetan hartutako eskarmentuak erakusten du, gainera, bertan jasotzen diren bisitez gain, telefono bidezko kontsulta ugari ere egiten direla, eta erakundeko langileek erantzuten dituztela.

Horregatik, bisitak ez ezik, telefonozko kontsultak ere zenbaitzen ditugu, ziur baikaude horien bitartez informatzeko lan interesgarria egiten dela pertsonen administrazioekin dituzten harremanetan zein eskubide dituzten adierazten. Horrela, 2012. urtean guztira 8.758 kontsultari erantzun diegu. Horien artean, 1.757 telefono bidezko kontsultak izan dira, eta 7.001, berriz, hiru bulegoetakoren batera joan diren pertsonenak. Beraz, % 66,70 areagotu dira 2011. urtearen aldean.

(2. grafikoa)

Telefono bidezko kontsulta eta bisiten kopurua arreta zuzeneko bulegoetan

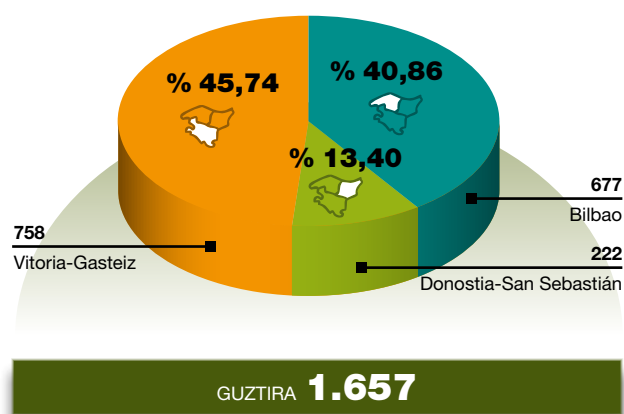


– Arreta zuzeneko bulegoetara egindako bisitetatik zenbat bihurtu diren kexa

Arreta zuzeneko hiru bulegoetan jasotako bisitetatik 1.657 kexa bihurtu dira, hau da, bisita guztietatik % 23,66.

(3. grafikoa)

Kexa bilakatutako bisitak



Gainerako bisitei dagokienez, batzuetan erakunde honen jarduera-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 bihurtzeko funtsik ez zuten, bisitak kexa-espediente baten biderapenarekin zuen zerikusia edo erreklamatazailleak bere arazo zehatzetan zein izapide egin behar zituen jakin nahi zuten.

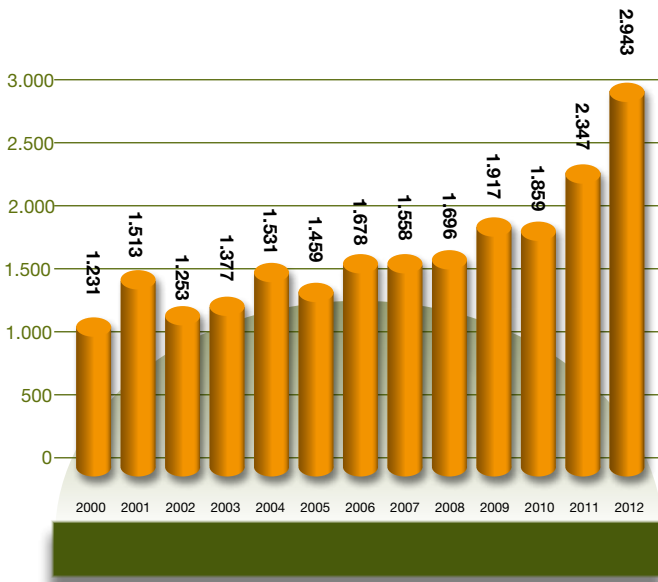
3.

Jasotako kexak

2012. urtean 2.943 erreklamazio jaso ditugu guztira: 2.764 kexak izan dira, eta 179 idatzizko kontsultak. Gainera, ofiziozko 69 jarduera hasi ditugu. Honekin batera doan grafikoan ikus daitekeen bezala, kopuru hori Arartekoa sortu zenetik handiena da eta % 50 hazi da, gutxi gorabehera, azken 2 urteotan.

(4. grafikoa)

Jasotako kexen kopuruaren bilakaera (2000 -2012)*



* 1989az geroztiko segida osoaren informazioa Arartekoaren web gunekeo [Berrikuntza eta Estatistika](#) atalean kontsulta daiteke.

Horietatik 2.529 (1999 izan ziren 2011n) tramiterako onartu dira, Arartekoak aztertu eta iker ditzan. Geroago, benetan tramiterako onartutakoak sailkatuko ditugu, Arartekoaren lan-arloak oinarritzat hartuta.

- Onartu gabeko kexak

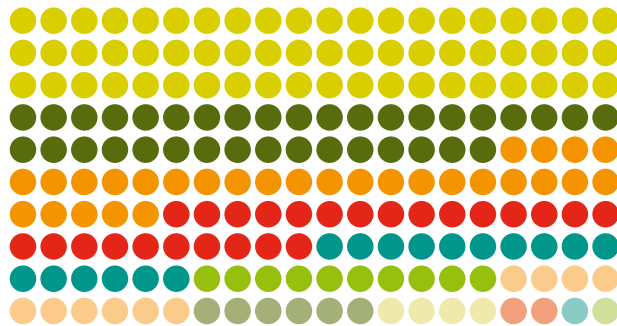
Ararteko erakundea sortu eta arautzeko 3/1985 Legearen 21. artikuluan adierazten dira zein zertzelada gertatu behar duten herritarren kexak ez onartzeko. Horrela, hainbat

arrazoierengatik 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 bideei dagokienez.

(5. grafikoa)

Onartu gabeko kexak eta egoerak



| | |
|--|----|
| Eskumen eremutik kanpo | 90 |
| Jarduera okerrik ez, argi eta garbi | 54 |
| Ez dago aurretiazko erreklamazio administratiborik | 44 |
| Epaibidean | 38 |
| Partikularren arteko auzia | 24 |
| Formazko akatsa | 15 |
| Legezko epeen zain egon beharra | 15 |
| Izenik gabe aurkeztu da | 9 |
| Estatuko Herriaren Defendatzailearekiko bikoiztasuna | 6 |
| Urtebete baino gehiago igaro da | 4 |
| Interes legitimorik eza | 1 |
| Asmo txarra | 1 |

GUZTIRA **301**

– 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 parlamentueta ordezkariei igortzen dizkiegu, horien eskumen-eremupean dauden herri-administrazioei dagozkielako.

| | |
|--|-----|
| Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexak | 108 |
| Beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak | 3 |

– Fiskalari bidalitako kexak

| | |
|--|---|
| Justizia administrazioaren eta bulego judicialaren funtzionamendua | 2 |
|--|---|

– 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 jasotzen badira, pentsa liteke horrek estua duela herri-tarrek administrazio horren funtzionamenduaz duten iritzi txarrekin, 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 iritziak, kexa-kopuruaren datua bera baino garrantzitsuagoa da kasuan kasuko administrazioaren jokabidea, bai ezarritako epean informatzeko betebeharrak 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.

4.

Estatistika alorrez alor

Kontuan hartzen badugu kexak zein arlo tematikorekin dauden lotuta, hauxe ikusten da: aurreko urtearen aldean, oro har, gora egin du gizarte eremuarekin zerikusia duten kexen kopuruak. Azken kexa horiek kategoriatan banatuta agertzen ez badira ere, hainbat arlotan azaltzen dira, ez bakarrik gizartearen bazterrean edo bazterreko izateko arriskuan dauden pertsonen kategorian, baizik eta baita ere etorkinen, buru-gaixoen, haur eta nerabeen, adinekoen, etxebizitzaren, espetxeratuena, ezintasuna duten pertsonen, eta abarren arloetan.

Aurkeztutako kexek hizpide duten gai-arloaren arabera 2012an gizarte bazterkeriaren aurka borrokatzeko bitartekoekin loturiko erreklamazioak izugarri igo direla antzeman dugu: **1.010** 2011ko 329 kexen eta 2010eko 32 kexen aurrean. Kexa horiek **hirukoiztu baino gehiago** egin dira aurreko urtearekin parekatuz eta % **3.056eko igoera izan dute bi urtetan**. 1.010 kexetatik **875** (hau da, ia % 90) **Lanbideren** funtzionamendu txarrekin loturiko hainbat arazori buruzkoak eta diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria kudeatzerakoan izandako jarduerari buruzkoak dira.

Gizarteratzearen arloaz gain, modu esanguratsuan euren jarduerari handitu duten eremuak aztertuz gero, ondorioztatuz dezaiegu hauexek direla jarduna gehien handitu dutenak: **Administrazioaren zerbitzurako langileak**, eta **Herri-administrazioen ondasun eta zerbitzuak**. Ogasuna, Osasuna eta Jarduera ekonomikoaren antolamendua arloek ere handitze nabarmenak izan dituzte. Etxebizitza arloko kexa-kopuruak behera egin du 2012. urtean.

Ararteko erakundeak jasotako **kexen % 56k gizarte-eskubideekin lotura** dute (hezkuntza, osasuna, gizarte babesa, etxebizitza, etab.)

Modu berean, esan dezakegu kexen % **50ek** (gizarteratzeko arlokoak barne) pertsona guztien **berdintasun errealean eta eraginkorra** bermatzera zuzendutako **politika publikoekin** zerikusia daukatela. 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, ijitoak, etab., eskubide hori behar bezala gauzatzeko aukera galarazten edo eragozten dieten oztupoak kentzea da.

Kexen % **65 gizarte estatuaren** exijentzien ondoriozko prestazioei, baliabideei eta politikari publikoiei buruzkoak dira.

(2. taula)

Jasotako kexen banaketa, jarduera-arloaren arabera

| Arloa | Kop. | % | Kexak | % | Kon- tsultak | % |
|---|--------------|------------|--------------|------------|-----------------|------------|
| Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak | 1.004 | 39,70 | 989 | 42,08 | 15 | 8,38 |
| Lehentasunezko taldeak: ezinduek, adinekoak, berdintasuna, etorkinak, espetxeratuak, e.a. | 192 | 7,59 | 167 | 7,11 | 25 | 13,97 |
| Hezkuntza | 178 | 7,04 | 169 | 7,19 | 9 | 5,03 |
| Herri-administrazioen zerbitzuko langileak | 145 | 5,73 | 137 | 5,83 | 8 | 4,47 |
| Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak | 133 | 5,26 | 117 | 4,98 | 16 | 8,94 |
| Etxebizitza | 121 | 4,78 | 109 | 4,64 | 12 | 6,71 |
| Herrizaingoa | 50 | 1,98 | 47 | 2 | 3 | 1,67 |
| Trafikoa | 71 | 2,81 | 67 | 2,85 | 4 | 2,23 |
| Ogasuna | 99 | 3,91 | 90 | 3,83 | 9 | 5,03 |
| Osasuna | 97 | 3,84 | 90 | 3,83 | 7 | 3,91 |
| Ingurumena | 92 | 3,64 | 85 | 3,62 | 7 | 3,91 |
| Haurrak eta nerabeak | 67 | 2,65 | 67 | 2,85 | 0 | 0,00 |
| Hirigintza eta lurralde antolamendua | 60 | 2,37 | 54 | 2,30 | 6 | 3,35 |
| Jarduera ekonomikoaren antolamendua | 58 | 2,29 | 45 | 1,91 | 13 | 7,26 |
| Kontsulta | 38 | 1,50 | 8 | 0,34 | 30 | 16,76 |
| Justizia | 34 | 1,34 | 27 | 1,15 | 7 | 3,91 |
| Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak | 30 | 1,19 | 28 | 1,19 | 2 | 1,12 |
| Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola | 26 | 1,03 | 26 | 1,11 | 0 | 0,00 |
| Lana eta Gizarte Segurantzza | 22 | 0,87 | 18 | 0,76 | 4 | 2,23 |
| Animaliak babestea eta edukitzea | 7 | 0,28 | 7 | 0,30 | 0 | 0,00 |
| Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea | 5 | 0,20 | 3 | 0,13 | 2 | 1,12 |
| Guztira | 2.529 | 100 | 2.350 | 100 | 179 | 100 |

5.

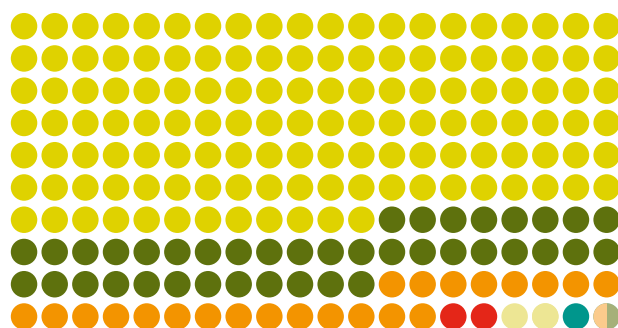
Estatistika, eragindako administrazioen arabera

Administrazio bakoitzari eragiten dioten kexen proportzioari buruzko datuen arabera, joan den urtean bezala, 2012an Eusko Jaurlaritzaren kontra egin dira kexarik gehienak (% 65,83), eta kexa gutxiago egin dira autonomia erkidegoko udalen jardueren gainean (% 20,02).

Edonola ere, espedienteetan inplikaturako administrazioak ikertzeak ez du esan nahi jarduera okerrik egin dutenik, baizik eta haien jardueraren batek kexa sortarazi duela.

(6. grafikoa)

Zuzenean bideratutako kexen banaketa, eragindako administrazioen arabera



| | | | |
|--|-------------------------|-------|---------|
| ● | Eusko Jaurlaritza | 1.591 | % 65,83 |
| ● | Tokiko administrazioa | 484 | % 20,02 |
| ● | Foru administrazioa | 271 | % 11,21 |
| ● | Erakunde publikoak | 21 | % 0,87 |
| ● | Erakunde pribatuak | 20 | % 0,83 |
| ● | Justizia | 18 | % 0,74 |
| ● | Estatuko administrazioa | 11 | % 0,46 |
| ● | Eusko Legebiltzarra | 1 | % 0,04 |

GUZTIRA **2.417**

A) Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorren aurka (Eusko Jaurlaritza) egindako kexak

- Banaketa arloka

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

(3. taula)

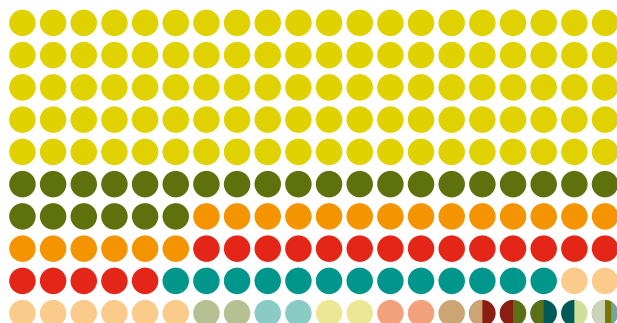
Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorren aurka (Eusko Jaurlaritza) egindako kexen banaketa, arloen arabera

| Arloa | Kop. | % |
|--|--------------|------------|
| Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak | 947 | 59,52 |
| Hezkuntza | 137 | 8,61 |
| Etxebizitza | 99 | 6,22 |
| Herri-administrazioen zerbitzuko langileak | 91 | 5,72 |
| Osasuna | 90 | 5,66 |
| Herrizaingoa | 56 | 3,52 |
| Jarduera ekonomikoaren antolamendua | 20 | 1,26 |
| Lana eta Gizarte Segurantzza | 20 | 1,26 |
| Haurrak eta nerabeak | 18 | 1,13 |
| Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak | 18 | 1,13 |
| Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola | 15 | 0,94 |
| Ingurumena | 14 | 0,88 |
| Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak | 12 | 0,75 |
| Familiak | 11 | 0,69 |
| Ezintasunen bat duten pertsonak | 7 | 0,44 |
| Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak | 6 | 0,38 |
| Ogasuna | 5 | 0,31 |
| Justizia | 5 | 0,31 |
| Etorkinak | 5 | 0,31 |
| Espetxeratuak | 3 | 0,19 |
| Emakumeen berdintasuna eta osotasuna | 2 | 0,13 |
| Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk | 2 | 0,13 |
| Talde terroristen biktimak | 2 | 0,13 |
| Hirigintza eta lurralde antolamendua | 2 | 0,13 |
| Gaixo kronikoak | 2 | 0,13 |
| Lesbiana, gay, bisexual, transgenero eta transexualak | 1 | 0,06 |
| Animaliak babestea eta edukitzea | 1 | 0,06 |
| Guztira | 1.591 | 100 |

- Sailen araberako banaketa

(7. grafikoa)

Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritzaren aurka) egindako kexen banaketa, sailen arabera*



| ARLOA | | | |
|---|-----|---------|--|
| Enplegua eta Gizarte Gaiak | 788 | % 49,53 | |
| Enplegu eta Gizarte Politikak | 207 | % 13,01 | |
| Hezkuntza, Unibertsitateak eta Ikerketa | 164 | % 10,31 | |
| Osasuna eta Kontsumoa | 151 | % 9,49 | |
| Etxebizitza, Herri Lanak eta Garraioak | 102 | % 6,41 | |
| Herrizaingoa | 57 | % 3,59 | |
| Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura | 20 | % 1,26 | |
| Osasuna | 18 | % 1,14 | |
| Justizia eta Herri Administrazioa | 17 | % 1,07 | |
| Kultura | 16 | % 1,01 | |
| Ingurumena, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza | 13 | % 0,82 | |
| Segurtasuna | 9 | % 0,56 | |
| Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismoa | 9 | % 0,56 | |
| Lehendakaritza | 9 | % 0,56 | |
| Ekonomiaren Garapena eta Lehiakortasuna | 5 | % 0,31 | |
| Ekonomia eta Ogasuna | 4 | % 0,25 | |
| Ingurumena eta Lurralde Politika | 1 | % 0,06 | |
| Herri Administrazioa eta Justizia | 1 | % 0,06 | |

GUZTIRA **1.591**

* Sail batzuko bikoiztuta daudela dirudi, [abenduaren 15eko 20/2012 Dekretuaren](#) bidez izan zen gobernu aldaketa dela-eta.

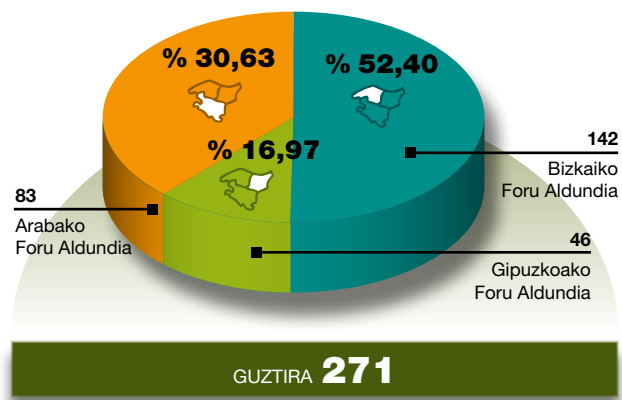
B) Foru administrazioen aurka egindako kexak

- Banaketa lurraldeka

Foru aldundien aurka aurkeztutako erreklamazioen artean, nabarmentzekoa da ugaritu egin direla Bizkaiko Foru Aldundiaren aurkako kexak, guztizkoaren % 52,40 eta gutxitu egin direla Gipuzkoako Foru Aldundiaren aurkakoak.

(8. grafikoa)

Foru administrazioen aurka egindako kexen banaketa, lurraldeen arabera







- Banaketa arloka

Ohikoa denez, gizarte ekintzaren arloak sortarazten ditu foru administrazioen aurka jasotzen diren kexetatik gehienak.

(4. taula.)

Foru aldundien aurka egindako kexen banaketa, arloen arabera

| Arlora | Arabako Foru Aldundia | Bizkaiko Foru Aldundia | Gipuzkoako Foru Aldundia | GUZTIRA | Kexak (%) |
|--|-----------------------|------------------------|--------------------------|---------|-----------|
| Gizartearen baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak | 31 | 71 | 5 | 107 | 39,48 |
| Ogasuna | 5 | 19 | 8 | 32 | 11,81 |
| Adinekoak eta mendekotasun egoeran dauden pertsonak | 6 | 17 | 7 | 30 | 11,07 |
| Haurrak eta nerabeak | 13 | 8 | 5 | 26 | 9,59 |
| Ezintasunen bat duten pertsonak | 9 | 6 | 5 | 20 | 7,38 |
| Hirigintza eta lurralde antolamendua | 4 | 4 | 2 | 10 | 3,69 |

| Arlola |  |  |  |  | % |
|--|---|---|---|---|------------|
| Herri-administrazioen zerbitzuko langileak | 2 | 1 | 6 | 9 | 3,32 |
| Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak | 4 | 3 | - | 7 | 2,58 |
| Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak | - | 5 | 2 | 7 | 2,58 |
| Hizkuntza eskubideak, kultura eta kirola | - | 3 | 3 | 6 | 2,21 |
| Gaixo kronikoak | 3 | 2 | - | 5 | 1,85 |
| Ingurumena | 2 | 1 | - | 3 | 1,11 |
| Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak | 1 | 1 | 1 | 3 | 1,11 |
| Jarduera ekonomikoaren antolamendua | - | 1 | 1 | 2 | 0,74 |
| Familiak | 1 | - | - | 1 | 0,37 |
| Kontsulta | 1 | - | - | 1 | 0,37 |
| ljiitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk | 1 | - | - | 1 | 0,37 |
| Etorkinak | - | - | 1 | 1 | 0,37 |
| Guztira | 83 | 142 | 46 | 271 | 100 |







C) Tokiko administrazioen aurka egindako kekek

- Banaketa lurraldeka

Kexa gehienak Bizkaiko udalen aurkakoak izan dira, baina kontuan hartu behar da horixe dela lurralderik jendetsuena.

(5. taula)

Tokiko administrazioen aurka egindako kexen banaketa

| | Kop. | % |
|--|------------|------------|
|  Bizkaiko udalak | 241 | 49,80 |
|  Gipuzkoako udalak | 117 | 24,17 |
|  Arabako udalak | 100 | 20,66 |
|  Arabako administrazio batzarrek | 12 | 2,48 |
|  Bizkaiko mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak | 11 | 2,27 |
|  Gipuzkoako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak | 3 | 0,62 |
| Guztira | 484 | 100 |

(6. taula)

Autonomia erkidegoko udalen eta administrazio batzarren aurka egindako kekek

|  | Arabako udalak | Kop. |
|--|------------------------|------------|
| | Vitoria-Gasteiz | 76 |
| | Laudio/Llodio | 6 |
| | Beste batzuk* | 18 |
| | Guztira | 100 |
|  | Bizkaiko udalak | Kop. |
| | Bilbao | 75 |
| | Getxo | 24 |
| | Barakaldo | 21 |
| | Erandio | 13 |
| | Santurtzi | 11 |
| | Beste batzuk* | 97 |
| | Guztira | 241 |
|  | Gipuzkoako udalak | Kop. |
| | Donostia-San Sebastián | 35 |
| | Irun | 10 |
| | Errenteria | 7 |
| | Tolosa | 7 |
| | Lasarte-Oria | 6 |
| | Beste batzuk* | 52 |
| | Guztira | 117 |

* Zerrenda osoa Arartekoaren web gunean kontsulta daiteke, [Berrikuntza eta estatistika](#) atalean.

- Banaketa arloka

Normalean gertatzen den bezala, tokiko administrazioen jarduerak eragindako kekek modu nahiko homogeneoan banatuta daude udalek eskumen garrantzitsuak dituzten arloen artean. Honako arloak nabarmentzen dira: gizarte-bazterketa, adinekoak, haur eta nerabeak eta ezinduek.

D) Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka egindako kexak

Udalen, aldundien edo Eusko Jaurlaritzaren aurkako kexa horiez gain, beste administrazio batzuen aurkako zenbait erreklamazio ere jaso dira: hain zuzen, erakunde eta organismo publikoen, elkargoen eta abarren aurkakoak. Estatuko administrazioaren aurkako kexak ere atal honetan jasotzen dira. Arartekoak modu informalean ikertu ditu kexa horiek, nahiz eta Estatuko administrazioaren jardura gure erakundearen kontrol-eremutik kanpo egon.

Euskal Herriko Unibertsitatearen aurka aurkeztutako kexei dagokienez, asko gutxitu dira iaz izandakoekin alderatuz.

(7. taula)

Euskal Herriko Unibertsitatearen aurka egindako kexak

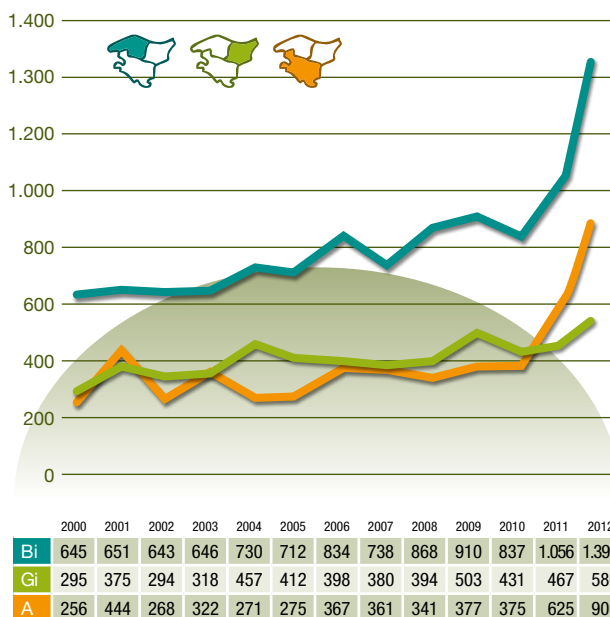
| | Guztira |
|--|----------|
| Hezkuntza | 6 |
| Herri-administrazioen zerbitzuko langileak | 3 |
| Guztira | 9 |

6.

Lurralde estatistika (Kexen banaketa lurraldeen arabera)

(9. grafikoa)

Kexen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (2000-2012)



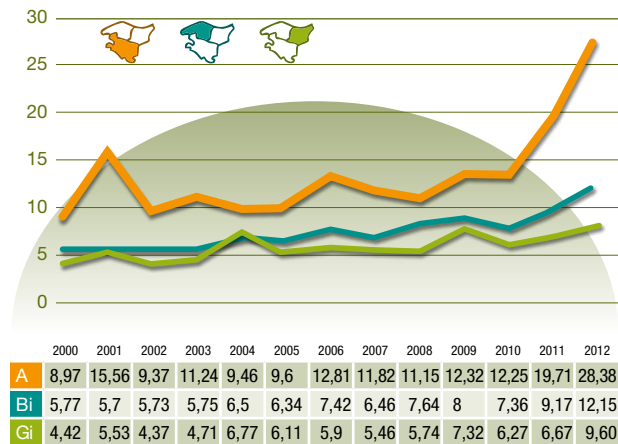
Kapituluan zehar adierazi izan dugun bezala, lurraldez lurralde aurkeztutako kexak aztertzen baditugu, herritarrei arreta emateko bulegoetara egindako bisitekin gertatu bezala, Arabako lurraldeak izan du progresiorik handiena kexen kopuruan, ondoren Bizkaiak, eta, neurri txikiagoan, Gipuzkoak.

- Kexak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko

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

Aurreko urteetan bezalaxe, Araba Lurralde Historikoan egin dira kexa gehienak, ia Gipuzkoan halako lau.

(10. grafikoa)

Kexak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (2000-2012)**– Kexen banaketa lurralde bakoitzean**

Kexagileak lurralde historikoko hiriburuan ala beste udalerri batzuetan bizi diren, herritarren jokabidea ez dela berdina erakusten du kexen banaketak. Egiatz, Bizkaian eta Gipuzkoan, handiagoa da hiriburutik kanpo bizi diren kexagileen kopurua; Araban, ordea, kexetatik % 87,11 Gasteizen bizi direnek egin dituzte.

(8. taula)

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

| | | | |
|--|------------------------|--------------|------------|
| | Araba/Álava | Kop. | % |
| | Vitoria-Gasteiz | 784 | 87,11 |
| | Beste udalerri batzuk | 116 | 12,89 |
| | Guztira | 900 | 100 |
| | Bizkaia | Kop. | % |
| | Bilbao | 620 | 44,32 |
| | Beste udalerri batzuk | 779 | 55,68 |
| | Guztira | 1.399 | 100 |
| | Gipuzkoa | Kop. | % |
| | Donostia-San Sebastián | 217 | 37,41 |
| | Beste udalerri batzuk | 363 | 62,59 |
| | Guztira | 580 | 100 |

– Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak

Urtean zehar, beste autonomia erkidego batzuetatik eta beste estatu batzuetatik etorritako kexak jaso ditugu.

7.

Prozedurari buruzko estatistika (Kexen egoera)

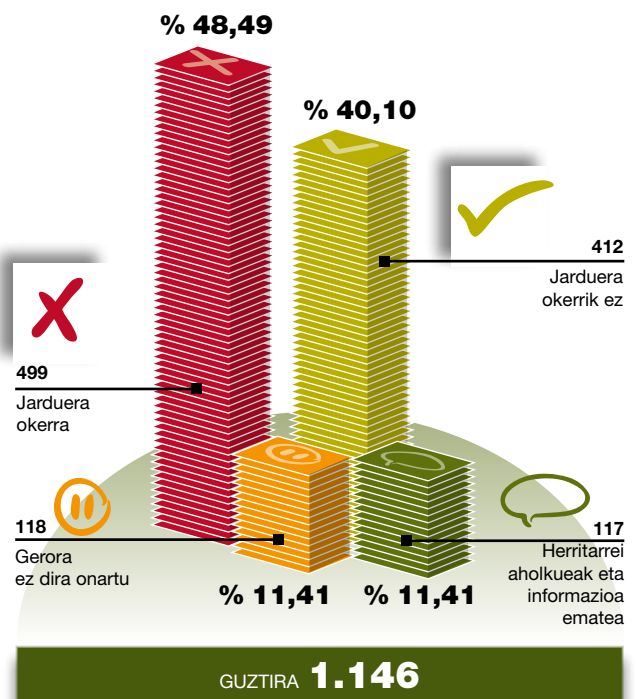
Jarraian, Arartekoari egindako kexen biderapena zein egoeratan dagoen aztertuko dugu. 2012. urtean 1.509 ebazpen eman dira. Horietatik 911, urtean zehar egindako kexei buruzkoak izan dira, eta gainerakoak, 598, aurreko urteetan egindako kexak ziren, azaldu ziren urtean bertan osorik ezin izapidetu izan zirenak.

Arartekoak 2012an emandako ebazpenen arabera, 830 kasutan, eragindako administrazioak jarduera okerrren bat burutu zuen, hau da, kasu guztietatik % 55etan; portzentaje hori iazkoa baino handiagoa. Hala ere, ez da jarduera okerrik antzeman aztertu ditugun espedienteetatik % 45etan.

2012. urtean egindako kexei dagokienez, Arartekoak 911 ebazpen eman ditu, eta 499 kasutan ez du jarduera okerrik antzeman.

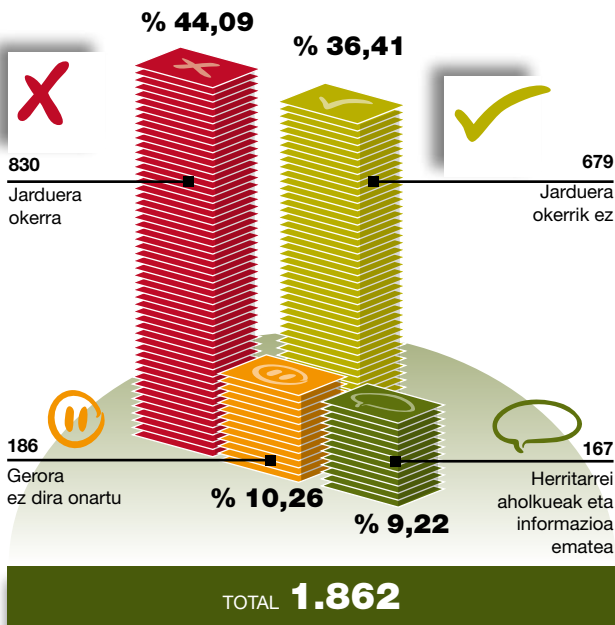
Izapidetzen ari ziren espediente batzuetan, kexa aztertzen hasi ondoren, azterketa jarraitzea eragozten duten hainbat inguruabar agertu dira: beste defendatzaile batzuekiko bikoiztasuna, epailearen ebazpenaren zain dauden auziak, epai irmoa dutenak, epai bideari ekin diotenak eta abar. Espediente horiek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

(11. grafikoa)

2012an hasi eta bukatu diren kexak

(12. grafikoa)

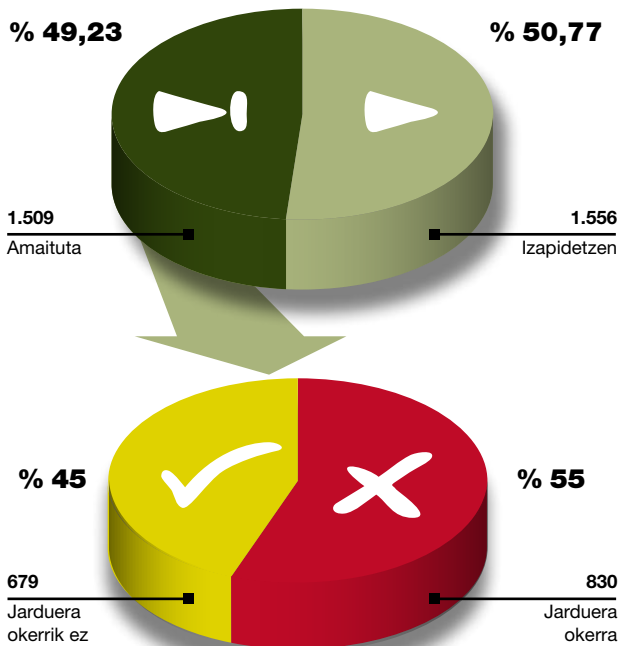
2012an bukatu diren keak



- Kexen egoera: euskal administrazio publikoen jarduerazuzenak eta okerrak

(13. grafikoa)

Kexa-espedienteen egoera



Aurreko datuetatik ondorioztatzen denez, Arartekoak 2012. urtean sakonki aztertu dituen erreklamazio guztietatik 830 kasutan, hau da, % 55etan ondorioztatu da jardueraz okerrak egin dela.

Ofiziozko jarduerak

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

2012an ofiziozko 69 espediente bideratzen hasi gara (74 aurreko urtean). Arloen arabera, aipatzekoak dira Haur eta Nerabeentzako Bulegoari dagozkionak, baita herritarren segurtasunaren eta ogasunaren gainekoak ere.

Antzeman daitezkeen moduan, ofiziozko jardueren irekierari dagokionez, haurren eta nerabeen bulegoaren jardueraz nagusitu da. Hala, ikuskapen bisitaldietan ateratako ondorioen bidez, haurren egoitza baliabideen eta familia elkarguneen gainbegirtzea burutu da (horren ondorioz gai horri lotutako gomendio orokor bat onartu da) eta arrisku egoera berezian dauden adingabeen gaineko txosten berezian jasotako gomendioan jarraipena egin da, baita Arabako hezkuntza konpentsatzailearen partzuergoaren desagerpenari buruzkoa ere.

Modu berean, herrizaingoaren arloan, izaera bereko hainbat ekimen burutu dira: Ertzaintzaren jarduerari (horietan, Iñigo Cabacas eta Xuban Nafarrate heriotza eragiteraino eta larriki zaurituak izan ziren, hurrenez hurren) lotuta gauzatutakoak; Ertzaintzak eta tokiko poliziek trafikoko istripu bat izan duten eta osasun zentroetara eraman dituzten biktimen senideei ematen dieten informazioa ezagutzea helburu dutenak (horrek guztiak Arartekoaren Gomendio Orokor bat eragin du); edo Ertzaintzak eta tokiko poliziek jarraitzen duten prozedura ibilgailuak gidatu bitartean gidaria substantzia estupefazianteen edo analogoen eraginpean dagoen ala ez antzemateko proben emaitza positiboa denean; eta, amaitzeko, Ertzaintzaren terrorismoaren aurkako taldearen bideo bidezko zaintzarako grabazioen kopien jarraipenari lotutakoak.

Halaber, aipatu behar ditugu ere Ogasunaren arlotik abian jarritako ofiziozko jarduerak: hutsik dauden etxebizitzetaz borren tasari lotutakoak; etxeko langileen PFEZaren zerga tratamenduari buruzkoak; hiri izaera duten lursailen balioaren handitzeari buruzko zergan lursailaren balioaren minusbalioaren gainekoak; edo, PFEZari dagokionez, ondare irabaziaren kalifikazioa burututako etxebizitzetan, besteak beste.

Buruko osasunari eta mendekotasunari buruzko txosten berezian jarraipenaren bidez, zenbait ekimen abian jarri dira adinekoen edo buruko gaixotasun edo gaixotasun kroniko bat duten pertsonen eremuan.

(9. taula)

Ofiziozko jardueren banaketa, arloen arabera

| | Kop. | % |
|--|-----------|------------|
| Haurrak eta nerabeak | 13 | 18,84 |
| Herrizaingoa | 13 | 18,84 |
| Ogasuna | 11 | 15,94 |
| Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak | 6 | 8,69 |
| Adinekoak eta mendekotasun egoeran dauden pertsonak | 4 | 5,79 |
| Osasuna | 3 | 4,35 |
| Ezintasunen bat duten pertsonak | 3 | 4,35 |
| Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak | 3 | 4,35 |
| Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak | 2 | 2,90 |
| Ingurumena | 2 | 2,90 |
| Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola | 2 | 2,90 |
| Emakumeen berdintasuna eta osotasuna | 1 | 1,45 |
| Espetxeratuak | 1 | 1,45 |
| Justizia | 1 | 1,45 |
| Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea | 1 | 1,45 |
| Herri-administrazioen zerbitzuko langileak | 1 | 1,45 |
| Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak | 1 | 1,45 |
| Etorkinak | 1 | 1,45 |
| GUZTIRA | 69 | 100 |

Izaera enblematikoa duelako, Gasteizen Green Capital delakoaren egoitza gisa aukeratutako eraikinak irisgarritasun fisikoari lotuta zituen arazoaren ondorioz garatutako jarduerak azpimarratu nahi izan dugu.

Horren eta ofiziozko beste jarduerak batzuen gaineko informazio osatuagoa txosten honetako II. eta III. kapituluetan aurkitu daiteke, bai eta Haurren eta Nerabeen Bulegoaren txosten erantsian ere.

9.

Estatistika soziologikoa

Erreklamazioak egiten dituzten pertsonen tipologia eta erreklamazioen formatua

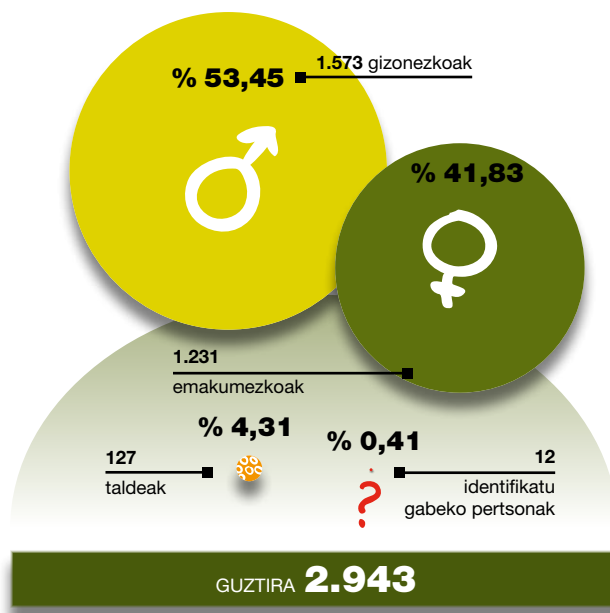
Gure zerbitzuetara jotzen duten pertsonei harrera egiteko modu naturalak Arartekoaren esku hartzea eskatzen duten pertsonen ezaugarriak eta baldintzak ezagutzearekin zuzeneko zerikusia dauka.

- Erreklamazioak egiten dituzten pertsonen ezaugarriak

2012. urtean egindako kexen analisi soziologikoa ez du al-daketa esanguratsurik erakusten aurreko urtearen aldean. Hala ere, zehatzago aztertuta, hauxe ikusi dugu: gizartean baztertuta dauden pertsonen arloan (horrek hartzen du iaz egindako kexen zati handi bat) gizonek kexa gehiago egin dituztela emakumeek baino.

(14. grafikoa)

Jasotako kexen banaketa, kexagileen ezaugarrien arabera



- Kexa idazteko erabilitako hizkuntza

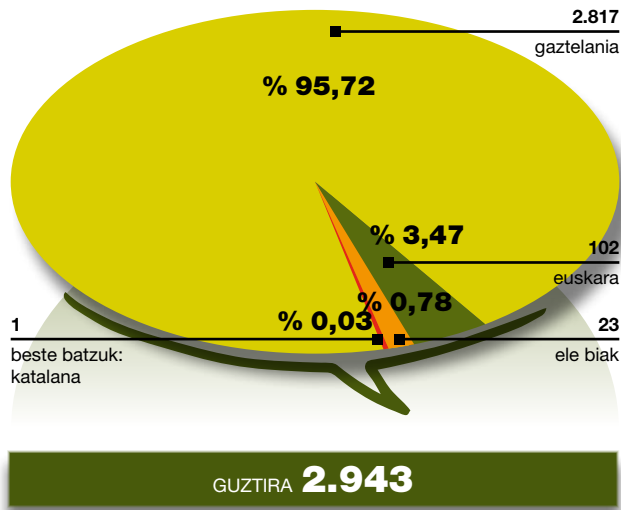
Gaur egun gaztelania da kexak idazteko gehien erabiltzen den hizkuntza. Euskaraz eta bi hizkuntzetan aurkeztutakoek gorakada txiki bat izan dute. Halere, Arartekoaren erakundearen herritarrei bi hizkuntza ofizialetan arreta emateko gai diren pertsonak daude.

Ararteko erakundeak erreklamazioak herritarrak aukeratutako hizkuntzan izapidetzen ditu, irizpide modura. Arartekoa kexa eragindako administrazioekin harremanetan

jartzean, eta ofiziozko espedienteren bat abiatzen duenean, komunikazioa EAEko bi hizkuntza ofizialetan egiten da.

(15. grafikoa)

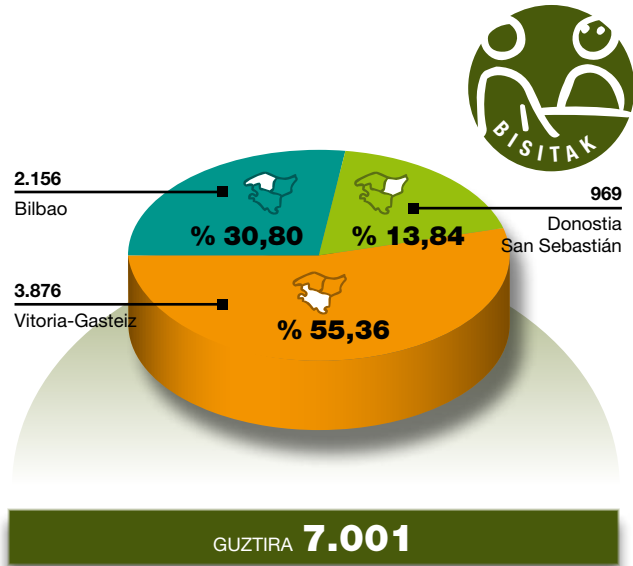
Kexen banaketa, erabilitako hizkuntzaren arabera



- Arreta zuzeneko bulegoetara bertaratutako pertsonen ezaugarriak

(17. grafikoa)

Arreta zuzeneko bulegoetara egindako bisitak

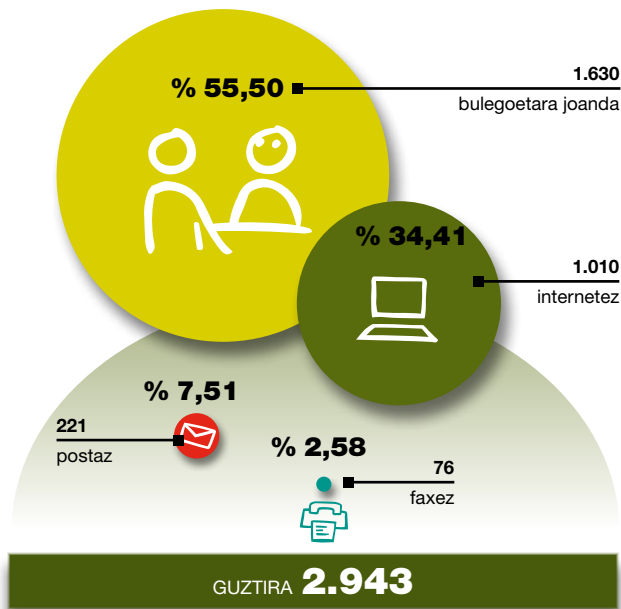


- Kexak aurkezteko era

Kexak aurkezteko moduari buruzko datuak erakusten digute azken urteotan joera aldatu egin dela, izan ere, kexetatik % 55 aurrez aurre egin dira, Arartekoaren herritarren arretarako hiru bulegoetan eta 2011. urtean, berriz, Internet izan zen kexak jartzeko bide nagusia. Gizarte-eskubidekin lotutako kexak ikaragarri gehitu direlako gertatu da hori.

(16. grafikoa)

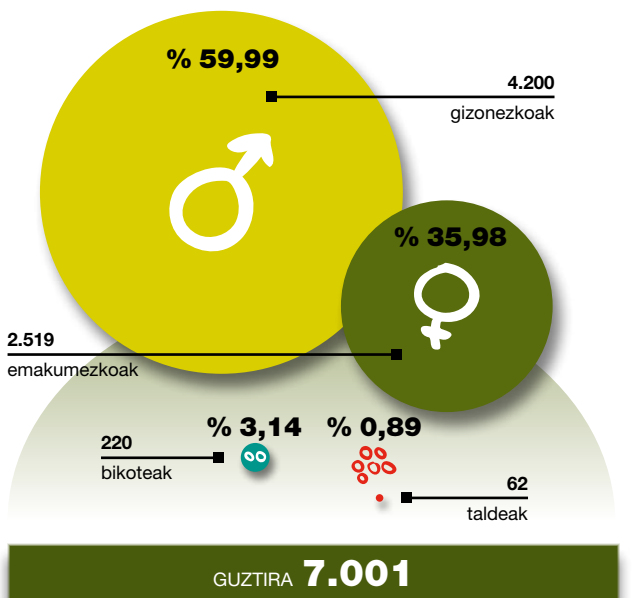
Kexen banaketa, aurkezteko eraren arabera



Ikus daitekeenez, aurtan izugarri gehitu dira zuzenean arreta emateko bulegoetara egin diren bisitak, batez ere Gasteizko eta Bilboko bulegoetara, horietan ia bikoiztu egin baitira aurrez aurre artatutako kasuak. Ehunekoei begira, bisitak % 66,70 gehitu dira 2012. urtean.

(18. grafikoa)

Arreta zuzeneko bulegoetara bertaratutako pertsonen ezaugarriak. EAE

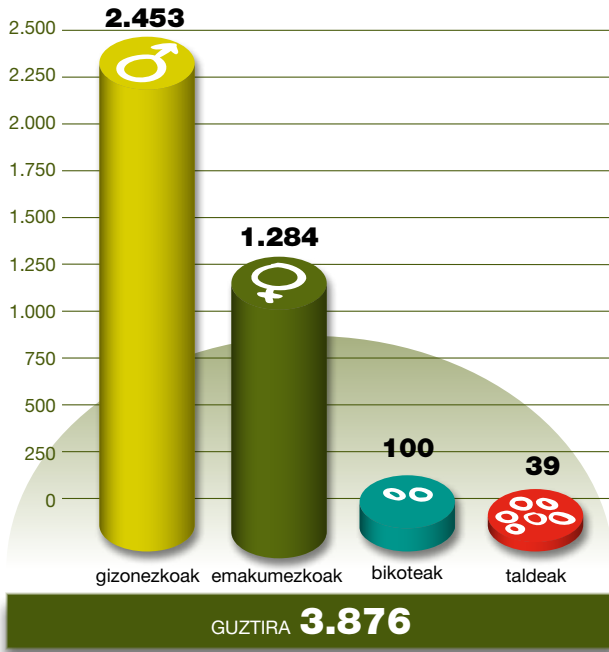


(19. grafikoa)

Arreta zuzeneko bulegoetara bertaratutako pertsonen ezaugarriak



Vitoria-Gasteiz

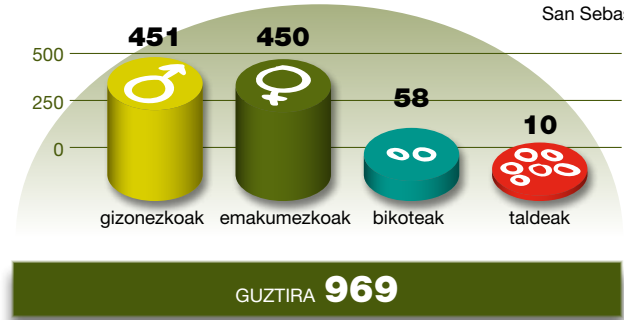


(21. grafikoa)

Arreta zuzeneko bulegoetara bertaratutako pertsonen ezaugarriak



Donostia San Sebastián



Ikusten denez, zuzeneko arretarako bulegoetara joaten diren pertsonen ezaugarriak ez dira asko aldatzen EAEn kekek egin dituzten pertsona guztien ezaugarriekin konparatuta, eta kezagileen artean gizonezkoen presentziaren ehunekoa aldatzen dute, gorantz, aurreko urteen aldean.

- Arreta zuzeneko bulegoetara etortzen diren pertsonen adina

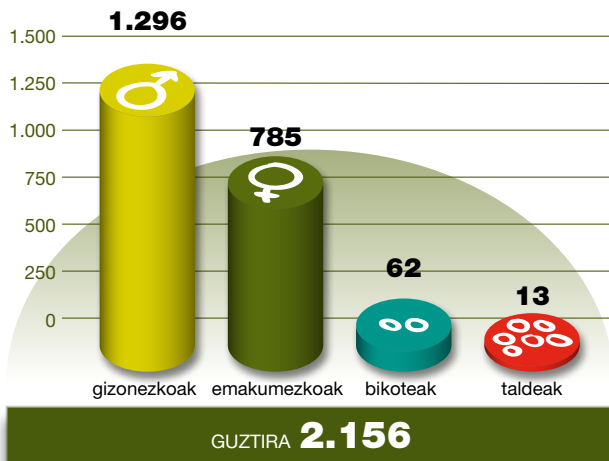
Adin-multzoei buruzko datuak aztertuta, ez dago aldaketa nabarmenik aurreko urteen aldean.

(20. grafikoa)

Arreta zuzeneko bulegoetara bertaratutako pertsonen ezaugarriak

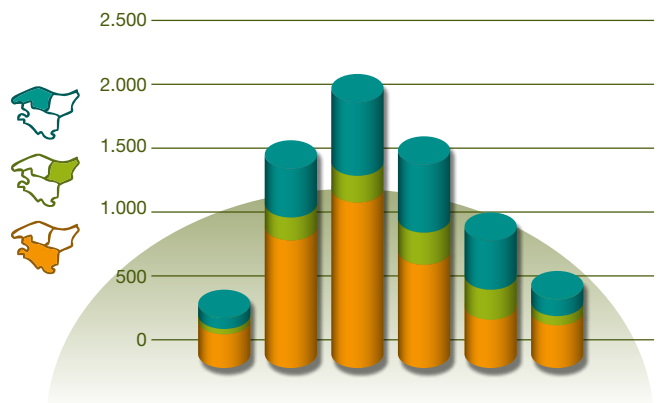


Bilbao



(22. grafikoa)

Arreta zuzeneko bulegoetara etorritako bisitarien banaketa, adin multzoka



| | ≤25 | 26-35 | 36-45 | 46-55 | 56-65 | 66≤ | GUZTIRA |
|------------------------|------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|
| Bilbao | 51 | 396 | 650 | 510 | 388 | 161 | 2.156 |
| Donostia-San Sebastián | 12 | 128 | 225 | 294 | 234 | 76 | 969 |
| Vitoria-Gasteiz | 283 | 977 | 1.234 | 742 | 340 | 300 | 3.876 |
| GUZTIRA | 346 | 1.501 | 2.109 | 1.546 | 962 | 537 | 7.001 |

10.

Erabiltzaileen iritzia

10.1. Erabiltzaileei egindako inkestaren emaitzak

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

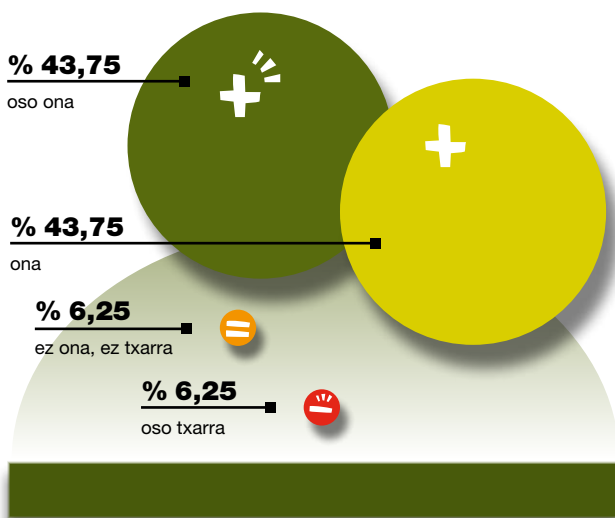
Horregatik, kexa-espeditate baten izapideak amaitzen ditugunean, kexagileari galdera-sorta bat bidaltzen diogu, nahi izanez gero eta izena ipini barik, galdera batzuei erantzuteko eskatuz, emandako zerbitzuaren gainean egiten duen balorazioa jakiteko.

Emaitzak baloratzeko orduan garrantzitsua da honako hau kontuan hartzea: 2012an guztiz izapidetu diren kexetatik, % 55etan iritzi diogu eragindako administrazioak oker jokatu duela.

Herritarrek Arartekoaren esku-hartzeaz 2012an egin duten balorazioa bikaintzat jo behar da, Arartekoaren zerbitzuak erabili dituztenen emandako erantzunetatik ondoriozta daitekeenez.

(23. grafikoa)

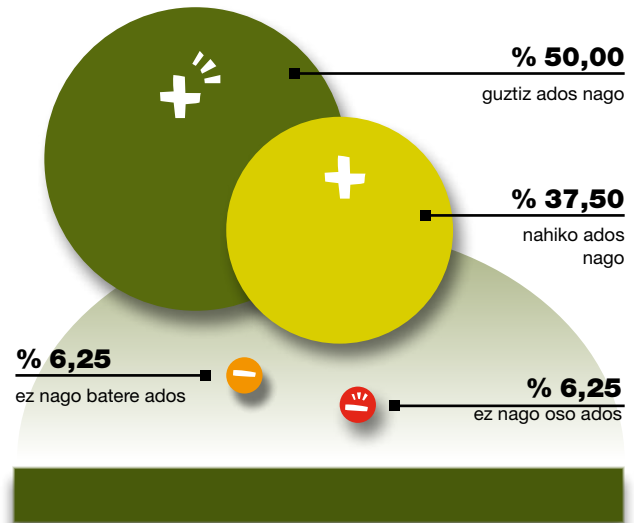
Nolakoa iruditu zaizu Arartekoak bidalitako informazioa?



Hortaz, "jasotako informazioa ona edo oso ona" iruditu zaie kexaren bat egin duten herritarren % 87,50i, kexaren biderapena bukatu ondoren.

(24. grafikoa)

Zenbateraino zaude ados Arartekoak zure kexari buruz erabaki edo proposatu duenarekin?

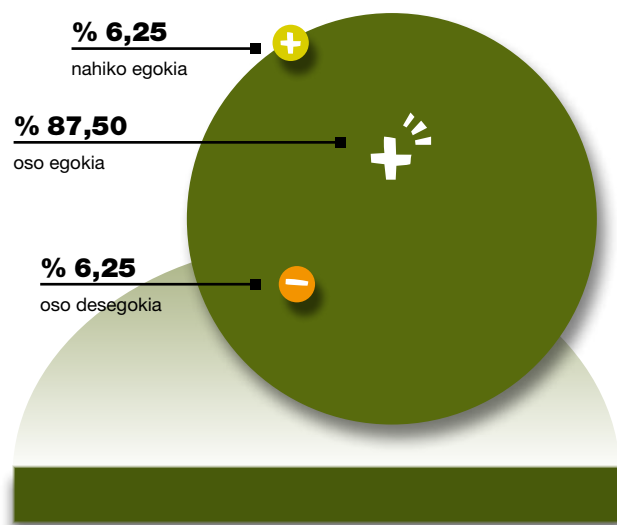


Arartekoak ematen duen zerbitzuaren balorazio onaren adierazgarri nabarmenena da kexagileek % 87,50etan onartu dutela Arartekoak beraien kexaz emandako ebazpena.

(25. grafikoa)

Oro har, zer iruditu zaizu Arartekoaren lana?

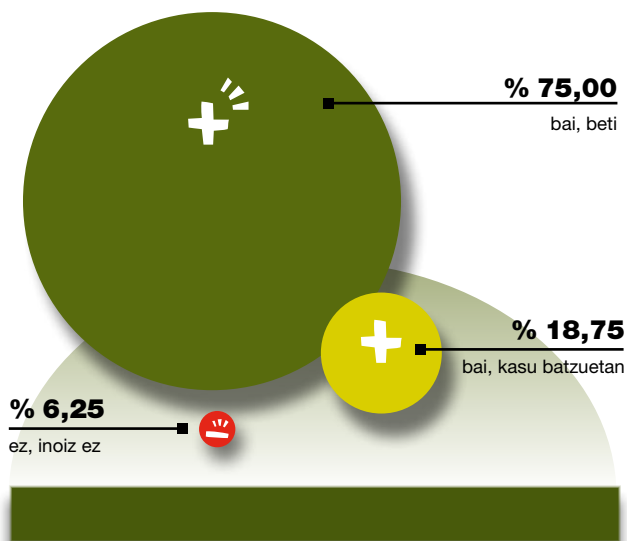
(Hau da, azaldu duen interesa, laguntzeko prest egotea, egindako gestioak...)



Hau da, galdera-sortari erantzun dioten pertsonetatik % 87,50ek oso egokituz jotzen dute Arartekoaren esku-hartzea.

(26. grafikoa)

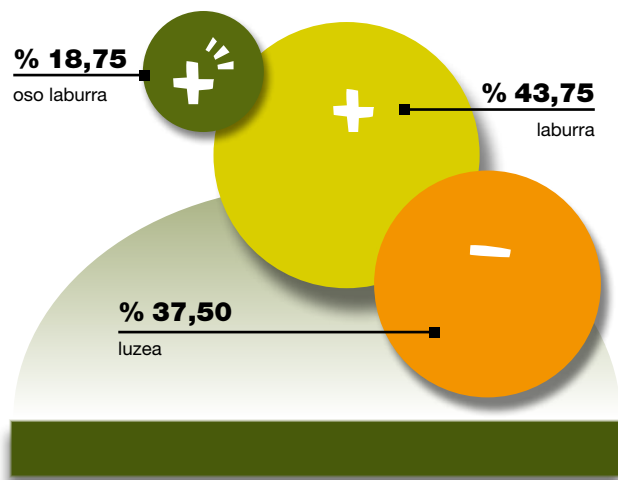
Administrazioarekin arazoak dituen pertsonaren bati Arartekora joateko gomendatuko zenioke?



Beraz, kasuetatik % 75etan Arartekora jotzea gomendatuko litzateke, administrazioarekin arazorik edukiz gero.

(27. grafikoa)

Nolakoa iruditu zaizu kexa aurkeztu zenuenetik tramitazioa bukatu arteko denbora?



Erantzuna jasotzeko denborari dagokionez, % 63k uste dute denbora laburra edo oso laburra izan dela.

Beraz, emaitza horiek denek 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 (% 37,50ek uste dute igarotako denbora luzea edo oso luzea izan dela).

Inkestetan lortzen diren datuez gain (jada azaldu direnak), erreklamazioak egin dituzten pertsonak galdetegiko ataleko baten bidez bidali ahal dizkiote Arartekoari beren iritziak eta iradokizunak. Horien bidez adierazi nahi dugu berriro ere Arartekoren ebazpenak garrantzitsuak eta herri administrazioentzat nahitaez bete beharrekoak zirenaren proposamen orokorra. Zentzu berean, Arartekoaren funtzioa sustatzea proposatzen da herritarren eta administrazioen arteko arbitro gisa, bere erabakiak derrigorrezkoak izanik.

Erakundearen funtzionamenduaren hobekuntza proposamenen artean, herritarrekiko bide telematikoak handitzearena eta ziurtagiri elektronikoak erabiltzearena gaineratzen dira, baita erreklamazioak noizean behin informazio formulak gaineratzea espedientearen egoeraren eta horren inguruan gertatzen diren berrien inguruan. Bi kontu horiek Arartekoa ezartzen ari den berrikuntzen artean daude.

Gainera, erakundearen eta bere funtzioen berri ematea proposatu dute.

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

2012ko martxoan, Ararteko erakundearen bulego birtualaren sorrerarekin batera, Ararteko erakundeak herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuen inguruko iradokizunak edo iritziak aurkezteko aukera sustatu zuen.

Akats baten ondorioz modu hori erabiliz jaso ditugun kexak alde batera utzita (internet bidez aurkeztutako kexen ohiko izapidera bideratu dira) lau iradokizun aurkeztu dira:

Horietako hiruk Bulego Birtualean sartzen diren pertsonak erabiltzen dituzten ziurtagiri digitalei lotutako kontu teknikoak dituzte hizpide.

Iradokizun bat Ararteko erakundeak egoera ekonomiko larrian dauden pertsonen aurrean, herritarren elkartasuna sustatu dezala haren bitartekotzaren bidez.

Horiek guztiak behar bezalako arreta jaso dute, Ararteko erakundearen Zerbitzuen Kartan ezarritako terminoetan eta epeetan.

11.

Informatzeko betebeharra

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

Errealitate horretaz jabetuta, Ararteko erakundea sortu eta araupetzen duen otsailaren 27ko 3/1985 Legeak -23. artikuluan- bere kontrolpean jarritako herri administrazioen betebeharrak hori espresuki aipatzen du, administrazio horiei eskatzen zaizkien datu, dokumentu, txosten eta argitasun guztiak lehenetsunez eta premiaz aurkeztu behar dutela dioenean. Era berean, 26. artikuluan ohartarazten 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 lankidetzan hori ukatu edo atzeratzeagatik herritarrek azaldutako kekek dagokien epean konpontzeko ezintasuna eragin dutenak ere.

Komeni da azpimarratzea lankidetzan aritu beharra gogoratzeko funtzioa zuhurtziaz egiten dela, administrazioen kudeaketan eragina duten aldagaiak kontuan hartuta, eta kexa bat azaldu duen pertsonari erantzun eraginkor eta azkarra emateko ageriko helburuarekin.

Ezinbesteko arreta beharrezkoa duten zirkunstantzien artean hauek dira nabarmenenak: Informazioa eskatu deneko arazoaren izate materiala, eskaera egin zaion erakundearen administrazio eta burokrazia sarearen konplexutasuna, jorratu beharreko prozeduren behin-behineko pilaketa, kontrolatutako erakundearen eraketan eragina duten eta hauteskunde garaian ondorio diren aldi baterako aldagaiak, arduradun eta funtzionarioen ordezkapen edo/eta errotazioa, etab.

Baina, hala eta guztiz ere, 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 2012. urtean lankidetzan aritzeko prest egon diren administrazio edo beste erakunde batzuei buruzko datuak (1). Horregatik, ez da beharrezkoa izan horiei agindeirik egitea.

Errekerimenduak jaso dituzten administrazio eta erakundeen gaineko datuak ere jaso dira (2).



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

Egokitzat jo dugu azpimarratzea Eusko Jaurlaritzako zenbait sail lehenengo zerrendan (esan dugun moduan, bertan euren lankidetzan dela-eta gailendu diren administrazio eta erakundeak ageri dira) agertzearen arrazoia honen ondorioa dela: EAEko administrazioaren egitura berria (EAEko administrazioaren sailak sortzeko, deuseztatzeko eta aldatzeko lehendakariaren abenduaren 15eko 20/2012 Dekretua). Izan ere, egiaztatu ahal den moduan, sail horietako batzuek bigarren zerrendan korrelatiboa dute eskumenen ikuspuntutik. Bigarren zerrenda horretan errekerimendu bat jaso duten administrazio eta erakundeak jaso dira.

Aurten ere, eskerrak eman behar dizkiogu Bilboko Udalari bere lankidetzagatik eta orain arte izan duen jarreragatik. Izapidetutako espedienteen bolumena gorabehera, ez dugu ezein momentutan errekerimendurik egiteko beharrik eduki.

2012. urtean errekerimendu bat jaso duten administrazio eta erakundeei dagokienez, erabateko datu erlatiboak [erakundearen web orrialdean](#) kontsultatu daitezke. Hala ere, beharrezkotzat jo dugu ondorengo administrazio eta erakundeen gaineko berriazko aipamena egitea: txosten hau ixterakoan, erantzuteke dauden errekerimenduak dituztenak. Administrazio eta organismo horiek honako hauek dira

| | | |
|---|--|------------------|
|  Eusko Jaurlaritza | | |
| Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Saila | | 9 errekerimendu |
| Enplegu eta Gizarte Gaietako Saila | | 34 errekerimendu |
| Osasun eta Kontsumo Saila | | 8 errekerimendu |
| Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Saila | | 9 errekerimendu |
|  Arabako Foru Aldundia | | |
| Toki Administrazioa | | errekerimendu 1 |
| Ingurumena | | errekerimendu 1 |
|  Gipuzkoako Foru Aldundia | | |
| Berrikuntza, Landa Garapen eta Turismo Departamentua | | errekerimendu 1 |
|  Arabako udalak | | |
| Laguardia | | errekerimendu 1 |
| Vitoria-Gasteiz | | errekerimendu 1 |


|  Bizkaiko udalak | |
|---|-----------------|
| Lezama | errekerimendu 1 |
| Sestao | errekerimendu 1 |
| Karrantza Harana/Valle de Carranza | 2 errekerimendu |
|  Gipuzkoako udalak | |
| Ataun | errekerimendu 1 |
| Azpeitia | 2 errekerimendu |
| Donostia-San Sebastián | errekerimendu 1 |
|  Beste erakunde batzuk | |
| Bizkaiko Sendagileen Elkargo Ofiziala | errekerimendu 1 |

Amaitzeko, sentitzen dugun arren, adierazi behar dugu ohartarazpen kopurua ez dela murriztu. Aurtun, guztira, 12 alkatetzek ohartarazpenak jaso dituzte. Horietatik bik oraindik ez diete erakunde honek egindako errekerimenduei erantzun (Artziniega eta Barakaldoko Udalak). Beste bi kasutan, (Karrantza Harana eta Urduliz) erakundeak izapidetutako espedienteetan bere esku-hartzea bertan behera utzi behar izan du aipatutako alkatetzen lankidetzan lortu gabe.

11.1. 2012an kexak izanda ere, errekerimendurik jaso ez duten administrazioak eta bestelako organismoak

Zerrenda honetan jaso dira errekerimendurik egin behar izan gabe, ebatzi ahal izateko 2012. urtean gutxienez informazio-eskaera bat eragin duten **administrazio** eta bestelako **organismo** guztietan izapidetutako espedienteak. Sailak zehazki azaltzen dira EAEko administrazio orokorraren eta foru aldundien kasuan. Beraz, adierazi bezala, ardura eta **arreta bereziena eskainiz lankidetzan jardun duten administrazioak eta erakundeak dira.**

A) Eusko Jaurlaritzan

|  Saila* | |
|--|----|
| Ekonomiaren Garapena eta Lehiakortasuna | 1 |
| Ekonomia eta Ogasuna | 3 |
| Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura | 10 |
| Lehendakaritza | 7 |
| Osasuna | 2 |
| Segurtasuna | 2 |

* [Abenduaren 15eko 20/2012 Dekretuaren](#) bidez sortutako sail berriak

B) Foru aldundiak

|  Arabako Foru Aldundia | |
|---|----|
| Diputatu Nagusia | 1 |
| Euskara, Kultura eta Kirolak | 1 |
| Ogasuna, Finantza eta Aurrekontuak | 11 |


|  Bizkaiko Foru Aldundia | |
|--|----|
| Kultura | 1 |
| Ogasuna eta Finantzak | 14 |
| Ingurumena | 2 |
| Lehendakaritza | 2 |
| Ekonomia Sustatzea | 1 |


|  Gipuzkoako Foru Aldundia | |
|--|---|
| Kultura, Gazteria eta Kirola | 1 |
| Diputatu Nagusia | 2 |
| Ogasuna eta Finantzak | 9 |
| Ingurumena eta Lurralde Antolaketa | 2 |
| Mugikortasuna eta Lurralde Antolaketa | 2 |

C) Udalak



Arabako Lurralde Historikoa

|  Arabako udalak | |
|--|---|
| Alegría-Dulantzi | 1 |
| Amurrio | 2 |
| Armiñón | 1 |
| Arrazua-Ubarrundia | 1 |
| Ayala/Aiara | 1 |
| Campezo/Kanpezu | 2 |
| Laudio/Llodio | 1 |
| Ribera Alta | 1 |
| Yécora | 1 |

|  Arabako administrazio batzarrak | |
|---|---|
| Caicedo-Yuso | 1 |
| Heredia | 1 |
| Lagrán | 1 |
| Menagarai | 2 |
| Navarrete | 1 |
| Rivabellosa | 1 |
| Santa Cruz de Campezo | 1 |
| Trespuentes | 1 |



Bizkaiko Lurralde Historikoa

| Bizkaiko udalak | |
|-----------------------------------|----|
| Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena | 1 |
| Alonsotegi | 2 |
| Artzentales | 1 |
| Areatza | 1 |
| Arrigorriaga | 2 |
| Bakio | 2 |
| Barrika | 2 |
| Basauri | 1 |
| Berango | 2 |
| Berriz | 1 |
| Bilbao | 63 |
| Durango | 5 |
| Galdakao | 6 |
| Gamiz-Fika | 1 |
| Gatika | 1 |
| Güeñes | 1 |
| Igorre | 2 |
| Ispaster | 1 |
| Leioa | 3 |
| Lekeitio | 1 |
| Mundaka | 1 |
| Ondarroa | 1 |
| Portugalete | 3 |
| Santurtzi | 8 |
| Sondika | 1 |
| Ugao-Miraballes | 1 |
| Urduña/Orduña | 1 |
| Valle de Trápaga-Trapagaran | 1 |
| Zalla | 2 |



Gipuzkoako Lurralde Historikoa





| Gipuzkoako udalak | |
|---------------------------------|---|
| Andoain | 1 |
| Anoeta | 1 |
| Arrasate/Mondragón | 2 |
| Azkoitia | 1 |
| Beasain | 3 |
| Bergara | 1 |
| Deba | 1 |
| Elgoibar | 1 |
| Ezkió-Itsaso | 1 |
| Getaria | 2 |
| Hernani | 2 |
| Ibarra | 1 |
| Legorreta | 1 |
| Oiartzun | 2 |
| Oñati | 1 |
| Orexa | 1 |
| Pasaia | 1 |
| Soraluze-Placencia de las Armas | 1 |
| Tolosa | 7 |
| Usurbil | 3 |
| Zarautz | 3 |
| Zumarraga | 2 |

D) Beste erakunde publiko batzuk






| Euskal Herriko arkitektoen elkargo ofiziala | 1 |
|---|---|
| Vitoria-Gasteizko UNED ikastetxe elkartua | 1 |
| Bizkaiko doako laguntza juridikoaren batzordea | 1 |
| Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa | 6 |
| Bizkaiko garraio partzuergoa | 2 |
| Osabidezko Hezkuntza eta Lanerako Prestakuntzarako Pedro Anitua Partzuergoa | 1 |
| Gasteizko Arte eta Lanbide Eskola fundazioa | 1 |
| Gipuzkoako Urak SA | 1 |
| Izenpe | 1 |
| Eusko Legebiltzarra | 1 |
| Txingudiko Zerbitzuak | 1 |

11.2. Kexak direla-eta, 2012an 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 2012. urtean informazio eskariren bat. |
|  | (2) | 2012an informazioa eskatu deneko espedienteetatik zenbatetan egin den agindeia. |
|  | (3) | agindeia egin zaien espedienteen portzentajea, 2012an informazio eskaririk egin zaieneko guztirako espedienteen aldean. |
|  | (4) | 2012an agindeirik zenbat espedienteri egin zaion, aurreko urteetan egindako informazio eskariei buruzkoak izanik. |






A) Eusko Jaurlaritzza

| | (1) | (2) | (3) | (4) |
|--|---|---|---|---|
|  Saila |  |  |  |  |
| Kultura | 5 | 2 | 40 | – |
| EITB | 5 | 2 | 40 | – |
| Kirol Egokituaren Euskal Federazioa | 1 | – | – | – |
| Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa | 139 | 51 | 36,69 | 4 |
| Enplegu eta Gizarte Gaiak | 694 | 181 | 26,08 | 1 |
| Enplegu eta Gizarte Politikak | 35 | 1 | 2,86 | – |
| Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismoa | 7 | 1 | 14,29 | 1 |
| Herrizaingoa | 57 | 13 | 22,81 | 5 |
| Justizia eta Herri Administrazioa | 14 | 3 | 23,08 | – |
| Ingurumena, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza | 9 | 1 | 11,11 | – |
| Uraren Euskal Agentzia | 4 | 2 | 50 | – |
| Osasuna eta Kontsumoa | 36 | 2 | 5,55 | – |
| Kontsumobide | 2 | – | – | – |
| Osakidetza | 66 | 19 | 28,79 | 3 |
| Etxebizitza, Herri Lanak eta Garraioak | 55 | 36 | 65,45 | 4 |
| Eusko Trenbideak | 3 | – | – | – |
| Euskal Trenbide Sarea | 5 | 1 | 20 | – |

B) Foru aldundiak

| | (1) | (2) | (3) | (4) |
|--|---|---|---|---|
|  Arabako Foru Aldundia |  |  |  |  |
| Toki Administrazioa | 1 | 1 | 100 | – |
| Ingurumena eta Hirigintza | 5 | 1 | 20 | – |
| Ekonomia Sustapena eta Foru Administrazioa | 1 | 1 | 100 | – |
| Gizarte Zerbitzuak | 71 | 7 | 9,86 | 2 |

| | (1) | (2) | (3) | (4) |
|---|---|---|---|---|
|  Bizkaiko Foru Aldundia |  |  |  |  |
| Gizarte Ekintza | 115 | 6 | 5,22 | 1 |
| Nekazaritza | 2 | 1 | 50 | – |
| Herri Lanak eta Garraioak | 6 | 1 | 16,67 | – |

| | (1) | (2) | (3) | (4) |
|---|---|---|---|---|
|  Gipuzkoako Foru Aldundia |  |  |  |  |
| Foru Administrazioa eta Funtzio Publikoa | 7 | 1 | 14,29 | – |
| Berrikuntza, Landa Garapena eta Turismoa | 1 | 1 | 100 | 1 |
| Gizarte Politika | 24 | 2 | 8,33 | – |

C) Udalak



Arabako Lurralde Historikoa

| | (1) | (2) | (3) | (4) |
|-------------------------|-----|-----|-------|-----|
| Arabako udalak | | | | |
| Artziniega | 1 | 1 | 100 | 1 |
| Baños de Ebro/Mañueta | – | – | – | 1 |
| Barrundia | 1 | 1 | 100 | – |
| Elciego | 1 | 1 | 100 | – |
| Iruña Oka/Iruña de Oca | 2 | 1 | 50 | – |
| Labastida/Bastida | – | – | 20 | 1 |
| Laguardia | 3 | 1 | – | – |
| Pefiacerrada-Urizaharra | – | – | 33,33 | 1 |
| Valdegovía | – | – | – | 1 |
| Vitoria-Gasteiz | 71 | 12 | 16,90 | 3 |

| | (1) | (2) | (3) | (4) |
|---------------------------------|-----|-----|-----|-----|
| Arabako administrazio batzarrik | | | | |
| Durana | 1 | 1 | 100 | – |
| Caranca y Mioma | 1 | 1 | 100 | – |



Gipuzkoako Lurralde Historikoa

| | (1) | (2) | (3) | (4) |
|------------------------|-----|-----|-------|-----|
| Gipuzkoako udalak | | | | |
| Aretxabaleta | 2 | 1 | 50 | – |
| Asteasu | 1 | 1 | 100 | – |
| Astigarraga | – | – | – | 1 |
| Ataun | 2 | 1 | 50 | – |
| Azpeitia | 4 | 2 | 50 | – |
| Donostia-San Sebastián | 27 | 7 | 25,93 | 1 |
| Errenteria | 7 | 3 | 42,86 | – |
| Hondarribia | 4 | 3 | 75 | – |
| Irun | 8 | – | – | 1 |
| Lasarte-Oria | 8 | 1 | 12,50 | – |
| Lazkao | 2 | 1 | 50 | – |
| Zaldibia | 1 | – | – | 1 |
| Zumaia | 1 | – | – | 1 |



Bizkaiko Lurralde Historikoa

| | (1) | (2) | (3) | (4) |
|--|-----|-----|-------|-----|
| Bizkaiko udalak | | | | |
| Abadiño | 1 | – | – | 1 |
| Amorebieta-Etxano | 2 | 1 | 50 | – |
| Barakaldo | 12 | 2 | 16,67 | – |
| Bermeo | 3 | 1 | 33,33 | – |
| Busturia | 3 | 2 | 66,67 | – |
| Derio | 2 | – | – | 1 |
| Elorrio | 1 | 1 | 100 | – |
| Erandio | 12 | 2 | 16,67 | 1 |
| Ermua | – | – | – | 1 |
| Gernika-Lumo | 2 | 1 | 50 | 1 |
| Getxo | 19 | 2 | 10,53 | 1 |
| Gorliz | – | – | – | 1 |
| Iurreta | 2 | 1 | 50 | – |
| Karrantza Harana/ Valle de Carranza | – | – | – | 2 |
| Lezama | 1 | 1 | 100 | – |
| Mungia | 4 | 1 | 25 | 1 |
| Muskiz | 1 | – | – | 1 |
| Ortuella | 4 | 1 | 25 | – |
| Plentzia | 2 | 1 | 50 | – |
| Sestao | 5 | 2 | 40 | – |
| Sopelana | 5 | 2 | 40 | – |
| Zierbena | 1 | 1 | 100 | – |

D) Beste erakunde publiko batzuk

| | (1) | (2) | (3) | (4) |
|---|-----|-----|-------|-----|
| Arabako Abokatuen Elkargoa | | | | |
| Bizkaiko Sendagileen Elkarte | 1 | 1 | 100 | – |
| Bizkaiko soro Administrazioaren Lurralde Kolegioa | 1 | 1 | 100 | – |
| Haurreskolak | 3 | 1 | 33,33 | – |
| Euskal Herriko Unibertsitatea | 7 | 2 | 28,57 | 2 |

11.3. Arartekoak 2012. urtean egindako ohartarazpenen zerrenda



A) Eusko Jaurlaritza

| Saila | Ardura | Titularra | Erreferentzia (esp. zenb.) | Azalpena (Kexa eragin duen gaia) | Ohartarazpenaren data |
|--|---------------------|-----------------------|----------------------------|--|-----------------------|
| Etxebizitza, Herri Lanak eta Garraioak | Zerbitzu zuzendaria | Paloma Usatorre Mingo | 279/2011/23 | Santa Juliana auzoko ebazpenari buruzko jarraipena | 2012/06/04 |



B) Foru Aldundia

– Arabako Foru Aldundia

| Saila | Ardura | Titularra | Erreferentzia (esp. zenb.) | Azalpena (Kexa eragin duen gaia) | Ohartarazpenaren data |
|---------------------|----------------|-----------------------------|----------------------------|---|-----------------------|
| Toki Administrazioa | Foru diputatua | Javier Ruiz de Arbulo Cerio | 2288/2011/29 | Kontzejuen finantzazioarekiko desadostasuna | 2012/12/03 |

C) Udalak



Arabako Lurralde Historikoa

| Udala | Ardura | Titularra | Erreferentzia (esp. zenb.) | Azalpena (Kexa eragin duen gaia) | Ohartarazpenaren data |
|------------|---------|-----------------|----------------------------|---|-----------------------|
| Artziniega | Alkatea | Agurtzane Llano | 748/2012/29 | Udalaren jarduerarik eza bide publiko baten inbasioaren aurrean | 2012/11/29 |



Bizkaiko Lurralde Historikoa

| Udala | Ardura | Titularra | Erreferentzia (esp. zenb.) | Azalpena (Kexa eragin duen gaia) | Ohartarazpenaren data |
|--|---------|-----------------------|----------------------------|--|-----------------------|
| Barakaldo | Alkatea | Antonio J. Rodríguez | 1297/2012/29 | Udalerriko asteko azoka txikietan hutsik dauden postuak esleitzeko irizpidea | 2012/11/30 |
| Erandio | Alkatea | Joseba Goikouria | 1666/2010/28 | Kutsadura akustikoa | 2012/05/04 |
| Karrantza Harana/ Valle de Carranza | Alkatea | José Luis Portillo | 414/2011/23 | Lursaila ixteko baimenaren ukapena | 2012/06/04 |
| Urduliz | Alkatea | Javier Bilbao | 1502/2011/23 | Hirigintzako legezkotasuna berriro ezartzeko eskaerari erantzunik ez ematea | 2012/06/04 |
| Ortuella | Alkatea | Oskar Martínez Zamora | 1068/2012/29 | Erroldatzea ukatzea | 2012/11/14 |



Gipuzkoako Lurralde Historikoa

| Udala | Ardura | Titularra | Erreferentzia (esp. zenb.) | Azalpena (Kexa eragin duen gaia) | Ohartarazpenaren data |
|------------------------|---------|-----------------------------|----------------------------|--|-----------------------|
| Astigarraga | Alkatea | Andoni Gartzia Arruabarrena | 2099/2011/23 | Enpresa baten isuria landa-lurzoruan dagoen kutxatila batean | 2012/10/17 |
| Donostia-San Sebastián | Alkatea | Juan Carlos Izagirre | 1273/2011/29 | Aparkalekuaren fidantza itzultzeko eskaera | 2012/01/18 |
| Lasarte-Oria | Alkatea | Pablo Barrio Ramírez | 594/2012/29 | Bere etxebizitzara sartzeko eta zerbitzuekin konektatzeko bidearen gauzatze okerra | 2012/11/14 |
| Orio | Alkatea | Beñat Solabarrieta | 526/2011/28 | Kutsadura akustikoa | 2012/08/03 |



**Euskal Herriko administrazio
publikoen jarduera**

ikuskatzea

a t a l a

II. Atala

Euskal Herriko administrazio publikoen jarduera ikuskatzea

EAEko herritarren eskubideak babesteko ardura 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 dezakeela iruditzen bazaigu.

2012. urtean **2.943** kexa egin dituzte herritarrek; beraz, nabarmen gehitu dira (%**24,40**) joan den urtean jasotakoan aldean. Arartekoa sortu zenetik, orain 23 urte, jaso den kopururik handiena da.

Gainera, urtean zehar **ofiziozko 69 espeditente** hasi dira (iaz 74). Arloen arabera, nabarmenezkoak dira Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren ekimenez hasitakoak, baita herritarren segurtasunari eta ogasunari buruzkoak ere.

Kapitulu honetan egituratuta daude jarduera guztiak, Arartekoaren bulegoa antolatzen dauden 16 arloen arabera multzokatuta. Arlo bakoitzean jarduerarik adierazgarrienak aztertuko ditugu, eta arlo horretan bideratu diren kexarik garrantzitsuenak azalduko ditugu, gai multzoetan bereizita. Era berean, urtean barrena gertatutako lege-aldaketak aipatuko ditugu, halakorik izan bada.

Egindako kexak zer arloekin lotuta dauden kontuan hartuta, 2012. urtean **oso nabarmen gehitu dira (1.010, 2011ko 329 kexen aldean) 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 jardueran planaren inguruan egituratzea indartu da. Arlo guztietan lana planifikatzeko eta homogeneoagoa 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, 2012. urtean gaikako arlo bakoitzean kontua nola dagoen ikus daiteke.

Merezi du Arartekoaren lan-mekanika aipatzea, bai Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexei dagokienez, bai onartzen ez diren kexei dagokienez, izan ere, horietan denetan izapide laburtua egiten da, baita bideragarritasunezko eta eskumenezko azterketa ere. Horregatik, bideratzen ez diren kexetan ere dedikazio hori egiazta daiteke. Kasu askotan, horren osagarri, kexagileari aholku ematen zaio jarduteko modurik egokienaz, edo konponbide zehatzak bilatzen dira azaldutako arazo zehatzetarako –hori da Arartekoarentzat garrantzitsuenak–, egin daitekeen edo egin nahi den izaipidea 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.

a t a l a

0001

Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola



1.

Arloa kopurutan

Arloan guztira 26 espediente ireki dira 2012. urtean, Arartekoak urtean izapidetzeko onartu dituen espediente guztien %1,03 direnak.

Ondoren administrazioa xehakatuko ditugu:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritzaren)..... 15
- Foru administrazioa..... 6
- Toki administrazioa..... 3

Hona hemen arlokako banaketa:

- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura 8
- Herritarren hizkuntz eskubideak justizia administrazioarekiko harremanetan..... 6
- Kirol jarduerak..... 5
- Herritarren hizkuntz eskubideak euskal administrazioekiko harremanetan 3
- Kultura, industria eta arte ondarearen babesa..... 2
- Kultur ekintzak..... 1
- Herritarren eskubideak..... 1

Arlo honetan jarritako kexa-espedienteen eta kontsulten izapidetze-egoerari eta emaitzari dagokionez:

| GUZTIRA | Izapidetzen | Amaituta | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Gerora ez dira onartu |
|---------|-------------|----------|-----------------|---------------------|-----------------------|
| | | | | | |
| 38 | 17 | 20 | 16 | 4 | 1 |

2.

Kexarik aipagarrienak

2.1. Komunikazio elebiduna udalarekin

Salatutako egoera: Usurbilen bizi den eta bertan erroldatuta dagoen herritar batek aurkeztutako kexan azaltzen zenez, euskaraz bakarrik idatzita zeuden udaleko hainbat jakinarazpen jaso ondoren, hari zuzendutako idazkiak erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan idatzita egon zitezen eskatu zion, osterantzean, ezingo baitzituen ulertu euskara ez zekielako.

Hala ere, ez zuen emaitzarik lortu. Adierazi zuenaren arabera, konponbide bakarra eskaini zioten, hain zuzen ere, udaleko zerbitzuei idazkiaren erreferentzia zenbakia eman ziezaien haiek edukia gaztelaniaz azaldu ziezaioten.

Erreklamatazilearen ustez, udaleko langileen borondate ona baino haratago, planteamendu horrek diskriminatzeko euskaraz hitz egiten ez zuelako eta intimitaterako eskubidea urratzen zuen.

Arartekoaren esku-hartzea: Udalarekin batera gogoeta bati hasiera eman genion, euskal guneetan euskarak bizitza gehien duela kontuan hartuta eta bere tokiko erabileran ez duela zertan euskararekin batera egon, betiere, horrekin hizkuntza hori erabili nahi duten pertsonak diskriminatzeko ez diren heinean. Kexak aipatzen zituen jakinarazpen zehatzak aztertu ondoren, egoera horixe zela iruditu zitzaigun, izan ere, gaztelania erabili ez izanak ulertzeko aukera modu erabakigarrian baldintzatzen zuen. Horregatik, eta erreklamatazileak bi hizkuntza ofizialetako bat berariaz aukeratu zuela kontuan hartuta, udalari proposatu genion bere eskaera kontuan hartu behar izan zela emakume hori itzulpena eskatzera behartu gabe idazki berri bat bidaltzen zioten bakoitzeari.

Emaitza: Udalak proposamen hori onartu zuen eta pertsona horren eskubidea azaldu bezala bideratzeko beharrezkoak ziren neurriak ezarri zituen.

2.2. Eskola-kirola: aldundiek lehiaketan partaidetza- eta heziketa-izaera errespetatzearen alde egin behar dute

Salatutako egoera: Emakume batek erakunde honetara jo zuen futbol-klub baten kasua azaltzeko, izan ere, baieztatu zuenaren arabera, urtebetean talde hartan Eskola Kirolaren programan parte hartzen zuten 17 haur kanporatu zituen. Bere ustez, erakundeek, eta bereziki Bizkaiko Foru Aldundiak, programa horretan atxikita zeuden kirol-kluben politiken gaineko kontrol handiagoa izan beharko zuketean, hura erregulatzen duen araudiak ezartzen dituen printzipioetara egokitu daitezkeen. Zentzu horretan bi alderdi azpimarratu zituen: alde batetik, lehiaketaren arrakastaren gainetik, haur eta gazteen artean hezkuntza-helburuen lorpena eta kirolerako ohituren sustapena lehenesteko beharra; bestetik, da- tuak babestearen esparruko araudia errespetatzeko.

Arartekoaren esku-hartzea: Gertatutakoa aztertu ondoren gomendio bat bidali genuen salatutako moduko gertakariak ikertzeari zegokionez aldundiak hobekuntzak gaineratu behar zituela aipatuz. Era berean, halakoak gertatzea ekidin behar zuen programa horretan parte hartu nahi duten kirol-kluben praktika onak sustatuz.

Emaitza: Bizkaiko Foru Aldundiak erakunde honek egindako gomendioak onartu zituen eta horren inguruan hartu zituen neurrien berri eman zion.

3.

Jasotako kexak, dagokien testuinguru sozial eta arauemailean

3.1. Elebitasuna: aurrerapen nabarmenik ez esparru kritikoenean

Euskal hiztunen hainbat eskubideen eraginkortasun falta izan da, aurten ere, Arartekoak bere jardueraren arlo hone-tan bideratu dituen esku-hartze gehienek eragileak. Eta berriro ere, Justizia, Polizia eta Osasuna kexa nabarmenenen jatorria izan dira, bai euren maiztasunarengatik, bai azaldu dituzten arazoengatik.

■ Urrian **Eskualdeetako edo eremu urriko gutunari buruzko Europako Kontseiluko Aduituen Batzordeak** burututako **Espainiako egoerari buruzko azken txostena** argitaratu zen. 2011ko abenduan hartu izan zen txosten horrez geroztik, Europako Kontseiluko Ministroen Batzordeak hainbat **gomendio** eman zizkien Espainiako agintaritzei. Horietako bi bereziki nabarmenak dira une honetan:

1. Esparru juridikoa egokitu dezaten berariaz jasota gera dadin autonomia erkidegoetako agintaritzak judizialak, penalak, zibilak eta administrazioak euren prozedurak hizkuntza koofizialean izapidetuko dituztela, aldeetakoaren batek hala eskatuz gero.
2. Beharrezkoak diren neurri juridikoak eta praktikoak ezar ditzaten Justizia Administrazioari buruzko artikulua aipatzen dituen autonomietan langile judizialen proportzio egoki batek haren laneko funtzioak dagozkion hizkuntzetan burutu ahal izateko hizkuntza-gaitasun nahikoa duela bermatze aldera.

Txostenak jasotzen dituen datuak hartu zireneko datan eguneratuta daude. Harez geroztik urtebete igaro bada ere, ez dugu antzeman euren diagnosis zalantzan jartzen duen al-daketarik. Diagnosi horrek bat egiten du erakunde honek herritarrengandik jasotako kexen eta botere publikoek erantzuteko izandako moduaren ondorioz emandakoarekin. Beraz, aipatutako hiru esparruetan, batzordeak erreferentzia gisa hartzen dituenak gutunean sinatutako konpromisoen urratzearen berri emateko.

■ Adierazgarria da balorazio hori **Eusko Jaurlaritzan Euskararen Erabilera Normalitzatzeko Planari dagokion IV. Plangintzaldiaren (2008-2012)** amaierarekin bat eginez agertu izana. Horren aurkezpenean, Hizkuntza Politikako sailburuordeak honelaxe azaldu zituen une hartan proposatutako erronkak:

“...ezagutzaren aldetik inoiz ez bezala prestatu-rik gauden euskaraz ere lan egin ahal izateko. Euskararen erabilera dagokionean ere egin dira urrats batzuk; gutxi, ordea. Bistan da ezagutzaren gorakada horrek ez duela neurriko islarik izan –ezta hurrik eman ere– euskararen eguneroko erabilera, eta, beraz, euskara ez da oraindik bihurtu Administrazioaren jarduneko hizkuntza “normala” eta ohikoa. Administrazioan duela hogeitau urte inguru egin

asmo genuenaren eta, gero, urteotan egiazki egin dugun ibilbidearen arteko tartea handiegia dela, bistan da. Zerbaiti onartzea kosta egiten bazaio ere, aurrerapausoak eman dira, bistan da hori ere. Baina, aurrerapausoak eman diren arren, egin zitekeenaren eta egitea lortu denaren artean tarte handia, handiegia, zabaldu da, etena dirudien tartea hain zuzen ere.”

2012. urtean amaitutako Plangintzaldiaren hasieran egoera hori izanik, haren ebaluazioa ezin da tarte horretan hartutako neurrien birpasa izan, horiekin bilatzen ziren helburuen betetze-maila aipatu beharra dago. Era berean, ezin da izan, batzuetan gertatzen ohi den moduan, arauzko esparruan egondako aurrerapenen zerranda: berriro ere “izan behar” eremuan geratuko ginateke, helburua “izan” eremuarekin kontrastatzea bada ere, herritarrek, gaur egun, zerbitzu publiko jakin batean aurkitu nahi duten euskararen erabilera errealeko mailarekin kontrastatzea. Soilik horrela zehaztu daiteke zein esparrutan lortu den sailburuordeak hizpide zuen zuloa estutzearen helburua eta esparruren batean berdin mantentzen ote den edo handitu ere egin den.

■ Horrengatik kezkarria da halako ebaluaziorik ez egotea Euskarako Batzorde Aholkulariak eta Gobernu Kontseiluak uztailan onartutako **Euskara Sustatzeko Ekintza Planean (ESEP)**.

“Egungo egoeraren diagnostiko laburra eta zer hobetuak” atalak zentzu horretan hizkuntza ofizialen ezagutza eta erabilera dagokionez, bai erakunde publikoetan bai autonomia erkidegoko herritarren artean egoera oso ezberdina dela besterik ez du aipatzen. Baina kontuan hartu behar dugu, zuzen aipatu ohi den moduan, eskubideak dituzten hizkuntzak ez badira, pertsonak baizik, ahal denaren eta errealeko arteko ezberdintasunaren esanahi juridikoa ezin da bera izan herritarren arteko euskararen erabilera ari garenean edo botere publikoaren esparrua hizpide dugunean: lehenengo kasuan, erabilera hori indartzeko beharra kontu eztabaidagarria da eta ikuspuntu ezberdinak egon daitezke aukeratzen den herrialde ereduaren arabera, eztabaida politikoa demokratikoaren esparruan guztiak legekoak izango litzatekeenak; bigarrenean, berriz, behar hori hizkuntza-koofizialtasunaren ondorio saihestezina da, bertatik herritarrentzat sortzen diren eskubideak ezingo baitira eraginkorrak izan, ez dira izaten ari, erabilera euskara erabiltzen ez duten langileak dituzten zerbitzu publikoak erabiltzeak dakarren kostuaren mende dagoen neurrian. Egiazta dugunaren arabera, Epaitegira, Poliziara edo arreta eskaintzen dioten mediku-zerbitzuetara hizkuntza horretan zuzendu nahi denak bere gain hartu behar dituen kostuak.

Urtean zehar burutu ditugun esku-hartzeen bidez lotura zuzena ezar dezakegu kostu horien izaeraren eta hiru zerbitzu publiko horietan izatearen artean, bertan, hain zuzen ere, langileen artean euskara gutxiago erabiltzen dela ikusi dugu. Hori, beraz, gaitasun falta hutsa baino haratago doa, sailburuordeak aipatutako aurkezpenean ondo azpimarratu zuten kontua:

“Hizkuntza-gaitasuna –beraz, baita hizkuntza-eskakizunak ere– euskararen erabileraekin lotu nahi d(it)ugu zuzenez, erabilera dugulako helburuen artean helburu,

eta hizkuntza-gaitasuna horretarako bitarteko eta baldintza. Gainera, bitartekoa den gaitasunetik helburu dugun erabilerarako jauzia pixkanaka egingo badugu, batetik bestera eramango gaituen zubia behar dugu: borondatea eta atxikimendua dira zubi horren zutabe nagusiak.”

Filosofia hori partekatu behar dugu, baita oinarritzotzat jotzen dugun eta aipatu dugun planean ondorio gisa erabil daitekeen ideia ere: *Euskarak ez du salbatzailerik behar, hiztunak baizik.* Kontua da, Justizia, Polizia eta Osasunaren esparruetan, eta Europako Kontseiluko Adituen Batzordeak zein erakunde honek egiaztatu ahal izan duten erabilera-maila ikusita, ez dirudi abian jarri diren neurriak borondate hori sustatzera heldu direnik, ezta atxikimendu hori bultzatzera ere, proposatutako helburuak lortzeko beharrezkoa den neurrian.

Atal honi amaiera emateko aipatutako eremu bakoitzean herritarren kekek eragiten dituen egoera motarekiko berariazko erreferentzia egingo dugu, paradigmatikotzat jo ditugun bi kasuren harira.

3.2. Osasuna: “Si no me habla en español, salga de aquí o llamo a seguridad”

(Espainieraz hitz egiten ez badidazu, atera zaitetz hemendik edo segurtasun zerbitzuei deituko diet)”

Donostiako herritar batek, bere familia-medikuak otorrinologia kontsultara bidali zuenean, euskal hiztuna zen edo gutxienez euskara ulertzen zuen espezialista batek artatzea eskatu zuen. Anbulatorioan zegoen medikuarekin hitzordua ematera mugatu ziren, azaldu ziotenaren arabera, ez baitzekiten medikuak euskaraz zekien edo ez (kasu hartan ez zekien). Gaixoak bere hizkuntzan hitz egin zuenean, funtzionarioak hari gaztelaniaz egitea esan zion. Erreklamatzailerak behin eta berriro euskara erabiltzen zuela ikusita, haserre bizian gaztelaniaz egin zezala edo bertatik joan zedila eskatu zion, eta lanean zeramatzan 33 urtetan halako begirune falta inoiz ikusi ez zuela esan zion eta, gaztelania ofiziala izanik, arreta eskaintzeko hizkuntza horretan hitz egin zezala eskatzeko eskubidea zuela.

Gaixoak azaldu zion koofizialtasunak ez zuela esan nahi berak administrazioak eskatutako hizkuntza ofizialean hitz egin behar zuenik, baizik eta horrek herritarrek aukeraturako hizkuntzan eskaini behar ziola arreta, bereziki berariaz eta behar bezalako aurrerapenarekin eskatu zuela kontuan hartuta. Medikua, oso haserre, kontsultatik atera zen segurtasun zerbitzuen bila eta une hartan erizainak euskara ulertzen zuela esan zuen, baina gaixoak medikuari gaztelaniaz hitz egiteko beharra zuela. Kontsultatik bota zutenean, erreklamatzailerak bezeroarentzako arreta-zerbitzura jo zuen eta bertako arduradunak barkamena eskatu zion eta medikuaren aurrean itzultzaile lanak egiteko proposamena eskaini zion. Gaixoak aukera hori onartu zuen baina ez ordea medikuak.

Osakidetzako bezeroarentzako arreta-zerbitzuek zein Donostia Ospitaleko Medikua Zuzendaritzak errespetuz eta arduraz erantzun zuten gertatutakoaren aurrean, gaixoaren eskubidea onartuz eta horrelako zerbitzu berritza gerta ez zekien neurriak ezarri.

3.3. Justizia: “Tenía usted que haber pedido intérprete, como la señora china del juicio anterior”

(Interpretea eskatu behar izan zenuen, aurreko epaiketako emakume txinatarrak bezalaxe)

Herritar batek bere etxebizitzatik gertuen zegoen Ertzaintzaren komisariara jo zuen, Bilboko Indautxu auzoan, merkataritza-gune batean eraso bat pairatu ondoren. Arreta eskaini zioten agenteek komisaria hartan salaketa euskaraz jaso zezakeen inor ez zegoela adierazi zioten, erreklamatzailerak hala nahi zuen arren, izan ere, Bilbon horretarako agente bakarra zegoen eta Deustuko komisarian zegoen. Hara joan nahi ez bazuen, esan ziotenez, harekin hitzordua adostu beharko zuen. Hala egin zuen eta hurrengo egunean berriro ere komisariara joan behar izan zuen eta salaketa Deustutik joandako agenteak jaso zuen. Horren ondorioz, Getxoko epaitegi batean bideratuko zen falta-epaiketa sortu zen.

Hilabete geroago, epaitegiko itzulpen-zerbitzuen deia jaso zuen salaketaren hainbat kontu argitze aldera, izan ere, idazkera ez zitzairen argia iruditzen. Epaietaren egunean kexagilea hitzartutako orduan agertu zen (11:00etan), merkataritza-guneko bi langile eta segurtasun arduradunarekin batera, erasoaren lekuko gisa. Bi ordu geroago, oraindik ere deitu ez zituztenez, eta pertsona horiei atzerapenak eragiten zien kaltearengatik kezkatuta, interpretea ez egoteagatik epaiketa bertan behera geratuko ez zela bermatu nahi izan zuen. Agente judicialari horren inguruan galdetu zion. Funtzionarioak, galdera gaztelaniaz errepikarazi ondoren, interpretetik espero ez zela jakinarazi zion, inork eskatu ez zuelako.

Azkenik 15:00etan sartu ziren aretoan. Erreklamatzailerak euskaraz agurtu zuenez, epaileak gaztelania erabil zezala adierazi zion, ez baitzuen interpretetik eskatu. Hizkuntza aldatuta, kexagileak erantzun zion epaiketarako jaso zuen zitazioak ez zuela helarazten euskaraz hitz egin nahi izatekotan iragarri behar zuenik eta, hori uste izatea ondorio logikoa izango litzatekeela epaitegiaren aldetik, salaketa hizkuntza horretan idatzita zegoela eta euren itzulpen-zerbitzuak harekin harremanetan jarri zirela kontuan hartuta. Une hartan, fiskalak esan zion aurreko epaiketan deklaratu zuen herritar txinatarrari ezta ez ziotela horren berririk eman eta, hala ere, hura interpretazio-zerbitzua eskatzeaz arduratu zela. Erreklamatzailerak erantzun zion euskara ez zela atzerriko hizkuntza eta, nolana ere, interpretea behar zuena ez zela bera, adierazteko erabil zezakeen hizkuntza ofiziala ulertzen ez zuena baizik. Epaietaren ondoren sortutako eztabaidari amaiera eman behar izan zion eta, erreklamatzaileraren ustez, gertakari hartan entzun zituen zentzuzko lehen hitzak esan zituen: *“Ez ditzagun hizkuntzak erabili aurre egiteko, komunikatzeko baizik”*. Epaiketa bertan behera geratu zen eta ahoko egintza berri bat adostu zen interpretazio-zerbitzuak bertan egon zitezen.

Herritarrek erakunde honi arrazoi horregatik bidaltzen dizkieten kekek helarazten dituzten egoerak ez dira aldatu, eta auzitan euskaraz jardutea erabakitzen duen epaituak bere gain hartu behar dituen kostuak islatzen dituzte. Horren inguruan jasotako kexa-kopuru ugariak eta kontsultatutako operadore juridiko guztien iritziek hori guztia islatzen dute. Baita gure esperientziak ere, bereziki izapidetutako hainbat

espedientetan errepikatu den kexa baten inguruan. Erakunde honetako langileek epaitegietara egin dituzten bisitetan beti euskaraz mintzatu gatzazkio hasiera batean arreta eskaintzen zigun pertsonari. Ondorio estatistikoak lortzeko asmorik izan gabe, garrantzitsua iruditzen zaigu, bisitatutako hamaika organo judizialestatik, kasu bakar batean hizkuntza horretan erantzun izana, eta gehienetan, hasiera batetik, gaztelaniaz hitz egin genezan eskatu izana.

Hori gure epaitegietako langileen artean euskara gutxi erabiltzen denaren isla besterik ezin da izan, ezagutza-maila eta bermatuta izan ditzaketan profilak ere alde batera utzita. Baina, hobetze aldera, gure ustez nabarmendu beharra dago funtzionario batzuek, haiei zuzentzen zaizkien herritarrek hizkuntza ofizial batean hitz egiten dutenean, erabateko naturaltasunez bestea erabil dezaten eskatzen dietela. Jarrera arazo bat eta zuzentarau egokirik ez dagoela islatzen duela uste dugu, eta ez soilik hizkuntza eskubideen edo hizkuntza-mailaren gaitasun faltari dagokionez. Hori, zalantzarik gabe, ezinbestekoa da, baina kontuan hartu behar dugu prestakuntzak ez duela bere baitan euskarazko arreta egokia bermatzen. Eta, hizkuntza-normalizazioa errealitate bat ez den bitartean, arreta horrek ziurrenik ahalegin osagarria eskatuko dio eskaintzen duenari –bai hizkuntza horretan gaztelanian baino hitz-jario edota hizkuntza-erregistro txikiagoa izanagatik, bai beste lankide bati laguntza eskatu izanagatik, aldi berean, lankide horrek bere zereginak alde batera utzi beharko dituela kontuan hartuta. Ahalegin hori ez litzateke beharrezkoa izango euskaraz hitz egiten duen epaituak gaztelania aukeratuko balu, hizkuntza hori ezagutzen baitu. Epaitegietako langileek, hori jakinda, azken hori erabil dezaten eskatzeko tentazioa izan dezake izapidea azkarrago burutze aldera, bereziki lana pilatzen denean edo langile gutxi daudenean, bulego judizialean maiz gertatzen ohi dena eta, errealistak izanda, bitartekoen murrizketarekin areagotu besterik egingo ez dena.

Beraz, oinarritzko errealitate printzipioa da jokabide horiek ulertzea eskatzen duena. Ez justifikatzeko, gure epaitegietan zenbateraino gertatzen diren jakiteko, baita horiek ekiditeko eta antzemateko neurri eraginkorrak hartzeko beharraz ohartzeko ere. Osterantzean, gaur egun auzitan euskaraz aritzeak dakarren gailuzkoari, dirudienez murrizteko horren zaila denari, argi eta garbi saihestezina den beste bat gainera dakioke, jendearentzako arretarako funtzionarioekin sortutako tentsioa hain zuzen. Kostu hori, beti gertatzen ez bada ere, euskaraz hitz egiten duenari *“en castellano, por favor”* (gaztelaniaz, mesedez) erantzuten zaion bakoitzean sortzen da. Hala islatzen dute herritarrengandik jasotako lekukotzek, izan ere, adierazitakoaren arabera, euskaraz mintzatzearekin tematu ondoren soilik gaztelaniaz hitz egiteko eskatu zien funtzionario berak euren hizkuntzan hitz egiteko ahalegina egitea onartzen zuen edo euskaraz hitz egin zezakeen norbait bilatzen zuen –gure esperientzian, aldaketa erakunde honetako langileak identifikatzen ziren unean bertan gertatu ohi izan da.

3.4. Herrizaingo Saila: lankidetzaren falta

Arartekoak Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Sailari gomendio bat bidali zion halako moldez antolatuta zitzan beren giza baliabideak, non, txanda eta zerbitzu ezberdinetan, faktore

objektiboen arabera banaturiko pertsonal elebiduna bermatuko baita, hala nola testuinguru soziolinguistikoa eta kokatzen diren tokiko biztanleen kopurua, pertsonala edo, betetzen den eginkizuna dela bide, publikoarekiko interakzio handiagoa edo txikiagoa izatea.

Sailak gomendioa onartu zuen eta hura betetzeko eta erakunde honi horren inguruko informazioa helarazteko neurriak hartzeko konpromisoa hartu zuen. Horretarako Giza Baliabideen Zuzendaritzara jo zuen eta, jakinarazi zigutenean arabera, bi konturen berri emango zigun: alde batetik, jendearentzako arreta-guneetan eta, bereziki, ebazpen hau eragin zuen kexaren jatorria izandakoan, hala eskatzen duen herritarri euskarazko zerbitzuak eskain diezaiokeen agente bat gutxienez egongo dela bermatzeko hartuko liratekeen antolamendu aldaketak; bestetik, zerbitzua eskaintzen deneko lekuaren errealitate soziolinguistikoa eta herritarrekiko harremana kontuan hartuta, Ertzaintzaren lanpostu zerrendan (LPZ) jasotako derrigortasun daten eta euskara-mailen berrikuspena.

Harez geroztik, hala ere, Giza Baliabideen Zuzendaritza horrek erakunde honi horren inguruko informazio generikoa bakarrik eskaini dio: 2012an Ertzaintzaren Euskararen Normalizazio Dekretuaren aldaketa aurreikusita zegoela iragarri ondoren, LPZ horretan 2. hizkuntza-eskakizuna *“zegozkion lanpostuei”* esleituko zitzaizela aipatu zen, baita derrigortasun data berriak ere. Informazio-eskaera ugari aurkeztu ditugun arren, ez zuen zehaztu zein izango ziren data horiek ezta zein lanposturi esleituko zitzaion aipatutako hizkuntza-eskakizuna. Kontu horiek, azkenik, ez ziren arautu [76/2012 zenbakiarekin maiatzaren 22an onartutako Dekretuan](#) eta horren edukiak ez du Ertzaintzarako euskara erabileraren planik gaineratzen. Besterik gabe, profil bakoitzeko titularren eskumenak zehazten ditu, hizkuntza zailtasuna eskatzen duten zereginak burutzeko gaitasun handiagoa edo txikiagoa izatearen arabera, 1. eta 2. hizkuntza-eskakizunaren artean ezberdinduz. Araudi horretarako igorpenak, beraz, ez zuten inolako eduki materialik erakunde honi interesatzen zitzaizkion kontuen inguruan, izan ere, beharrezkotzat jotzen zen lekuan maila altuagoa eskatuko zela aipatzea besterik ez zen. Zentzu horretan, irailean eta urrian argitaratutako [Ertzaintzaren LPZren aldaketak](#) ezta ez ziren garrantzizkoak izan. Legebiltzarrean, galdera berak egitean sailburuak erantzun zuen, intendente, superintendente, komisario, komisariorde eta ofizialen lanpostuez gain, 2. hizkuntza eskakizuna *“lanpostuetan burutzen diren zereginen hizkuntza zailtasunak hala eskatzen duenean bakarrik”* eskatuko zela.

4.

Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Arartekoak arlo honetan duen jarduketara erantzeko planaren eremuan, nabarmentzekoa da antolaturiko gizararekin izan dugun lankidetzaren

■ **Kirol klubak.**

■ **Bizkaiko Abokatuen Elkargoko Euskara Batzordea.**

- Hizkuntz Eskubideen Behatokiarekin **Hizkuntz Eskubideen Behatokia** lankidetzan izan gara herritarrek administrazioekin euskaraz harremanetan jartzeko dituzten zailtasunak direla-eta jasotzen dituzten kexen inguruan, baita eskubide hori lortzeko politika aktiboak gehien behar diren aldean inguruko diagnostikoa egiteari begira ere.

Halaber, **Eusko Jaurlaritzaren Hizkuntza Politikako Sailburuordetzarekin** bildu gara, eta uneoro agertu da prest guri laguntzeko, erakunde honetan kexa jartzeko zioak izan diren unean uneko kasuak ebazte aldera, bai euskal administrazioen ingurukoak, bai estatuko administrazioen gainekoak. Aipatu beharra dago, esparru honetan, Elebide Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzuak jardutean izan duen proaktibitatean antzemandako hobekuntza.

5.

Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

- Herri administrazioen zerbitzura lan egiten dutenen artean dagoen euskara erabilera-maila kontuan hartuta, haien aurrean hizkuntza horretan jarduteak une honetan kostuak eragin ditzake atzerapenak, deserosotasunak eta berehalakotasun falta direla-eta. Horien garrantzia dela-eta, bereziki **Justizia, Polizia eta Osasun** zerbitzu publikoei dagokienez, **hizkuntza ofizial bat edo beste erabiltzea, esparru horietan, zentzuzko aukera askea izatetik urrun dago.** Jasotako kexek, operadore juridikoengandik jaso ahal izan ditugun iritziek, baita gure esperientziak ere hizpide dugun urtean zehar egoera nabarmenki hobetu ez dela erakusten digute. Beraz, **gure urteko azken txostenean horren inguruan egin genituen balorazioa eta gomendioak** indarrean daude erabat.
- Diagnosi hau erakunde honek behin eta berriro helarazteaz gain, Europako Kontseiluak Eskualdeetako edo eremu urriko hizkuntzen Europako gutunetik sortutako konpromisoak betetzeari buruzko bere azken txostenean berretsi izana, botere publikoek kontuan hartu behar duten kontua da aipatutako esparruetan **unera arte hartutako neurrien eraginkortasuna ebaluatzerakoan.**
- Helarazi dugun egoera kontuan hartuta, ezinbestekoa da pertsonala trebatzea, halako moldez non bere funtzioak euskaraz egiteko gaitasun handiagoa izango baitu; gaztelaniaz bezain ondo ez, baina lanbidea behar bezala betetzeko moduan bai. Baina, era berean, Defentsa-bulego honek proposatu dituen moduko **antolamendu-neurriak** ere beharrezkoak dira. Horrez gain, **egiaztatu dugunaren arabera, funtzionarioen artean**, bereziki Epaitegi eta Auzitegietan lan egiten dutenen artean, **mantentzen diren hainbat jokabide oker** gairiditu behar dira.
- Horien jatorriari dagokionez, hizkuntza-koofizialtasunaren arloko legeriaren ezjakintasuna zuzentzea beharrezkotzat jotzen dugu, izan ere, ezjakintasun horren ondorioz, herritarrek euskara erabiltzeko duten eskubidetik, Justizia Administrazioan gaztelania ez den beste edozein hizkuntza erabiltzeko eskubidetik sortuko lirakekeen beharrak besterik ez direla sortzen uste baita.
- Ondorioei dagokienez, gogoan izan behar dugu euskaratik gaztelaniarako interpretazioa eta itzulpenaren helburua ez dela epaitu elebidunaren beharra erantzutea, elebidunak ez diren langile judizialen edo alderdien beharra erantzutea baizik: hizkuntza ofizialetako baten ezjakintasunak bakoitzak nahi duen hizkuntzan parte hartzea eragotzi ez dezan behar dute. Kontraesankorra da, beraz, behar hori ez duenak hura bideratetik sortzen diren eragozpenak pairatu behar izana, hala nola, denbora galtzea eta epaiketak bertan behera uztea interpreteerik ez egoteagatik. Bitartekoak urriak izateagatik, interpreteak une eta leku orotan egon daitezten bermatu ezin denez, Justizia Administrazioak jorratuko den diligentzian edo egintzan interpretearen zerbitzuak beharko dituen edo ez aurreratu beharko du, bermatzeko beharrezkoa den denbora nahikoarekin. Hori bi aldagaien mende egongo da: langile judizialek bi hizkuntza ofizialetan lan egiteko duten gaitasuna eta, zein hizkuntzatan hitz egingo duten parte-hartzaileek. Lehenengoa epaitegiak ezagutzen duela suposatzen da; bigarrenaren inguruan epaituari galde dakioke zitazioan bertan, horietako edozein erabiltzeko eskubidearen berrir ematen zaion bitartean.
- **Justizia Administrazioaren** esparruan jarraiki, aipatu dugun aurrerapen falta ekimen interesgarrietara heltzen da, bere garaian Justizia eta Administrazio Sailak iragarri zituenak izapide guztiak euskaraz egin ahal izateko. Herritarren eskura inprimaki eta idatzizko eredu berriak jarri direla salbuetsita, urtean zehar geldiarazi dira edo ez dute zehaztapenik izan **“Auzia Euskaraz” Erakunde arteko Batzordea, talde elebidunak** finkatzeko aurreikusitako **lantaldeak** eta **abokatutza, epailetza eta fiskaltzako** arduradunekin proiektua bultzatzera eta beharrak zehaztera bideratutakoak. Horiek guztiak **suspertu** beharko dira.
- Txosten hau ixterakoan, **Herrizaingo Sailak** ez zion erakunde honi behar bezalako lankidetzarik eskaini arlo honetan zuzendu dizkiogun gomendioei dagokienez. Arrazoi horregatik jasotako kexa berrien aurrean, sailak pixkanaka aplikatzeko eskubide baten aurrean gaudela argudiatzen jarraitu du eta, horren ondorioz, langile elebidunak egotearen menpeko auzia dela. Horrelako langilerik ez dagoenez, giza baliabideak trebatzeko egungo programetan ezarritakoa besterik ez du jarraitzen eta zerbitzua hobetzeko lanean jarraitu beharrari buruzko aipamen orokorra emanez amaitu zuen.
- Hau da, berriro ere planteamendu orokorrak eskaini dira, nahiz eta gure gomendioen bidez, hain zuzen ere, Herrizaingo Sailak, arrazoi berarengatik izapidetutako aurreko ondorioak zirela bide, erakunde honi emandako erantzunek zuten zehaztapen falta gairiditzea eskatu genuen.

Hori zela-eta, **neurri errealistak, berariazkoak eta eba-luagarriak** proposatzen genituen, urte honetan zehar, zoritxarrez, gure jardueraren alor honetan jasotako kekek helarazi dituzten egoerak berriro ere gertatzeko aukerak gutxitzeko helburuarekin. Gure gomendioen onespena, horrela bada, bi gertakarik ezeztatu dute: aipatutako sailak ez ditu bideratu gurekin adostutako neurriak eta ez du bidali Arartekoak jarraipena bideratze aldera eskatutako informazioa. Hori guztia legeak euskal administrazioei erakunde honekiko harremanari dagokionez ezartzen dizkien beharren kontrakoa da.

■ **Eskola kirolaren** esparruan, indarrean dagoen antolamenduak foru aldundiei esparru hori arautzen duten xedapenak betetzen direla bermatzeko ikuskapen eta kontrol funtzioak esleitzen dizkie. Horien artean, bertan parte hartzen duten erakundeek adin horrekin kirolak sustatu behar duen **partaidetza- eta hezkuntza-izpirituaren** arabera une oro jarduteko duten beharra azpimarratu nahiko genuke. Administrazioak alor horretan zigortzeko arauzko tresnarik ez izateak ez du oztoporik ezarri behar zeregin hori **arduraz eta proaktiboki** burutzeko. Erakunde honen ustez, kirol zentroek eta klubek zentzu horretan praktika oneko kode bat sinatzea norabide zuzenean doan urratsa da.

a t a l a

000.2.

Hezkuntza



1.

Arloa kopurutan

2012an 178 erreklamazio jaso dira hezkuntzaren arloan. Kexa hauen artean hezkuntza-premia bereziak edo ezgaitasunarengatik, jatorriagatik, etniagatik edo egoera sozio-ekonomikoagatik hezkuntza-premia espezifikoak dituzten ikasleekin edo tratu txar eta jazarpen egoerekin lotuta ego-teagatik Haur eta Nerabeentzako Bulegoari esleitzen zaizkionak gaineratuta daude.

Honako hauek dira ukituriko administrazioak:

| | |
|---|-----|
| – Autonomia Erkidegoaren Administrazio Nagusia (Eusko Jaurjaritza)..... | 137 |
| – Toki administrazioa..... | 6 |
| – UPV/EHU..... | 6 |

Ohikoa izaten den moduan, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak aurkeztutako kexa gehienak hartzen ditu. Hori dela-eta, eta batzuetan gorabehera puntualak egon arren (atzerapenak informazioaren bidalketan, etab.), sail horretako arduradunek erakundeari kexa moduan aztertzen ditugun gaiak behar bezala izapidetzeko eskaini dioten laguntza azpimarratu nahiko genuke datu positibo gisa.

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

| | |
|--|----|
| – Bekak eta bestelako laguntzak..... | 29 |
| – Eskubideak eta betebeharrak..... | 22 |
| – Ikasleen onarpena..... | 21 |
| – Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura..... | 19 |
| – Haur hezkuntza..... | 14 |
| – Lanbide heziketa..... | 14 |
| – Hizkuntzen irakaskuntza..... | 13 |
| – Hezkuntzako plangintza/programazioa..... | 9 |
| – Eskola-garraioa..... | 9 |
| – Unibertsitateko irakaskuntza..... | 8 |
| – Eskola-jantokia..... | 7 |
| – Beste alderdi batzuk..... | 6 |
| – Ikastetxeak-instalazioak..... | 3 |
| – Ikastetxeak-antolaketa..... | 1 |
| – Lehen hezkuntza..... | 1 |
| – Irakaskuntza artistikoak..... | 1 |
| – Hezkuntza-premia bereziak..... | 1 |

Oro har, aurreko ekitaldietako joera mantendu da eta kexa gehienek ikasleen onarpenari, eskubide eta betebeharrerai eta beka eta bestelako laguntzei lotutako gaiak dituzte hizpide. Datu berritaz jo daiteke agian hizkuntzen irakaskuntzari eta lanbide heziketari buruzko kexak ugartzea.

Urte honetan zehar kudeatu diren kexen izapide prozesuaren xehetasunei dagokienez, azpimarratzekoa da 2012an jaso diren kexa guztiak, 2012ko urtarrilaren 1ean abian zeudenak gaineratuta, txosten hau idatzi den unean honako egoera honetan daudela:

| | | | | | | |
|---------|-------------|----------|-----------------|---------------------|--|-----------------------|
| GUZTIRA | Izapidetzen | Amaituta | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
| | | | | | | |
| 181 | 49 | 121 | 30 | 88 | 3 | 11 |

2.

Kexarik aipagarrienak

Ikasleen onarpenari buruzko kexa kopurua aurreko urteetan aurkeztutakoen antzekoa da. Kexak eragin dituzten arrazoiak errepikatu egin dira. Hala, aurten berriz ere lekurik ez dagoenean aplikatzen diren onarpenerako **lehentasunezko irizpideak** zalantzan jarri dira –bereziki, familia unitatearen urteko errentaren irizpideari lotutakoa– eta berriro agerian jarri da **erroldaren** datuen gehiegizko erabilera.

Halaber, hezkuntza-administrazioak **baimendutako ratioa** berriro aintzat har dezan hizpide duten kexak jasotzen jarraitu dugu. Horri dagokionez, interesdunei jakinarazi diegu indarrean dauden ratioak gaindi daitezkeela, bakarrik, eta salbuespenez, ezarritako arrazoi ondotik, aurretik zentroen berriarazo eskaera eginda, eta ratioa ehuneko hamar handitzeko egungo aurreikuspenak xede duela behin ikasturtea hasita eskolatu behar diren ikasleak eskolatzea.

Hori horrela, azpimarratu nahi dugu, gure iritziz, hezkuntza-administrazioak prozesuaren kudeaketa mekanizaturako bidea emango duen **aplikazio informatikoaren** xehetasunak argitaratu beharko lituzkeela, bereziki, bigarren eta hirugarren aukeren esleipenari buruzkoak.

Jakina den moduan, ohiko prozesu horretatik kanpo, ikasleen onarpena **eskolatzeko lurralde batzordeen** bidez kudeatzen da. Proposamenak aurkezterakoan, batzorde horiek, familiek adierazitako borondateaz gain, euskal hezkuntza-sisteman ahalik eta integrazioerik normalizatuena jarraitu behar dute, zehazki honako irizpideen babesean: 1) zentroaren gertutasuna familia etxebizitzari dagokionez eta eskolan dagoeneko anai-arrebarik ote dagoen; 2) funts publikoekin mantendutako zentro guztien (publikoak eta itunduak) arteko oreka; 3) zentroetan dauden baliabide teknikoak eta giza baliabideen erabilera eraginkorra eta 4) zentroaren egokitasuna ikasleari hezkuntza-erantzuna emateko.

Joan den urtean, aipatu genuen izapidetutako kexa batzuen ondotik beldur ginela ea familien nahia behar bezala kontuan hartzen ari ote zen, adierazi baikenuen hainbat kasutan eskolatzeko proposamenak hizkuntza eredutik eta familiek eskatutako zentro motatik aldentzen zirela. Hori horrela, aurten are kezka handiagoaren isla agerian jarri behar dugu. Hain zuzen, familia batzuen kexak jaso ditugu eta horiek, egindako eskolatzeko-proposamenarekin ados ez

egoteaz gain, eskolatzegastuak gain hartzea zailtzen duen egoera ekonomiko zailaren egoera agerian jartzen saiatu dira. Ildo horretan, kexa horiek eskolatzegastuen arteko desberdintasuna mahaigaineratzen dute, dela ikastetxe publikoa edo pribatu hitzartua, egoera hori alde batera utzi ezin dela argudiatzeko, hain zuzen, familien asmotik aldentzen diren eskolatzeproposamenak egiteko irizpideak ponderatzerakoan.

Hezkuntza Sailak nabarmendu du ikastetxe pribatu hitzartuen finantzaketa baldintzek eta eskola-garraio, -jantoki eta -materialerako familiei emandako laguntzek aukera ematen dietela herritar guztiei eskola-mapa konfiguratzeko duten unibertsitateaz kanpoko ikastetxe-sarean (bai titulartasun publikoko bai pribatu hitzartuko ikastetxeek osatutakoa) erabateko sarbide unibertsala izan dezaten.

Halaber, **ikastetxe aldaketa edo lekualdaketa**ren aukerari lotutako kexa nahikotxo izapidetu ditugu, ikasleak onartzeko ohiko prozesua alde batera utzita. Egoera horren ondotik egiaztatuta ahal izan dugu bi arrazoi daudela aurretik eskutatako zentroan ikasturte batez egotetik salbuesten dutenak: ikaslearentzako arriskua edo pairamendua dakarten egoerak eta hezkuntza-ikuskapenaren txosten baten bitartez behar bezala egiaztatuta egon daitezela, eta adin oso goiztiarretan distantzia esanguratsuetara aldatzea dakarten bat-batean jazotako helbide aldaketak -azken egoera hori eguneratutako erroldaren egiaztagiriarekin frogatu daiteke-.

Gure ustez, beharrezkoa da zenbait adingaberen eskolatzetrik ezaren egoerarekin amaitzen saiatu diren erabaki judizialen gainean jarraitu diren **eskolatzegaginduak** jorratu dituzten hainbat kasu aipatzea. Halaber, erakunde honetara jo dute deseskolatzea eta eskola-absentismoa errotik kentzeko onartutako programa aplikatzeko moduaren aurka dauden hainbat familiak. Gure iritziz, kexa horiek guztiek agerian jartzen dute gizarte-izaerako demanda bat dagoela **“etxeko hezkuntza”** edo **“homeschooling”** izenarekin ezagutzen den hezkuntza-aukeraren inguruan.

Beste kontu batzuk aintzat hartuz, esan behar dugu, oro har, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak emandako datuek optimistak izateko bidea ematen digutela, hain zuzen, **hezkuntza-eskaintza**ren etengabeko hobekuntzarako ezarritako adierazleak betetzeari dagokionez. Hori bai zailtasunik handienek **zero eta hiru urteko hasierako tartean** egoten jarraitzen dute, batez ere, **bi urteko** gelen eskaintzan.

Horri dagokionez, urte horretan aurkeztutako kexa guztien artean **Barakaldon** dagoen herritarren demanda bideratzeko asmoz aurkeztutako kexa gailentzen da. Jakin dugun eskaera horrek ekimen garrantzitsuak eragin ditu, horien artean, udalbatzak 2011ko abenduaren 29an egindako ohiko bilkuran onartutako mozioa. Horren arabera, dagozkion aginduak eman daitezkeen eskatu da Barakaldo **Haurreskolak Partzuergoan** sar dadin. Hain zuzen ere, mozio hori ez betetzeak herritarren demandari funtsa ematen dio, kontuan hartuta une honetan zero eta bi urteko tarte horretarako programatutako hezkuntza-eskaintza zabal dadin eskatuz erakunde honetan kexa moduan aurkeztu dela. **Euskadiko Eskola Kontseiluak aurkeztutako Txostena 2008-2010** urteetakoak Barakaldon jazotako plaza eskasiaren arazo partikularrak biltzen ditu.

Hezkuntza-plangintza edo -programazioaren alderdiei dagokionez, 2012. urtean hainbat ebazpen eman ditugu

Iruarteta HLHIren hezkuntza-komunitateak hala eskatuta izapidetutako kexen ondotik. Lehenengoa (Arartekoaren ebazpena, 2012ko urtarrilaren 31koa) ikastetxe honetara Mujika-Solokoetxe HLHIko ikasleak lekualdatzea hipzide duen hartutako erabakiari buruzkoa, hain zuzen, azken ikastetxe hori barne hartzen duen eraikinaren egitura berri-tzeko obren ondotik eta, jarraian, bigarrena (**Arartekoaren ebazpena, 2012ko azaroaren 12koa**) Iruarteta HLHIren hezkuntza-eskaintza laugarren ildo batera zabaltzeko erabaki administratiboari buruzkoa. Bi ebazpenetan nahitaez aintzat hartu behar diren bi alderdi gailendu behar ditugu hezkuntza-programazioari edo -plangintzari lotutako hainbat kontu jorratzen direnean: alde batetik, egoeran sartuta dauden hezkuntza-agenteen parte-hartzea eta, bestetik, hartutako erabakien motibazioa bete.

Hain zuzen, Irungo **Elatzeta HLHI**rako aurreikusitako hezkuntza-ibilbide berriari buruzko kexa bat izapidetzeak aukera eman digu egiaztatzeko hezkuntza-administrazioaren aldetik jarrera harkorra egon dela. Ildo horretan, interesdunei adierazi diegu oso positibotzat jo dugula Hezkuntza Sailak aintzat hartu izana familiek 2. zk.ko ibilbide hori prestatu eta indartzeaz arduratu den lantaldean (Hirubide BHI, Elatzeta HLHI eta Leka-enea HLHI zentroak barne hartzen ditu) zuzenean parte hartu izana.

Are gehiago, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa sailburuak Hezkuntza Batzordearen aurrean **Arabako eskola-maparen** berri emateko egindako Legebiltzarreko agerraldi batean gailendu nahi izan du aipatu mapa plangintza demokratikoaren ondorioa dela, hezkuntza-komunitatearen ordezkari guztien partaidetzarekin, erakunde honek behin eta berriro errepikatuta duen moduan.

Aurreko honi lotuta, onartu behar dugu Gasteiz hirirako mapa berri honetan ezarritako programazioak aukera eman duela joan den urteko (2011) txostenean jaso genuen egoera bideratzeko; bertan haur kopuru esanguratsua geratu zen plazarik gabe ikasleen onarpenerako prozesuan.

Sarreran adierazi dugu **hizkuntzen irakaskuntzari eta lanbide heziketari** buruzko kexak ugaritu egin direla. Gure iritziz, krisi ekonomikoaren egungo egoerak gazte askori bultzatzen die haien heziketa lan-merkatuan sartzen lagun diezaieketen ikasketa berriekin zabaldu eta osatu dezaten.

Lanbide heziketaren esparruan **goi-mailako irakaskuntzen eskaintza handiagoa** ez egotearen ondotik haserre dauden herritarren kexak jaso ditugu. Horrez gain, nabarmendu beharrekoak iruditzen zaizkigu zenbait interesdunek egindakoak, kontuan hartuta alde aurretik euren aukeraren barruan dagoen familietako bati lotutako erdi-mailako ziklo bat gairatuta ostean, probaren zati zehatza egiteki salbuesita egongo zirela uste zutela. Haien matrikulak izapidetzerakoan horiek izapidetzeaz arduratzen ziren ikastetxeen akats baten ondotik, probaren emaitzak argitaratzerakoan, zati zehatzean kalifikatu gabeko hautagaitzat jo ziren. Dena den, azkenean, salatutako akatsak konpondu egin dira.

Hizkuntzen irakaskuntzari dagokionez, azpimarratu behar dugu espediente kolektibo bat ireki dugula **Hizkuntza Eskola Ofizialetan ikasleak onartzeko irizpideei** buruzko hainbat kexaren ondotik. Kexa horiek ez datoz bat adinari buruzko atalean **2012ko apirilaren 20ko aginduaren** bidez sartu eta berrogei urtetik gorako eskatzaileek puntuazioirik

jaso ez dezaten beste adin tarte batzuetakoei ematen zaie-
nean xedatzen duen baremazio berriarekin. Baremazio berri
horren ondorioz, haien eskaerak ez zuten emaitzarik eduki
haien interesekoak ziren matrikulazioak gauzatzera. Ara-
ubide hori berria da eta 2012-2013 ikasturtean gaineratu
dute, hau da, ez dator bat aurreko urteetan jasotako xeda-
penekin.

Gaiaren berri izateko Hezkuntza Sailaren lankidetzak eskatu
ondoren eta dagokion azterketa eginda, ondorioztatu ge-
nuen egindako aldaketak oinarria zuela eta arbitrariotzat
jotzeko arrazoirik ez genuela. Horri dagokionez, hezkun-
tza-administrazioak haren zifra zehatzekin berretsi zuen
irakaskuntza horien demanda nabarmen handitu dela eta,
eskola-lanpostu gehiago sortzeko egindako ahaleginak
bideratu arren, ezinezkoa dela eskaera guztiei erantzuna
ematea. Horregatik, eskatzaile bakoitzaren eskubide onena
antolatzeko baremoa artikulatzerakoan adin txikiagoko inte-
resdunei lehentasuna ematea erabaki dute, ikasketa horiek
gaindituta izateak lan-merkatuan sartzeko lagun baitezake.

Kexa horien harira, [apirilaren 3ko 47/2012 Dekretuaren](#)
onarpenaren berri eman nahi dugu. Horren bidez **euska-
raz egindako ikasketa ofizialak aintzat hartzen dira eta**
euskara-maila hizkuntza-tituluen eta ziurtagirien bidez
egiaztatuzetik salbuesten da (EHAA, 74. zk., apirilaren
16koa).

Halaber, berriz ere **ikastetxe atzeritarretan euskara eta**
euskal literaturaren irakaskuntza ezartzearen ondotik
sortutako arazoak mahaigaineratu behar ditugu. Tamalez,
aipatu arazoek oraindik ere dihardute hainbat zentrotan,
zehazki, **San Bonifacio** ikastetxe alemanean, eta arazok
bideratzeko hezkuntza-administrazioaren jarrera erabakig-
arriagoaren falta sumatzen dugu.

Horrez gain, 2012. urtean **Hezkuntza Marko Hirueleduna**
(HMH) ([Arartekoaren ebazpena, 2012ko azaroaren 22koa](#))
esperimentatzeko hautatutako ikastetxe batean erabilitako
ikasleen banaketarako irizpideen gaineko iritzia azaldu behar
izan dugu.

Egia da HMHren jardun esperimentalaren ezaugarri diren
orientabide ireki eta malgukerak ikasleak taldekatzeko hainbat
irizpide barne hartzen dituztela, ikastetxei aitortu zaie
antolakuntza-, pedagogia- eta kudeaketa-autonomia gau-
zatzuz. Kexa eragin duen kasuan, aukeratutako sailkapena
justifikatzeko argudiatu da baliabide gehiago esleitu dituzte-
la taldeen artean zeuden desberdintasunak orekatzeko. Izan
ere, ematen du taldeen ebaluazioaren emaitzek erabilitako
estrategia bermatzen dutela. Edonola ere, emaitza horiek
alde batera utzita, noiz nolakoak baitira, erakunde honen
ustez, komenigarria litzateke Hezkuntza, Unibertsitate eta
Ikerketa Sailak azterketa sakonagoa egingo balu. Horrela,
ondorioztatu ahalko da HMH esperientzian parte hartzeko
baldintzak egokiak diren haien prestakuntza akademikoa
hezkuntza hirueleduneko proiektu horrekin bat eginez jarrai-
tu nahi duten ikasleen aukera berdintasuna bermatze aldera.

Ikastetxeei dagokionez, adieraziko dugu **Txingudi-Irungo**
ikastola HLHiko eta Txingudi BHiko gurasoen elkarteak
erakunde honen esku-hartzea eskatu dutela, zenbait hel-
bururen artean, ikastetxe horien ohiko mantentzean tartean
dauden hainbat administrazioak eduki behar duten ardura-
maila zehazteko. Jakin badakigu ikastetxe horiek –ikas-

tolak eta eskola publikoa batzeko prozesuaren ondorioz
irakaskuntzako sare publikoaren zati direnak– egoera be-
rezia ari direla pairatzen. Izan ere, hezkuntza-egitasmoaren
eta –plangintzaren ondorioetarako Irungo udalerrian bizi di-
ren ikasleei erantzuna ematea aurreikusitako bada ere, zentro ho-
riek dituzten ondare ondasunak eta 2011ra arte eman ez zen
titulartasuna Hondarribiko Udalarik dagozkio. Bideratutako
izapideetan Hondarribiko alkatetzaren jarrerak harritu gaitu,
kategorikoa izan baita Txingudi ikastolako instalazioak barne
hartzen dituen eraikinen sarbideak eta instalazioak mantent-
zeko baliabide ekonomiko gehiago ez emateko erabakiari
dagozkionez.

Garraio eta jantoki zerbitzu osagarri dagokionez, joan
den urtean adierazi genuen garraio eta jantoki zerbitzu osa-
garriak konfiguratzeko moduak gure esku-hartzea bazter-
tzea eragin zuela, hain zuzen, eztabaidatik salbuesti gabe-
ko hainbat kasutan, kontuan hartuta kudeaketa zuzenaren
jantoki zerbitzuaren baimenak berekin dakarrela eguerdiko
eskola-garraioaren zerbitzua ukatzea. Halaxe jazo zen Du-
ranako Ikasbidea Ikastola IPIren inguruan aurkeztutako
kexarekin.

Horri dagokionez, 2012. urtean agerian jarri behar da **Ikasbi-
dea ikastolako autobusaren erabilzaileen guraso elkar-
teak (TTIPI-TTAPA Ikasbidea elkarte)** hilabeteak darama-
tzala haren eskaeretan aintzat hartzeko bide formal bat
gaitzeko helburuaren inguruan lanean. Ildo horretan, erakun-
de honen bitartez, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa sail-
buruaren aurrean mahaigaineratutako eskaera bat berriaz
ebazten ahalegindu gara baina, saiakerak behin eta berriro
egin arren, oraindik ez dugu aldeko emaitzarik lortu.

Halaber, eztabaida eragin du hezkuntza-administrazioak har-
tutako erabakiak, alegia, Ametzaga, Sarria eta Bitoriano he-
rrietan bizi diren ikasleei ematen zitzaiezen eskola-garraioaren
zerbitzua eteteari buruzkoak. Eskola-kontseiluetako hainbat
ordezkarik, baita Arabako **Zuia** udalerriko ikastetxeetako gu-
rasoen elkarteetako ere, gure bitartekaritza eskatu dute.

Jantoki zerbitzuari dagokionez, jankideek garraiorako es-
kubidea izan edo ez izatearen arabera ordaindu behar dituz-
ten zenbait **prezio** zalantzan jartzen dituzten kexak gailendu
behar ditugu.

Zerbitzu horren gaineko irizpideek xedatzen dute garraiorako
eskubidea duen ikaslearen jantokiko kuota eskubide hori ez
duenarena baino baxuagoa izan dadin. Azken horiek tratu
desberdintasun horretaz kexu ziren eta, gure iritziz, ez dakar
oinarririk gabeko bereizkeria, eskola-jantoki zerbitzua ezar-
tzeko lehentasuna lotuta baitago eskola-garraiorako eskubi-
dea duten ikasleak egoteari.

Hala, iruditzen zaigu kexa horiek agian agerian jartzen dituz-
tela krisi ekonomikoaren ondorioak, beste ekitaldi batzuetan
ez baitira mahaigaineratu, kontuan hartuta duela gutxi arte
jantokirako eskubidea lortzeaz baino arduratzen ez ziren fa-
miliek orain prezio sistema zalantzan jarri dutela.

Horrez gain, azken urteotan familia batzuek behin eta be-
rriro egindako bi eskaera jorratzen ari gara. Horietako bat,
dieta vegetarianorako aukera aitortzea, azkenean onar-
tu egin dena. Hain zuzen, [Administrazioen eta Zerbitzuen](#)
[sailburuordearen zirkularra](#). Horren bidez, kudeaketa zuzen-
neko erregimenean, 2012/2013 ikasturteetik aurrera, eskola-

jantokien funtzionamendurako jarraibideak ematen dira, menu basal orokorraz eta egon daitezkeen ikasleen intolerantziek, alergiak edo gaixotasunek eragin ditzaketen espezialetan gain –menu begetarianoa eta txerririk gabeko menua barne hartzen ditu–.

Azken hori, ordea, txerririk gabeko menua, hezkuntza-administrazioaren ustez arrazoi erlijiosoengatik dieta desberdina nahi duten familia horiei erantzuna eman nahi izatea, ez da nahikoa eta, horregatik, **halal dieta** izenekoa onar dadin eskatzen dute.

Eskaera hori, besteak beste, Euskadiko Kontseilu Islamikoak sinatu du eta haren eskaerak beste esparru batzuetara zabaltzen ditu, adibidez, arabiera eta Marokoko kultura irakastera bideratutako Espainia eta Maroko arteko programaren esparruan irakasleak kontratatzea.

Hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleei dagokionez, 2012. urtean osasun-arloko premia jakinei buruzko kexak (1 motako diabetes mellitus) izapidetzen jarraitu dugu eta **esko-la-orduetan eskaini beharreko osasun arreta bereziari buruzko zirkularra, 2005eko azaroan onartutakoa**, gure jardueraren oinarritzat hartu dugu.

Halaber, **2012ko azaroaren 29ko Arartekoaren ebazpenean** adierazitakoa gailendu behar dugu, hain zuzen, hezkuntza-premia bereziak dituen adingabe baten kasua (haren familia-etxebizitzatik gertu dagoen hitzartutako zentro batean matrikulatzea baimendu zaio eta hezkuntza-laguntzarako espezialista bat behar du).

Horrez gain, familia baten kexa ebazteko aukera izan dugu. Familia horrek haren semearen **txosten psikopedagogikoak** eskuratu nahi zituen, baita adingabeak, **La Ola eskola** itxi eta Berango-Merana HLHIko gela egonkor batean eskolatuta egon ostean, Getxoko Julio Caro Baroja BHIIn egon eta gero, gelako arduradunaren, laguntzarako langileen eta garraio-arduradunaren laguntzarekin lekualdatu zituzten egiaztatutako ere.

Beste urtebetez, eragindako familia batzuek azpimarratu dute **gaindohatzeko baldintza pertsonalei loturiko hezkuntza-premia bereziak dituzten eta arreta faltaren nahasmenduak dituzten ikasleei** erantzun hobea ematen ahalegintzeko premia. Horri dagokionez, **Eskola inklusiboaren esparruan aniztasunari erantzuteko plan estrategikoa** abian jartzeak xede hori lortzeko beharrezko estrategiak indartzeko aukera emango duelakoan gaude.

Halaber, **Euskal Gorrak - Pertsona Gorren Elkartearen Euskal Federazioak** berriro ere entzumen ezgaitasunen bat duten ikasleen premien inguruko hainbat kexa helarazi dizkigu, bereziki, hizkuntzak eta lanbide heziketako ikasketa jakinak ikasten ari direnen aldetik.

Hain zuzen, eskaera mota horiek unibertsitateko aldia ere jorratu dute. Urte honetan ahalegindu gara Ezgaitasunen bat duten pertsonen arreta emateko zerbitzuak berriro aintzat har dezan bat-batean entzumen ezgaitasunak eragindion Medikuntza Fakultateko ikasle bati laguntza emateko aukera. Hala, saiatu gara unibertsitateak estenotipia teknikak sartzeko aukera edo dauden laguntzarako langileei esleitu ohi zaizkien egitekoak zabaltzeko aukera baloratu ditzan. Unibertsitateak planteatutako proposamenak ukatu ditu gehiegizkotzat jo baititu. Tamalez, laguntza falta horren

ondotik ikasleak, azkenean, medikuntzako ikasketekin jarraitzeko grina alde batera utzi du.

Azkenik, **eskola-bizikidetzari** dagokionez, gure jarduerak ikastetxe batean berdinen artean jazotako tratu txarren kasu bati lotutako jarduera amaitzen duen **2012ko martxoaren 27ko Arartekoaren ebazpena** aipatuz laburtuko ditugu. Derrigorrezko bigarren hezkuntzako 2. mailan ikasten zegoen bitartean berdinen arteko tratu txarren kasu batean egon zen gazte baten familiak erakunde honen esku-hartzea eskatu du, hezkuntzako agenteek egoera horren aurrean jardun zuten moduagatik. Erakunde honek positiboki baloratzen du Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak ikastetxeetan berdinen artean gertatzen diren tratu txarrekin lotutako episodio posible guztiak ahalik eta arintasun, eraginkortasun eta segurtasun handienaz jorratzeko egiten duen ahalegina. Horretarako neurria izan da, esate baterako, **Ikastetxeetan berdinen arteko tratu txarrak gertatzen direnean jarduteko gida** eta **Eskolan ciberebullying-aren aurrean jarduteko protokoloa** gida berriak onartu izana. Hala ere, kexa honetan aztertutako kasuaren errealitatearen ondorioz, berriz ere azpimarratu behar dugu jarduera burokratizatuak ekidin behar direla eta tratu txarren errealitatearen diagnostiko ona egiteko, biktimei laguntza, babesa eta segurtasuna emateko eta ukitutako familiekin konfiantzazko harremana eta komunikazio ona izateko helburu saihestezinak era arrakastatsuan bete eta aseko dituzten gida berri hauen aplikazio sistematikoa eta eraginkorra sakondu behar dela.

3.

Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

2012. urtean **Gasteiz hirian bi urteko geletan hezkuntza-plangintzan** ezarritako adierazleentzako betetzearen jarraipena egiteko hasitako ofiziozko jarduera amaitu dugu. Ikastetxeen zuzendariak emandako erantzuna eta, bereziki, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa sailburuak 2012ko martxoaren 19ko saioan Eusko Legebiltzarreko Hezkuntza Batzordean izandako esku-hartzeak aukera eman du plaza eskaintza familien demandara egoki dadin hezkuntza-administrazioak egindako plangintzaren ahalegina berresteko. Hala, adierazi behar dugu 2012-2013 ikasturterako ikasleak onartzeko prozesua itxi egin dela eta ez dela aparteko kexarik erregistratu Gasteizen zabalkuntza eremu berrietan bi urteko plazentzaren inguruan.

Horrez gain, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak haur hezkuntzako lehenengo zikloaren gainean egindako diagnosiaren lehenengo aurrerapenaren berri izan dugu.

Jakin badakigu, diagnosi horren esparruan, hezkuntza-ikuskapenak txosten bat egin duela hezkuntza-administrazioaren mendeko ikastetxeetako bi urteko geletarako langile laguntzaileei buruzkoa, eta honako alderdi hauek jorratzen dituela: (1) Bi urteko geletan Hezkuntza Sailekoak

ez diren zenbat langile dauden; (2) eskaintzen dituzten zerbitzuaren modalitateak, kontratuen tipologia eta kontratatzen dituzten eragileak; (3) geletan langile horiek eman beharreko denbora –ordutegiak– eta esku-hartze motak; eta (4) familiek ordaindu beharreko kuotak.

Txosten hori egiterakoan sailak beharrezko esku-hartze ildoak zehazteko eta horretarako jarduera egutegi bat ezartzeko proposamenaren berri baino ez dugu izan. Hortaz, jarduera horrek eman ditzaken erantzunak ezagutzeko zain geratzen gara.

4.

Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Urte honetan izapidetutako kexa kopurua aintzat hartuta adieraz dezakegu hezkuntzaren arloa, aurreko ekitaldietako joerarekin jarraituz, erakunde honen jarduera guztien artean zamarik handiena duen eremua dela.

Ikasleak onartzeko prozesuari buruzko kexak behin eta berriro egoteak eragiten du beste urtebetez indarrean egon dadila, gure ustez, erakunde honek hezkuntza-administrazioari mahaigaineratzen dion gomendioa, alegia, hezkuntza-administrazioak kontu handia izan behar du ikasleak onartzeko prozesuak kudeatzean, plaza nahikorik ez dagoen kasuetarako ezarritako lehentasunezko irizpideak erabat aplikatzen direla egiaztatuz eta beharrezkoak diren helburuetan –famiaren eta laneko beharrak bateratzea, adibidez– lagundu ezin duten beste horien aplikazioa berraztertuz edo berriz hausnartzuz.

Hori horrela, azpimarratu nahi dugu lurralde batzordeak direnean eskolatzeko proposamenak egiten dituztenak, hezkuntza-administrazioak bermatu beharko duela zentroetan finantzaketa baldintzek, baita eskola-garraio, –jantoki eta –materialerako familiei emandako laguntzek ere, bidea ematen dutela herritar guztiek unibertsitateaz kanpoko irakaskuntza-ikastetxe guztietarako sarbidea izan dezaten, adierazi den moduan, eta are gehiago une hauetan, hain zuzen, hainbat proposamenek dakartzaten eskolatzeko-gastuak gain hartzeko zenbait familiek zailtasun ekonomikoak dituztela esan dutenean.

Halaber, hezkuntza etxean ematea (homeschooling) erabaki duten familia batzuetan antzemandako ondorioak aipatu behar ditugu. Horri dagokionez, kezkatzen gaitu halako egoeren ondotik bideratutako eskolatzeko-aginduen behin-behineko ez betetzea tartean dauden adingabeen zaintza galdu edo kentzeko aukerarekin lotzeak.

Oro har, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak eman dizkigun datuek aukera eman digute positibotzat jotzeko hezkuntza-eskaintzaren etengabeko hobekuntzarako ezarri-

tako adierazleak betetzea. Dena den, zailtasunik handienek zero eta hiru urteko hasierako tartean egoten jarraitzen dute, batez ere, bi urteko gelen eskaintzan.

Lehenengo aldi horri dagokionez, Hezkuntza Sailak horren inguruan egindako diagnosiaren ziozko ondorioek, egungo eskaintza egokitzen laguntzeaz gain, estrategiak ezartzeko aukera emango dutelakoan gaude, hain zuzen, azken horiei jarraiki hezkuntza-aldi horretako hainbat kontu eztabaidagarri jorrazteko (adibidez, hezkuntza-administrazioaren mende-ko ikastetxeetako bi urteko geletarako langile laguntzaileak egotea).

Edozelan ere, uste dugu beharrezkoa dela hezkuntza-arduradunek gain hartutako ildoan onartzea plangintza demokratikoa hezkuntza-komunitatearen ordezkari guztien partaidetzarekin ahalbidetu eta errazteko, nabarmendutako kexa batzuek agerian jartzen duten moduan. Arduradun berriek ildo horretatik jardungo dutelakoan gaude.

Krisi ekonomikoaren egungo egoeraren ondorioa da hizkuntzen eta lanbide heziketako ikasketen demanda handitu izana. Horregatik, Hezkuntza Saila animatu nahi dugu egungo eskaintza handitzeko bidea eman dezaketean aukera guztiak agortzen saia dadin eta, hala, goi-mailako ikasketetarako eta hizkuntzen prestakuntzarako sarbidea bidera dezan, gure gazteak lan-merkatuan sar daitezzen errazteko.

Horrez gain, zerbitzu osagarrien konfigurazioan –adibidez, jantokia–, ahal den neurrian, familia erabiltzaileen artean geroz eta gehiago zabalduko eskaera berriak aintzat har daitezzen animatu nahi dugu –adibidez, halal dieta eskatzen duten horien kasua–.

2012. urtean Eskola inklusiboaren esparruan aniztasunari erantzuteko plan estrategiakoa abian jarri dela ikusi dugu. Plan horretan, azken batean, ikasle guztien hezkuntzarako eskubidea bermatzeko zenbait helburu, xede eta ekintza estrategiko ezartzen dira.

Plan horren ebaluazio eta jarraipenaren bitartez kexa batzuek eragin dituzten egoerak pairatzen dituzten ikasleei ematen zaien hezkuntza-erantzuna hobetzen lagunduko dutelakoan dago erakunde hau –adibidez gaitasun benetan handiak dituzten ikasleen kasua, baita arreta faltaren nahasmenduak dituzten ikasleenak ere–.

Hori horrela, berriz ere, eskola-ordutegian zehar osasun-premia berezietan emandako erantzuna bizkortzeko premia azpimarratzen dugu.

Azkenik, eskola-bizikidetzari dagokionez, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Saila berdinen artean gertatzen diren tratu txarrekin lotutako episodio posible guztiak ahalik eta arintasun, eraginkortasun eta segurtasun handienaz jorrazteko egiten ari den ahalegina positibotzat jotzen badugu ere, nabarmendu nahi dugu jarduera burokratizatuak saihestu behar direla eta tratu txarren errealitatearen diagnosi ona lortu, biktimei laguntza, babesa eta segurtasuna eman eta eragindako familiekin konfiantzazko komunikazio egokia izatea xede duten helburu saihestezinei behar bezala erantzuteko bidea emango duten gida berrien aplikazio sistematikoa eta eraginkorra sakondu behar dela.

a t a l a

010.3.

Ogasuna

1.

Arloa kopurutan

2012. urtean zehar 99 erreklamazio izan dira Ogasunaren arloan; beraz, Erakundeak izapidetutako kexa guztien %3,91 arlo honetakoak izan dira. Ondoren administrazioka xehakatu ditugu:

| | |
|--|----|
| – Tokiko administrazioa | 55 |
| – Foru administrazioa | 32 |
| – Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza) | 5 |

Honela sailkatu ditugu aztertutako kexak, gaiak edo azpiarloak kontuan hartuta:

| | |
|---|----|
| – Tasak | 32 |
| – Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura | 29 |
| – Tokiko zergak | 14 |
| – Foru zergak | 12 |
| – Prezio publikoak | 11 |
| – Beste alderdi batzuk | 1 |

Ondoko taulan 2012ko ekitaldian kudeatutako kexen estatistikak ageri dira, ekitaldia itxi denean (abendua) eduki diren datuen arabera:

| GUZTIRA | Izapidetzen | Amaituta | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|---------|-------------|----------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| 154 | 83 | 59 | 12 | 33 | 14 | 12 |

2.

Kexarik aipagarrienak

Atal honetan herritarrek Ararteko erakundearen aurrean aurkeztu dituzten kontu nagusiak jorratu behar dira. Jarduera batzuk besteen gainera azpimarratzea oso zaila bada ere, bi kontu bakarrik nabarmenduko ditugu: Ohiko etxebizitzan inbertitzeko epeari dagokionez PFEZan lurraldeen artean dagoen tratamendu ezberdina eta zergaren mende dagoen ondasunaren titularkideen senar-emazte arteko hausturek Ondasun Higiezinaren gaineko Zergan duten eragina.

PFEZa erregulatzen duten hiru arauak zergadunaren ohiko etxebizitza eskualdatzeagatik lortutako ondare irabaziak **ohiko etxebizitzan inbertitzeagatik salbuespena** jasotzen dute, betiere, eskualdaketa horretan lortutako zenbateko guztia ohiko etxebizitza berri baten erosketan inbertitzekotan, beste hainbat baldintzen artean, 2 urteko epean.

Egoera oso larriak eragiten ari zen hipoteka-maileguen eskaintzan egondako geldiarazpenaren aurrean, **Gipuzkoako Foru Ogasunak, Zerga Koordinazioarako Organoan** jakinarazitako erabakien oinarriaren gainean, inbertitzeko epea 2 urtetik 3 urtera luzatu zuen, ohiko etxebizitza 2006ko urtarrilaren 1etik 2010eko abenduaren 31ra bitartean erosten zenerako eta ondoren aurreko ohiko etxebizitza eskualdatzeko. Luzapen horrek ez zuen onurarik ekarri kontrako egoeran, hau da, hasierako ohiko etxebizitza eskualdatu eta ondoren ohiko etxebizitza berria erostekotan. Bigarren egoera horretan, etxebizitza horien eskualdatzaileek hasierako 2 urteko epea izaten jarraitzen dute ohiko etxebizitzan inbertitzetik lortutako salbuespena gauzatzeko.

Araba eta **Bizkaiko** foru ogasunek epe hori are gehiago luzatu zuten eta 4 urtetan finkatu zuten, bai etxebizitza berria erosi (2006ko urtarrilaren 1etik 2010eko abenduaren 31ra bitartean) eta ondoren aurreko ohiko etxebizitza eskualdatzen zenerako, bai kontrako egoerarako, hau da, hasieran eskualdatu (2006ko urtarrilaren 1etik 2010eko abenduaren 31ra) eta ondoren ohiko etxebizitza berria erosten zenerako.

Gipuzkoako herritarrak egungo egoera ekonomikoaren eta uneko merkatu higiezinaren zorrozatasun handiagoaren aurrean egoera zaurkor eta zailago batean daudenez hurbileko arabar eta bizkaitarrekin alderatuta, Gipuzkoako Foru Aldundiari kontu honen inguruan tratamendu homogeneoa bila zezala proposatu genion.

Ezberdintasun mota horiek, legekoak diren arren eta lurralde historikoetan PFEZaren alorrean dagoen arauko ahalmen osoan justifikatzen badira ere, herritarrentzat ulertzeko oso zailak dira, izan ere, bereziki une honetan horren korapilatsua den kontuari, hau da, ohiko etxebizitzan berrinbertsioa gauzatzeko epeari dagokionez bat egiten ez duen legeria ikusi dute, harrituta.

Zoritxarren, Gipuzkoako Foru Aldundiak ez zuen gure eskaera kontuan hartu eta Batzar Nagusietan ez da inolako zuzenketa edo proposamenik egin zentzu horretan.

OHZn ondasun higiezinaren titularkidetasunari dagokionez, aintzat izan behar dugu subjektu pasiboan ondasun komunitate bat dagoela egiaztatzen ez bada, udalak kargatutako higiezinako titular guztiei OHZren likidazioaren jakinarazpena burutzeko beharra duela eta, ondorioz, horietako bakoitzak banakako likidazio baterako eskubidea dauka ordaindu beharreko dagokion kuota zehaztuz.

Guk aztertu behar izan genuen kasuan, irabazpidezko sozietatea iraungi zen senar-emaztearen arteko erregimen ekonomikoa desegin zuen dibortzioaren epaiaren babesean. Une horretatik aurrera ez zegoen unitate ekonomikorik, baizik eta ondasun higiezin baten %50aren titularrak ziren bi pertsona.

Ondoren, banakako likidazioak igorri behar ziren, administrazioak horiek emateko beharrezkoak ziren datu nahikoak ezagutzen baitzituen. Jarduera horrek ez du inolako zailtasun osagarrikerik eragiten zergak ordainarazten dituen administrazioarentzat, horrek, gainera, premiamenduzko bideak dauka zorraren ordainketa eskatzeko, hori borondatezko epean ordaintzen ez bada.

Administrazioak datu horiek ez baditu, ordaintzeko betebeharrak dutenek lagundu behar dute datu pertsonalak, helbidea eta bakoitzaren parte-hartze portzentajea helaraziz.

3.

Araudi- eta gizarte-testuingurua

Zerga araudia oso alor dinamiko da eta ohikoa da foru zein udal mailako araudian eragina duten etengabeko doiketa eta eguneratzeak izatea.

Foru araudiaren aldaketa orokorrak Arabako Lurralde Historikoan 2012. urterako Zerga Neurriei buruzko [abendua 22ko 18/2011 Foru Araua](#) eta Ondarearen gaineko Zerga arautzen duen [abendua 22ko 19/2011 Foru Araua](#) onartzean gertatu ziren; Bizkaian, 2012rako eta 2013rako zenbait xedapen iragankor eta zergen arloko beste neurri batzuk onartzen dituen [otsailaren 29ko 1/2012 Foru Arauarekin](#) eta 2011rako eta 2012rako Ondarearen gaineko Zerga ezartzen duen [abendua 28ko 4/2011 Foru Arauarekin](#) eta Gipuzkoan, Pertsona Fisikoen Errentaren Gaineko Zerga ekitatea lortzeko bidean aldatu eta beste zerga neurri batzuk onartzen dituen [abendua 26ko 5/2011 Foru Araua](#) eta Ondarearen gaineko Zerga berrezartzen duen [abendua 26ko 6/2011 Foru Araua](#) onartzerakoan.

Ezin dugu zalantzan jarri hartutako neurrien garrantzia; hala ere, uneko krisi ekonomikoak sakontasun handiagoko zerga politikako erabakiak hartzea eta iruzurraren eta itzurpen fiskalaren aurkako borroka gehiago indartzea eskatzen du.

2012. urtea bereziki aztoratuta egon den ekitaldia izan da, politika publikoetan egondako murrizketak ezaugarritzat dituen, bai estatu mailan bai EAren esparruan. Igarotzen ari garen egoera ekonomiko zailak lurralde historikoen bilketan eragina izan du eta horrekin, politika publikoen gastua eta ezarketa baldintzatzen da.

Gure erakundeak buru dituzten sentsibilitate ezberdinen arteko desadostasuna Zerga Koordinaziorako Organora heldu da eta bertan ez da lortu, gai garrantzitsuei dagokienez, behar bezalako harmonizazioarekin aurrera egitea.

Nolanahi ere, uneko zerga sistemaren erreforma koordinatu egituratuagoa burutu nahi dela dirudi, adostasunez guztiz biribiltzen ez dena.

Aipatu beharra dago, garrantzia handia duelako, aurrekontu-egonkortasuna bermatzeko eta lehiakortasuna bultzatzeko neurriei buruzko [uztailaren 13ko 20/2012 Errege Lege-dekretuak](#), 2012ko irailaren 1etik aurrerako ondorioekin, Balio Erantsiaren gaineko Zergaren tasa orokorra eta murriztua nabarmenki igo zituela, %18 eta 8tik %21 eta 10era pasa baitira, hurrenez hurren.

Tokiko zergen alorrean, berritasun nabarmenenak Ondasun Higiezinaren gaineko Zergan izan dute eragina, Bizkaia eta Gipuzkoako Lurralde Historikoetan.

Bizkaian, azkenik, [Lurraldean ondasun higiezinaren balioespen katastrala eguneratzeko gomendatutako prozesua](#) burutu da eta horretarako araudi multzo garrantzitsua onartu da. Balio berriak aplikatu aurretik jakinarazi behar direnez, balorazio berriak 2014an sartuko dira indarrean.

Gipuzkoan, udal zergen esparruan zenbait aldaketa sartzen dituen [uztailaren 4ko 4/2012 Foru Arauak](#) toki erakundeei eskumena eman die, euren ordenantzen bidez, OHZren kuota

likidoaren %150ra arteko gainordaina eskatu ahal izateko subjektu pasiboaren edo hirugarrenen –alokatu izanagatik edo erabilerak lagatzeagatik– ohiko egoitza ez diren egoitza erabilerako ondasun higieziari dagokienez.

4.

Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Ogasuneko alorrak garatzen duen jarduera nagusia herritarrek helarazten dizkiguten kexa partikularrak aztertu eta ebaztean datza. Hala ere, alorrean ere garrantzia hartu du gomendio orokorrak burutzeko eta jarraitzeko zereginak, baita ofiziozko jardueren bultzadak ere. Azken horien helburua, araudi aldaketak sustatzea eta herritarrentzat egokiagoak diren administrazio jardunbideak ezartzen laguntzea da.

Krisi ekonomiko larri batean gaude eta horrek familien ekonomian duen zuzeneko eragina euskal gizartearen ehuneko oso handi batek pairatzen du, herritarren sektore askok jasandako erosteko ahalmenaren galera garrantzitsuan antzematen dena. Langabezia, lanaren estutasuna, jarduera ekonomiko mantsoagoa... familietan eskura dituzten baliabideen hondatze nabarmena eragiten ari dira eta, horrekin batera, baita bilketaren murrizketa ere.

Familia askoren finantza-egoera oso zaila da gaur egun, izan ere, euren diru-sarreraren murrizketa zorrotzari dagoeneko pairatzen zuten zorpetze-maila handia gaineratzen zaio, halarik beharrez.

Bereziki dramatiko da euren ohiko etxebizitza galdu dutenen pertsonen egoera, sinatutako maileguaren kuotei aurre egin ezinik, hipoteka-bermea burutu delako.

Higiezin baten jabetzaren eskualdaketa hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zergaren (HLBGZ) zerga egitateetako bat da eta, ondorioz, horren kokalekuaren herriko udalak hipoteka zordunari zerga horri zegokion likidazioa likidatzen zion.

Arazo larri horren aurrean, Ararteko erakundeak 2011n **gomendio orokor** bat eman zuen, foru arauak aldatzeko helburuarekin eta ondoren, horri jarraiki, baita zerga hori arautzen zuten udal ordenantzak ere, [ohiko etxebizitzaren gaineko hipoteka betearazpenetatik sortutako lurren eskualdatzeak zergatik salbuetsita geratzeko](#).

Proposamen horren ondorioz hiru foru arauak aldatu dira, modu berean izan ez bada ere, izan ere, egoera horietan burututako ohiko etxebizitzaren erosleari lortutako zerga-kuotaren ordainketa helarazi zaio, eroslea zergadunaren ordeko subjektu pasibo bihurtu dela oinarri hartuta. Horrek, gainera, ezin dio zergadunari eskatu ordaindutako zerga betebeharraren zenbatekoa.

Hiru foru arauak 2012. urteko udaberrian zehar sartu ziren indarrean. Aldaketa hori zerga ordenantzetan gaineratu ez bada ere, hainbat toki erakundek zuzenean aplikatu dutela jakin izan dugu. Nolanahi ere, foru arauen eduki berria inda-

rrean sartu zenetik, erakunde honetan ez dugu arrazoi horren inguruko kexarik jaso.

2010. urtean erakunde honek gomendio orokor bat eman zuen salatze [zaborraren tasa kobratu izana, nahiz eta Gipuzkoako zenbait udalerritan zerbitzua modu eraginkorrean eman ez.](#)

Onartu behar dugu, denbora ugari igaro bada ere, jardunarekin jarraitzeaz gain arazo bera antzematen hasi garela Bizkaiko Lurralde Historikoko landa guneko zenbait udalerritan. Murrizketek zaborra biltzeko zerbitzuaren antolamenduan eragina izan dute eta zerbitzu horri loturiko hiri altzarien hurbiltasun eta eskuragarritasunaren inguruko ohiko irizpideak edukiontzien eraginkortasun ratioak nagusitzen edo handitzen dituzten beste batzuekin ordezkatzeko ari dira.

2012ko ekitaldi honetan zehar toki erakundeei proposatu diegu [ordainagiri bidez aldizka kobratzen diren zergetan, zerga-onurak urtero eskatzeko baldintza aldatzea, onuraz hobeto baliatzeko aukera eskaintzen duten beste baldintza batzuen truke.](#)

Toki erakundeek euren zerga ordenantzetan ordainagiri bidez aldizka kobratzen diren zergetan herritarren eskaerako zerga onura zerrenda anitza jasotzen dute. Udal batzuek, ziurrenik pertsona onuradunek ordenantzan ezarritako baldintzak betetzen dituztela kontrolatu ahal izateko, onura horiek urtero konfiguratzeko dituzte. Hori dela-eta, herritarrek urtero dagoen epean eskatu behar izaten dute aplikatu dituzten.

Administrazio jardunbide oker hori hainbat udalerrik familia ugarietako kideei OHZn hobaria aplikatzean antzeman da.

Bereziki neketsua da pertsona onuradunei onuraren aplikazioa urtero ezarritako epean eskatzearen karga nekagarria helaraztea. Helburu bera lor daiteke, hau da, baldintzak behar bezala egiazta daitezke, herritarren intereserako egokiak diren neurriak erabiliz.

2012an **ofiziozko 11 jardueren** izapidea hasi da, hartzaile gisa hiru foru aldundiak eta Gasteiz eta Portugaleteko Udalak izan dituztenak. Zehazki, espediente horietan, ohiko etxebizitzaren hipoteka-betearazpenaren ondorioz sortu ahal izan zen ondare irabazia **PFEZ**an zergatik salbuetsizat jotzea proposatu da.

Uneko krisi egokiaren ondorioz ezohiko neurriak hartu behar dira familia asko pairatzen ari diren zailtasun larriak arintze aldera. Salbuespen horren helburua ez da euren etxebizitzaren hipoteka-betearazpena pairatu duten pertsonen bidezkoa ez den aberastasuna lortzea, ekonomikoki berreskuratzeko aukera eskainiko liekeen zerga tratamendua ezartzea baizik, etxebizitzaren galtzearen ondorioz eragindako familiak gizartetik baztertu ez daitezken. Foru aldundiek proposamenari heldu diote.

Etxeko langileak Gizarte Segurantzaren Erregimen Orokorrean barneratu izanaren ondorioz, hiru foru aldundiei PFEZn zerga pizgarriren bat sortzeko aukera helarazi genien, etxebizitza horientzat, burututako arauaren aldaketaren ondorioz, langile horien Gizarte Segurantzaren kuotak ordaintzeak –etxebizitzan jardundako orduak aintzat izan gabe– zekarren ahalegin ekonomikoa aritzeko helburuarekin.

Egiturazko konponbide batek, zerga pizgarri bat ezartzeak, adibidez, etxeko lana neurri handiago batean azalera eta erregulatza lagundu dezake, sektore horretan dagoen enplegu-maila hondatu ez dadin.

Gipuzkoako Foru Aldundiak, hasiera batean, proposamenarekiko desadostasuna helarazi zuen, ahalmen ekonomikoa txikiagoa izateagatik, gastu horiek ordaindu ezin dituzten zergadunen aurrean diskriminatzailetzat jotzen duelako.

Arabako Foru Aldundiak ez du baztertu aurrerago PFEZan neurri pizgarriak gaineratzea, baina onartzen du une honetan ezin direla bideratu.

Txostena ixteko egunean ez genuen Bizkaiko Foru Aldundiaren behin betiko erantzunik jaso.

Era berean, **Hiri-lurren Balio-gehikuntzaren gaineko Zergaren** esparruan araudia berrikus dadin proposatu dugu, lurren balorazioa malgutzeko aukera eskaintzen duten neurriak bideratu daitezken, subjektu pasiboak frogatzen duenean higiezinaren eskualdaketa gainbaliorik egon ez dela.

Etxebizitza asko higiezinaren merkatuaren goranzko zabalkuntza egoeran erosi izan dira. Hala eta guztiz ere, uneko egoera ekonomikoa ondorioz, jabe askok saldu behar izan dituzte, baldintza zorrotzetan eta eskaerarik gabe, eta horrek higiezin horien prezioen beherakada nabarmena eragin du. Horrek guztiak, titular batzuek bizi duten estutasun egoerarekin batera, higiezin horiek erosterakoan ordaindutakoa baino gutxiagorengatik bideratutako eskualdaketa eragin ditu.

Normalean, higiezinaren plusbalioen gaineko tokiko ezarpenaren helburua lurren titularrak edo edukitzaileak ahaleginik gabe eta berezko jarduerarik gabe eskuratu dituen irabaziak zergapetzea izan da. Hau da, nabarmenki hirigintza plangintzari eta inbertsio publikoari erantzuten zioten lurren balio igoerak zergapetze ziren eta, beraz, logikoa zen irabazi horien zati bat behintzat erkidegoan leheneratzea, udalek sortu baitzuten aberastasun hori euren hirigintza jarduerarekin.

Oso zaila da herritarrei ulertaraztea zergak ordaintzeko beharra dutela euren ikuspuntutik egon ez den aberastasun bat adierazteagatik.

Zerga horren izateko ekitatea hiri lurrek izandako balioaren hazkundeak eraten du, horiek eskualdatzean edo horien gaineko gozatzeko eskubide erreala eratzeko edo eskualdatzean agertzen dena. Hori bai, foru arauetako metodo objektiboa ezartzen dute hiri lurren balioaren hazkundeak kalkulatzeko, printzipioz ondorioztatzen baita jabetzaren eskualdaketa edo gozatzeko eskubide erreala baten erateak edo eskualdaketa balio igoera sortuko duela beti.

Arauek ez dute jasotzen higiezinak erosi baino prezio txikiagoan eskualdatzea, baina higiezinaren trafikoak erreala dela islatu du.

Hasiera batean hiru foru aldundiek, gaiaren garrantzia zelata, proposamenaren azterketa **Euskadiko Zerga Koordinazio-Organuari** helaraztea eta, behar izanez gero, neurri egokiak hartzea erabaki zuten arren, koordinazio-organoko horretan sustatu beharreko ekimenen inguruko zehaztapena eskatuta, uneko araudiak zergadunaren eskubideak urratzen dituela ukatu da eta, ondorioz, proposatutako zerga erreforma gaitzetsi da.

2012ko urtarrilaren 1ean **Gasteizko zaborrak bildu eta suntsitzeko zerbitzuaren tasa** arautzen duen udal ordenantzaren 72. tarifa indarrean sartu zen, herritarren artean desadostasun handia eragiten ari dena.

Tarifa hori, ordenantzaren hitzez hitzeko testuaren arabera, honako hauei aplikatuko zaie: *“Zergaldiaren urtarrilaren 1ean*

inor erroldatuta ez duten etxebizitzak". Ordaindu beharreko kuota 260 eurokoa da.

Zerga ordenantzak, gainera, zera zehazten du: "72. tarifari dagokionez, tasa honen subjektu pasibo direnen alokairuko etxebizitzei 11. 12. eta 13. epigrafeetako tarifak aplikatuko zaizkie, etxebizitza horietan inor erroldaturik ageri ez bada ere. Jabeak dagokien foru zergetan egindako aitortpenen bitartez egiaztatuta egin beharko du alokairua badela".

Eragindako herritar batzuek helarazi zizkiguten kontsulten ondorioz, ofiziozko kexa-espeditzea ireki genuen **Gasteizko Udalaren** aurrean, neurriaren helburua zein zen zehaztu ziezaguten eskatuz. Era berean, **gure zalantzak helarazi genituen**, kargatutako tasa horrekin, antza, lortu nahi zen zergaz gaindiko arrazoa ikusita. Gure antolamenduak tasen zenbatekoetan aldaketak onartzen ditu, kontribuzio-ahalmenaren printzipio orokorrekin bakarrik justifika daitezkeenak. Nolanahi ere, aplikazioa malgutzeko beharra proposatu zen eta Euskal Autonomia Erkidegoaren legerian etxebizitza hutsaren legeko kontzepturik ez dagoela gogorarazi zen.

Gure txosten-eskaerari erantzunez, Gasteizko Udalak, 2012ko otsailaren 21ean, Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiaren aurrean administrazioarekiko auzi-errekurtsoa aurkeztu zuela eta bertan zerga ordenantzaren epigrafe hori zalantzan jartzen zela besterik ez zuen adierazi. Toki erakunde horrek, gainera, udal hori auzitegiak horren inguruan ebazitako erabakiari lotuko zitzaiola zehaztu zuen.

Azalpen gehiago eskatzean, toki erakunde horrek zehaztu du EAEANek, 2012ko ekainaren 6ko autoan, tarifaren aplikazioa eteteko eskaera ukatu zuela, beraz, toki erakunde horrek tasaren ordainketa eskatzen jarraitu du.

Nolanahi ere, proposatutako erreklamazio batzuk aintzat hartu direla adierazi du, bai subjektu pasiboek zerga ondorioetarako alokairu kontratu bat zutela bermatu dutelako, bai zergaren erroldak eta zentsuak bat egiten ez zutelako, edo bai 2011ko ekitaldiaren azken hiruhilekoan erositako babes ofizialeko etxebizitzak zirelako eta, beraz, 2012ko urtarrilaren 1ean esleipendunak etxebizitzan erroldatzeko epean zeudelako.

Arazo horrek konponbidea aurkitu du etorkizunera begira, izan ere, 2013rako zerga ordenantzak onartu eta aldatzeko prozesuan tarifa hori ezabatu da. Hala eta guztiz ere, txosten hau itxi deneko egunean, oraindik ere ebazteke daude eragindako herritar askok euren interes ekonomikoaren defentsan sustatu dituzten erreklamazio zehatzak.

Azkenik, **Portugaleteko Udalar**ari proposatu diogu, **bide publikoa aldamiorekin hartzeagatik tasa** konfiguratzeko, zerga kuota okupazio hori luzatzen deneko hilabeteen arabera ezar dadin. Une honetan ordaindu beharreko kuota urterokoa eta zatiezina da.

bakoitzak bere ekonomia-ahalbidearen arabera; horretarako, zerga-sistema zuzena ezarriko da, berdintasun- eta progresibitate-printzipioetan oinarriturik; sistema hori ez da inoiz konfiskagarri izango".

Betebehar hori zerga araudiaren **komplexutasunak** berak baldintzatzen du, izan ere, zergadunei eskatzen die administrazioek eskaintzen dizkieten errenta aitortpenak betetzeko zerbitzuak erabil ditzaten. Hala ere, zerbitzu horiek erabilizteak ez du aldatzen aitorzailearen egoera juridikoa, beraz, egin daitezkeen ustezko akatsen edo balizko irregulartasunen ondorioak zergadunek pairatzen dituzte, horiek une oro euren ardurapean jardun izan balute bezala.

Krisi ekonomiko sakon batean gaude eta horrek familien ekonomian duen zuzeneko eragina euskal gizartearen ehuneko oso handi batek pairatzen du, herritarren sektore askok jasandako erosteko ahalmenaren galera garrantzitsuan antzematen dena. Langabezia, lanaren estutasuna, jarduera ekonomiko mantsuagoa... familietan eskura dituzten baliabideen hondatze nabarmena eragiten ari dira eta, horrekin batera, baita bilketaren murrizketa ere.

Egoera horren ondorioz ezohiko neurriak hartu behar dira familia asko pairatzen ari diren zailtasun larriak arintze aldera. Horren helburua ez da pertsonak bidezkoa ez den aberastasuna lortzea, ekonomikoki berreskuratzeko aukera eskaintzen dien zerga tratamendua ezartzea baizik.

Lurren balorazioa malgutzeko aukera eskaintzen duten neurriak bideratu beharko lirateke, **Hiri-lurren Balio-gehikuntzaren gaineko Zergaren** esparruan, subjektu pasiboak higiezinaren eskualdaketan gainbaliorik egon ez dela frogatzen duen kasuetan. Higiezinak erosterakoan izandako prezioa baino merkeago saltzen ari dira eta errealtate hori aipatutako zerga arautzen duten foru arautan islatu beharko litzateke.

Gure erakundeak gobernatzen dituzten sentsibiltate ezberdin eta legezkoen arteko desadostasuna Euskadiko Zerga Koordinazioerako Organoa gainditu du eta arauzko esparrura igaro da. Herritarrentzat oso zaila da **ezberdintasun** horiek ulertzea, izan ere, bereziki une honetan horren korapilatsuak diren kontuei, hala nola, ohiko etxebizitzan berrinbertsioa gauzatzeko epeari dagokionez bat egiten ez duen legeria ikusi dute, harrিতuta.

Errekurtsoak ebazteko epearen barnean berariazko **erantzun** arrazoiturik **ez** eskaintzeak administrazioaren funtzionamendu zuzenaren kontrako prozeduraren patologia izaten jarraitzen du.

Tasa eta prezio publiko batzuetan tarifa desberdinak ezartzeko arrazoa subjektu pasiboaren gaitasun ekonomikoaren arteko desberdintasuna izan behar da, ez tasa edo prezio publikoa kobratzen duen udalerrian **erroldatuta** egotea edo ez.

Zordunei **soldata bahitzen zaienean** gutxienez Lanbidearteko Gutxieneko Soldata (LGS) utzi beharra ondarearen kontrako premiamenduzko prozeduretan soilik aplikatzen da.

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 estatusnean jartzen ez dutenak.

5.

Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Espainiako Konstituzioak 31.1. artikuluan zera xedatzen du: "Guztiak gastu publikoari aurre egiten lagunduko dute,

a t a l a

000.4.

Herrizaingoa



1.

Arloa kopurutan

2012. urtean, Herrizaingo Sailari lotutako erreklamazioak 121 izan dira, hau da, Ararteko erakundeak denboraldi horretan zehar izapidetu dituen kexa guztien %4,78. Kexen sailkapena, kasuan kasuko herri-administrazioari eta ukitu diren azpiarloei erreparatuta, honako hau izan da:

Administrazioka

| | |
|--|----|
| – Tokiko administrazioa..... | 60 |
| – Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritzak)..... | 56 |

Azpiarloen arabera:

| | |
|---|----|
| – Trafikoa..... | 71 |
| – Herritarren eskubideak..... | 23 |
| – Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura..... | 21 |
| – Jokoak eta ikuskizunak..... | 3 |
| – Herritarren segurtasuna..... | 2 |
| – Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazio erantzukizuna..... | 1 |

Txostena itxi zen unean urte horretan izapidetutako kexen goera honako hau zen:

| GUZTIRA | Izapidetzen | Amaituta | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|---------|-------------|----------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| 187 | 94 | 86 | 39 | 41 | 6 | 7 |

Horrez gain, 13 ofiziozko espediente izapidetu ditugu, ondorengo azpiarloei lotutakoak hain zuzen:

| | |
|--|---|
| – Atxiloketa-zentroak..... | 4 |
| – Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura..... | 4 |
| – Trafikoa..... | 4 |
| – Herritarren eskubideak..... | 1 |

2011. urtearekin alderatuz, kexa kopurua murriztu egin da. Aurreko urteetan bezala, kexa gehienek Eusko Jaurlaritzako [Herrizaingo Sailarekin](#) eta [Bilboko Udalarekin](#) lotura eduki dute. Halaber, [Getxoko Udalarekin](#) ere zerikusia eduki dute eta, maila baxuagoan baita ondorengo udalekin ere: [Donostia-San Sebastián](#), [Vitoria-Gasteiz](#), [Durango](#), [Erandio](#), [Gernika](#), [Hondarribia](#), [Irun](#), [Leioa](#), [Urduña](#), [Ortuella](#), [Santurtzi](#) eta [Tolosa](#). Dena den, horietako batzuek kexa bat besterik ez dute jaso.

Trafikoaren arloko kexek behera egin dute. Horrek esan nahi du, aldi berean, udaletan jaso diren kexen kopurua modu baliokidean murriztu dela. Terminu absolutuetan Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Sailaren kexa kopurua 2011. urtekoa baino txikiagoa izan da. Hori azaltzeko, aintzat hartu behar da urte

horretako kexen artean 53 kexek Bilboko Kukutza gaztetxea hutsaraztearen eta eraistearen aurkako protestetan Ertzaintzak burutu zuen jarduera hizpide izan zutela. Arrazoi berak azaltzen du zergatik, terminu absolutuetan, Herritarren eskubideak izeneko azpiarloko kexa kopuruak ere behera egin duen. Izan ere, aipatutako 53 espedienteetan azpiarlo horren barruan zeuden. Aipatutako inguruabarra kontuan hartuz gero eta 2011. urtearekin alderatuz gero, terminu absolutuetan, Herrizaingo Sailaren jardueren kontra aurkeztutako zein Herritarren eskubideak izeneko azpiarloari dagozkion kexen kopuruak gora egin duela esan dezakegu.

Aurreko urteetan bezala, atal honetan jasotzen ditugun datuek ez dituzte barne hartzen ebatzi ezin izan ditugun kexak, hau da, [Herriaren Defendatzailearen](#) edo beste defendatzaile batzuen eskumen-esparrukoak izapideagatik edo **ukapenerako** ustezko legeletakoren baten barruan egoteagatik gaian esku hartu ezin izan dugunean.

2012. urtean desegokia izan den jarduera bat antzemanek amaitutzat jo ditugun hainbat kexen kasuan, **administrazioak harberak izan dira** gure balorazioarekin eta euren jardunbidea zuzendu dute.

Oro har, administrazioek modu onargarrian bete dute Ararteko erakundearekin **elkarlanean aritzeko** betebeharra. Dena den, zenbait zailtasun topatu ditugu gure funtzioak modu egokian garatu ahal izateko. Esanguratsuenak aurten gertatu dira, Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Sailaren eremuan. Izan ere, kexa batzuen bidez mahai gainean jarritako edo gure informazio eskaerek hizpide izan dituzten alderdi jakin batzuen gaineko informaziorik eza dela-eta ulertu behar izan dugu jarduera hori ez dela zuzena izan eta, kasu horietan, ez direla gure iradokizunak bete. Hauexek dira aipatu ditugun azaro adierazgarri horien adibide batzuk: Iñigo Cabacasen heriotzaren inguruan izapidetutako espedienteak, Xuban Nafarratek pairatu zituen zauri larrien gainekoak eta Kukutza gaztetxea hutsarazteko eta erausteko jarduerei lotutako espedienteak, hurrengo atalean azalduko ditugunak. Dena den, arazo horiek sail bereko beste espediente batzuetan ere jazo dira.

2.

Kexarik aipagarrienak

2012. urtean, Herrizaingo Sailean jaso ditugun kexen zati batek **poliziaren funtzioa** izan du hizpide. Horri dagokionez, beste urte batzuetan mahaigaineratutako gaien antza duten arazoak azaldu dira, funtsean, ondorengo alderdiei lotutakoak: indarkeriaren erabilera eta barruko kontrola, ustez okerrak diren jardueren barruko ikerketa, atestatuak eragin dituzten gertakariei dagokienez errealitatearekin bat datozen ala ez, atari baten barruan gorputz-miaketak egitea, “kontrasalaketa” deritzogun praktika (salaketa bat jartzea poliziaren jarduera zalantzan jartzearen ondoriozkoa denean), polizia-agenteei emandako ustezko tratua txarra,

identifikazio profesionaleko zenbakia ez ematea eta salaketa bat jasotzeari uko egitea. Era berean, atxiloketaren justifikaziorik eza, atxiloketa burutzeko erabilitako indarkeria eta atxilotutako pertsonaren eskubideen gaineko informaziorik eza berriro ere azaldu diren alderdiak dira.

Aurten izapidetu ditugun kekek ageriak utzi dute berriro ere erakunde honek arlo horretako gehiegikeriak saihesteko eta, gertatuz gero, antzeman ahal izateko proposatutako prebentzio eta kontrol mekanismoak ez direla bete. Une honetan gomendio horiek guztiak “Poliziaren jardueraren praktiketako berme sistema” gaiari buruzko **urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorrean** jaso dira.

Kukutzan Ertzaintzak burutu zuen jarduerari buruzko keketan, 2012. urtean amaitutakoak, arazo horiek begi bistakoak izan dira. Espediente horiei dagokionez gure esku-hartzea amaitzeko emandako ebazpenean zehaztasunez aztertu ditugu (“**Arartekoaren ebazpena, 2012ko maiatzaren 21ekoa**, horren bidez, Ertzaintzak Kukutza gaztetxea (Bilbo) barne hartzen zuen higiezina hustu eta eraisterakoan aurrera eramandako esku-hartzeari lotutako hainbat espedientetako jardueraren amaitu da”).

Modu berean, **Iñigo Cabacas** hil zuen eta **Xuban Nafarrateri** zauri larriak eragin zizkion gomazko pilotaren inpaktuari lotutako inguruabarrak ezagutzeko izapidetu genuen espedientean ere mahaigaineratu dira. Espediente horri lotutako jardueraren amaitzen duen ebazpenean kontu horietako batzuk modu sakonean aztertu dira (“**Arartekoaren ebazpena, 2012ko azaroaren 30ekoa**, horren bidez, Ertzaintzak Bilbon eta Gasteizen gauzatu zituen bi esku-hartzeen ondorioz hasitako ofiziozko espedientean egin duen jardueraren bukatzen da. Esku-hartze haietan bi gazte heriotza eragiteraino eta larriki zauritu zituzten, hurrenez hurren”).

Aipatutako bi ebazpenak Ertzaintzari buruzkoak dira baina alor horretan egon diren arazoen tokiko polizia kidegoak ere hizpide dituzte.

2012. urtean, zehazki **jatorri atzerritarra duten pertsonengan** eragina duten kekatzeko arrazoiak errepikatu dira, hala nola, diskoteka eta pubetan sarrera ukatzea ustez baldintza pertsonal horren ondorioz eta etxebizitza gisa erabiltzen dituzten eraikin abandonatuetan atzerritarrak kaleratzea eragin duten poliziaren esku-hartzeak, Polizia Nazionalarekin batera burututakoak. Kexa horiek xehetasun osoz jorratu dira “Etorkinak” izeneko atalean.

Preso baten gaineko poliziaren zaintzan hartutako segurtasun neurriek gomendio bat eragin dute. Horren inguruko zehaztasunak “Espetxeratutako pertsonen” atalean eman dira.

Poliziaren funtzioaren inguruan aurten aurkeztu diren kekek beste alderdi batzuk agerian utzi dituzte, hala nola, salatutako pertsonari dagokionez, salaketa bati emandako tratamenduari buruzkoak, herritar jakin batzuei egindako ustezko legez kanpoko poliziaren jarraipenak eta poliziaren prentsa-ohar baten edukia, enpresa bati iruzurrezko jardunak esleitu zizkiona.

Trafikoaren azpiarloan, 2012. urtean izapidetutako kekek zigortzeko araubideari buruzkoak izan dira batez ere, azken urteetan bezala, eta prozeduraren izapidetzean eragina duten zenbait alderdi mahai gainean jarri dituzte berriro

ere. Horren inguruan aurreko urteetako arazo berak edo antzerakoak azaldu dira, adibidez, jakinarazpenak egiteko moduari, arau-hausteak frogatzeari eta formula estandarren erabilerari lotutakoak, besteak beste. Hala ere, beste arazo batzuen berri ere eman dute, Leioako Artaza parke publikoan ibilgailuak sartzeko debekua betetzen ez dela, besteak beste. Azken kasu horretan, Leioako Udalak eskatu diogu kexan salatutako egoera konpontze aldera beharrezkoak diren neurriak har ditzan (“**Arartekoaren ebazpena, 2012ko abenduaren 18koa**, horren bidez, Leioako Artaza parke publikoaren erabilerari dagokionez errespetatu behar diren zenbait arauen ez-betetzea salatzen zuen kexa baten inguruko esku-hartzea amaitu da”).

3.

Araudi mailako testuingurua

Legeriari dagokionez, 2012. urteko berritasun nagusia Euskadiko Segurtasun Publikoaren Sistemaren Antolamenduari buruzko **ekainaren 28ko 15/2012 Legea** izan da, uztailaren 7an indarrean sartu zena. Xedapen horrek neurri batean Euskal Autonomia Erkidegoko Poliziaren uztailaren 17ko 4/1992 Legea aldatu du eta segurtasun publikoaren euskal sistemaren enbor-arau izan nahi du. Bertan, gai horri lotutako hainbat azpisisistema bildu dira, horien artean, polizia eta herritarren segurtasuna, larrialdiak eta babes zibila, trafikoa eta bide segurtasuna, jokoak, ikuskizunak eta aisialdiko jarduerak eta segurtasun pribatua.

Era berean, aipatu behar da Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Sailak izena aldatu duela eta, abenduaren 17tik aurrera, Segurtasun Saila deitzen dela (Lehendakariaren **abenduaren 15eko 20/2012 Dekretua**).

4.

Jardueraren esparruko bestelako esku-hartzeak

4.1. Ofiziozko espedienteak

Urte honetan zehar izapidetu ditugun ofiziozko espediente guztien artean, hauek azpimarragarriak dira: Ertzaintzaren jardueraren gaineko bat, jardueraren ondorioz Iñigo Cabacas eta Xuban Nafarrate heriotza eragiteraino eta modu larrian zaurituak izan baitziren, hurrenez hurren eta Ertzaintzak eta tokiko polizia istripua izan duten pertsonen senideei ematen dieten informazioa ezagutzeko helburu duten espedienteak; izan ere, kasu horietan poliziak istripuan bertan

eta senidea ospitalera eramateko prozesuan esku hartzen du. Espediente horietako lehenengoa aurretik aipatu dugun 2012ko azaroaren 30eko ebazpenaren bidez amaitu zen eta besteek abenduaren 17ko 3/2012 Gomendio Orokorra eragin zuten, hurrengo IV.5. atalean aipatuko dena.

Halaber, aipatu behar da ibilgailuak gidatzerakoan substantzia estupefazianteak, psikotropikoak, suspergarriak edo antzerakoak antzemateko probetan emaitza positiboa ateratzen denean Ertzaintzaren eta tokiko polizien jarduteko modua ezagutze aldera ireki dugun espedientea, txostena itxi zen unean, oraindik amaitu gabe zegoena.

Azkenik, 2012. urtean zehar Ertzaintzaren Terrorismoaren Aurkako eta Informaziorako Taldeak egindako atxiloketen bideo-grabaketan hiruhilekoko jarraipena egite aldera izapidetu dugun espedientea aipatu nahi dugu. Horri esker, grabatutako materiala desagerrarazi baino lehen, hau da, hiru hilabeteko epea baino lehen (erakunde honen iritzia aurka, Herrizaingo Sailak epe hori mantendu du) ikusteko aukera edukiko dugu.

4.2. Txosten berezien jarraipena

Aurreko urteetan bezala, atxiloketa-zentroetan egindako bisitaldiek eta kexen izapidetzeak gai horri lotutako bi txosten berezien jarraipena egiteko aukera eman 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, l.1. kapitulu, 1.6. atala).

“Ziegak. Udalaren eta Ertzaintzaren atxiloketa-zentroak” txostenaren betetzeari buruz egindako balorazioa hurrengo IV.4. atalean laburtuta ageri da.

“San Frantzisko (Bilbo) eremuan atzerritarrak tartean izanik poliziak burututako jardueren inguruan Ararteko erakundeak izandako esku-hartzea” txostenari dagokionez, oraindik ere ez-betetzeak antzeman ditugu polizia agenteek pertsona horiei eman beharreko tratuan, hau da, honako alderdi hauen inguruan: haiengana hurbiltzeko modua, desadostasunen aurrean erreakzionatzeko modua, bide publikoan burutzen diren jardueretan objektu pertsonalen gaineko kontrola egiteko modua, jarrera lekukoak egonez gero eta identifikazio profesionalen zentzuzko emateari uko egitea.

4.3. Gomendio orokorren jarraipena

2012. urtean izapidetu ditugun kexei eta atxiloketa-zentroetan egindako bisitaldiei esker, “Polizien jardueren eta praktiketako berme sistema” gaiari buruzko **urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorren** jarraipena egin ahal izan dugu. Gaur egun, bertan, Herrizaingoaren arloan egin ditugun gomendioen zati handi bat bildu da. Horietako batzuen jatorria “San Frantzisko (Bilbo) eremuan atzerritarrak tartean izanik poliziak burututako jardueren inguruan Ararteko erakundeak izandako esku-hartzea” izeneko txostena bera eta aurreko beste gomendio batzuk dira.

Polizien jardueren **barruko ikerketan** gabezi garrantzitsuak antzematen jarraitu dugu. Atzerapenak barruko ikerketen

hasieran, horien edukiak -kasu askotan eskasa eta partziala- eta polizien jarduerari lotutako auzi penalaren izapide-tzearen ondoriozko ikerketarik ezak antzeman ditugun gabeziarik garrantzitsuenak izaten jarraitzen dute. Horrez gain, egiaztatu dugu eremu horretan oraindik ez direla jarduteko protokolo argiak ezarri.

Era berean, **kontrol mekanismoak** ezartzearen inguruan ez-betetzeak gertatzen dira, batez ere, indarkeriaren erabilerari, polizia-agenteek jasotzen dituzten kexei eta hasiera batean bide judizialean arau-hauste gisa kalifikatutako ez-zilegatasun penalen (batzuetan, zigor arloko jurisdikzioak ez du arau-hausterik antzematen) ondoriozko atxiloketei dagokionez.

Dakigunaren arabera, ematen du ez direla gomendatutako **prebentzio mekanismoak** ezarri, soilik estereotipoetan edo pertsonen kanpoko ezaugarri jakin batzuetan oinarritutako **jarduera baztertzailak saihestea** helburu zutenak, ezta Polizia Nazionalarekin komunikazio bideak ezarri direnik ere, identitateak baieztatzeke izapideak ez dezala **atzerritarren atxiloketa** justifikaziorik gabe luzatu. Guk dakigunaren arabera, ez dute jarduteko koderik ezarri polizia kidegoek **immigrazioaren inguruan informazioari** ematen dioten **tratatuen** lotuta.

Ez da guztiz bete egin genuen gomendioa, polizia funtzionarioek **polizien uniformeetan**, begi bistakoa den tokian hain zuzen ere, **identifikatzeko balio duen zenbaki** edo erreferentzia bat eramateari buruzkoa. Atxiloketa-zentroetan egin ditugun bisitaldietan zehar, egiaztatu ahal izan dugu Ertzaintzak identifikazio agiri bat gaineratu duela uniformeetan. Hala ere, ez da erraz ikusten. Beste kasu batzuetan, Bilboko Udaltzaingoaren kasuan adibidez, oraindik ez da inolako identifikazio-erreferentziarik erakusten.

Modu berean, atxiloketa-zentroetan egindako bisitaldien bitartez, **Inkomunikatutako atxiloketaren eremuko berme sistemari buruzko azterlana eta hobekuntza proposamenak** (2010eko urteko txostena) izenekoan eta **Miaketa pertsonalaren diligenzia polizien bulegoetan** gomendio orokorrean (2001eko urteko txostena) jasotako iradokizunen jarraipena egin ahal izan dugu. IV.4. epigrafean jarraipen horren emaitza modu laburtuan jaso dugu.

Trafikoko azpiarloari lotutako zenbait kexatan, egiaztatu ahal izan dugu zigortzeko prozeduretan jasotzen den motibazioak ez dituela beti “**Trafikoa, ibilgailu motordunen zirkulazioa eta bide-segurtasuna: aurrez taxututako eredu erabilera zehapen prozedurak tramitatzean. Zenbait arazo defentsarako eskubidearen inguruan**” (2003ko urteko txostena) gomendioan jasotako exijentziak betetzen.

4.4. Ikuskapen-bisitak

2012. urtean Ertzaintzaren Erandioko eta Zarauzko atxiloketa-zentroak, Terrorismoaren Aurkako eta Informaziorako Taldearen menpe daudenak, eta Bilboko Miribillan dauden Udaltzaingoaren bulego berriak ikuskatu ditugu.

Oro har, Ertzaintzaren **instalazioek** euren eginkizunetarako egokiak izaten jarraitzen dute. Dena den, ez daukate **adingabeak zaintzeko bulego zehatzik, urtarrilaren 12ko 5/2000 Lege Organikoak** (17.3. artikuluan) eskatzen duen moduan. Bilboko Udaltzaingoaren atxiloketa-zentroko

instalazioetan adingabeentzako bulego zehatz bat dago eta duten eginkizuna aintzat hartuta egokiak direla esan dezakegu, hobekuntzak proposatu ditugun arren.

Ertzaintzako zentroetan gure gomendioak betetzen dira atxilotuei ematen dizkieten **elikagaiei** dagokienez. Udaltzaingoaren zentroak, berriz, ez ogitartekoak ematen baitituzte atxilotetak 24 ordu baino gehiago irauten badu ere.

Hiru zentroek atxiloteta grabatzeko **bideo-grabaketa sistema** daukate. Ertzaintzan ematen du sistema **2006ko ohiko txostenean** aztertu genuena dela (I. kapitulua, 7.1. atala) gure ikuspuntuaren arabera, mekanismo horrek eraginkorra izateko eduki behar dituen baldintza guztiak betetzen ez zituela ulertu genuen arren eta urriaren 6ko 81/1999 Gomendioan hala adierazi bagenuen ere (**1999ko ohiko txostena**, II. kapitulua, 7.2.A atala). Udaltzaingoaren polizia-etxea ere ez da gomendioan azaldutakoari guztiz egokitzen.

Zentroek ez dituzte atxiloteten bideo-grabazioaren inguruko proposamen berririk gaineratu, “**Inkomunikatutako atxilotetaren eremuko berme sistemari buruzko azterlana eta hobekuntza proposamenak**” agirian eta urriaren 28ko **7/2011 Gomendio Orokorrean** “Poliziaren jarduera eta praktiketako berme sistema” izenekoan jaso baditugu ere.

Ez dute bermatzen **grabatutako materiala** grabatutako jardunen ondoriozko erantzukizun administratibo eta penal posibleak preskribatzeko gehieneko epealdia errespetatzeko nahikoa denboraz **gordeko** denik eta, orobat, ez dute kontuan hartzen giza eskubideak bermatzeaz arduratzen diren erakundeek (Ararteko erakundeak, besteak beste) esku hartzeko duten epea, beraz, hori guztia defendatzen ditugun irizpideetatik aldentzen da.

Orokorrean, hiru zentroetan aztertu genituen atxiloteten **erregistroak** modu zuzenean beteta zeuden baina zenbait akats antzeman genituen (ez aipatzeak, bat ez etortzeak ordutegian eta jardueren isla generikoak).

Terrorismoaren Aurkako eta Informaziorako Taldearen menpe dauden zentroetan oraindik ez dira ordutegiei, **otordu** kopuruari eta aplikatu beharreko jarraibideak ez betetzeko arrazoiak azaltzeko beharri lotutako **irizpide orokorrak** ezarri, erakunde honek gomendia egin badu ere. Modu berean, oraindik ez dira **telefono bidezko deiak grabatzen**. Dei horien bidez, atxilotutako pertsonaren senideei gertatutakoaren berri ematen zaie. Bestalde, egiaztatu ahal izan dugu urte honetan egindako inkomunikatutako atxiloteta bakarrak ez dituela gure iradokizunak betetzen.

Udaltzaingoaren zentroak zenbait gabezi daude **atxiloteta-liburuen** edukiarri lotuta. Horren ondorioz, hobekuntzak proposatu ditugu eta adingabeei dagokiena legean xedatutako eskakizunak bete ditzan eskatu diegu.

Hiru zentroetan aztertu genituen **eskubideen gaineko informazio-aktetako** batzuek ez dituzte **Prozedura Kriminalaren Legearen** 520. artikuluan ezarritakoa betetzen. Izan ere, atxiloteta eragin zuten gertakarien kalifikazio juridikoari buruzko informazioa biltzen zuten baina ez, aldiz, gertakarien gainekoa. Horrez gain, Udaltzaingoaren zentroak ez dauka euskara edo beste hizkuntza batzuetara itzulitako informazio-aktarik.

Hiru zentroetan ez diote atxilotutako pertsonari **abokatu baten laguntzarik** eskaintzen atxilotzen duten unetik, izapide jakin batzuetarako besterik ez baitute laguntza hori ematen.

Egiaztatu genituen atxiloteta batzuetan ez zioten atxiloteta **epaitegiari eta Abokatuen Elkargoari** berehala **jakinarazi**. Kasu batean atxilotutako pertsonari ez zioten unean bertan haren eskubideen berri eman. Gainera, kasu horietan guztietan atzerapenaren arrazoa ez da dokumentatu.

Zarauzko Ertzaintzaren zentroan eta Udaltzaingoaren zentroan, oro har, soilik jasotzen da atxilotutako pertsonari egin zaion **gorputz-miaketa** mota baina ez da zehatzen zertan datzan, ezta modu horretan egiteko arrazoiak ere. Azken hori ere ez dator bat gure gomendioekin. Terrorismoaren Aurkako eta Informaziorako Taldeen menpe dauden zentroetan alderdi horien gaineko txosten bat egin ohi da baina egiaztatu ahal izan dugu, kasu batean, jasotako justifikazioa ez zela nahikoa zehatza.

Bilboko Udaltzaingoaren zentroan, atxilotetan parte hartzen duten polizia agenteek **atestatuan** egiten duten **azalpena** taldeka egin ohi da, ez banaka, nahiz eta gure gomendioetan kontrakoa hobetsi.

4.5. Gomendio orokor berriak

2012ko abenduan “**Arartekoaren 3/2012 Gomendio Orokorra, abenduaren 17koa**”. Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailak, Osakidetzak eta Udaltzaingoek koordinazio mekanismoak ezarri behar dituzte istripuetako biktimen familiei informazioa ahalik eta lasterren eman dakien bermatzeko” izeneko gomendia egin da. Gomendioak Herrizaingo eta Osasun arloetan eragina dauka eta hauxe saihestu nahi da: istripu batean esku hartzen duten zerbitzu publikoen arteko koordinaziorik ezaren ondorioz biktimen inguru pertsonalari ospitaleratzearen edo istripuaren beraren berri ez ematea edo gehiegizko atzerapenarekin jakinaraztea.

5.

Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

5.1. 2011. urtearekin alderatuz Herrizaingoaren arloan jaso diren **kexen kopuruak** behera egin du. Murrizketa, batez ere, trafikoaren eta udalen azpiarloan nabaritu da. Aurten ere, kexa gehien jaso dituzten administrazioak Eusko Jaurlaritzaren Herrizaingo Saila eta Bilboko Udala izan dira. 2012. urtean jarduera okerren bat antzeman bezala amaitutzat jo ditugun kexa askotan, administrazioek euren jarduna **zuzendu** dute. Oro har, administrazioek modu onargarrian bete dute Ararteko erakundearekin **elkarlanean aritzeko** betebeharra. Dena den, zenbait zailtasun topatu ditugu gure funtzioak modu egokian garatu ahal izateko. Urte honetan esanguratsuenak Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Sailaren eremuan gertatu dira. Izan ere, zenbait espedientetan, horietako batzuk oso larriak diren gertakarietarako, ez diete gure informazio eskaerei erantzun.

5.2. Aurten **bizitzeko eta osotasun fisikorako eskubidea** modu larrian urratu dute Iñigo Cabacasen heriotza dela eta. Heriotza Ertzaintzak jaurti zuen gomazko pilota baten inpaktuaren ondoriozkoa izan zen. Horrez gain, polizia kidego berak gauzatutako esku-hartze batean zehar beste gazte batek, Xuban Nafarratek, pairatu zituen lesio larrien ondorioz ere eskubide hori urratu egin da. Antzerako gertakariak jazo ez daitezela, poliziaren jardueretan eskubide horrekiko errespetuak eta babesak lehenetsuna eduki behar dute. Halaber, **2012ko azaroaren 30eko ebazpenean** proposatu ditugun neurriak hartu beharko liriateke.

5.3. Poliziaren funtzioari buruzko kekek honako gai hauei lotutako arazoak agerian jarri dituzte: indarkeria eta barne kontrola, ustez zuzenak ez diren jardueren barne kontrola eta atestatuak, eragin dituzten gertakariak dagokien, errealitateari egokitzen diren ala ez. 2012ko azaroaren 30eko ebazpenean eta Kukutzan Ertzaintzak burutu zuen esku-hartzearen gaineko ebazpenean (**Arartekoaren ebazpena, 2012ko maiatzaren 21ekoa**) arazo horiek aztertzeaz gain, **urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorrean** iradoki genituen prebentzio eta kontrol mekanismoak ezartzeko beharra errepikatu da. Azken gomendio hori Poliziaren jarduera eta praktiketako berme sistema” gaiari buruzkoa da; izan ere, horren inguruan ez-betetze egoerak antzeman dira.

5.4. Poliziaren jardueren barruko ikerketak ondorengo helburuak bete beharko lituzke: gertakariak argitzea, erantzuleak zehaztea, egoera hori errepikatu ez dadila beharrezkoak diren neurriak ezartzea eta biktimen erabateko ordaintza lortzea. Modu berean, bizitzeko eta osotasun fisikorako eskubidean eragina duenean edo oinarritzko eskubideren bat modu larrian urratzen denean mekanismo independente batek gauzatu beharko luke. Horrez gain, arma hilgarri bat erabiltzen den bakoitzean ere aurreko irizpidea aplikatu beharko litzateke.

5.5. Atzerritarrak izateagatik, **atzerritarrak diren pertsonengan** berariazko eragina duten arazoek bere horretan jarraitzen dute eta ez dira eremu horretako **jarduera baztertzailleak saihesteko** gomendatu ditugun **prebentzio mekanismoak** ezarri.

5.6. Aske izateko eskubideari lotutako arazoak ere mahai gainean jarri dira berriz, bai eta **atxiloketaren** justifikaziorik eza, hori burutzeko erabilitako indarkeria eta pertsona atxilotuak dituen eskubideen inguruko informaziorik eza ere.

5.7. Egiaztatu dugu Ertzaintzaren Terrorismoaren Aurkako eta Informaziorako Taldearen menpe dauden zentroetan oraindik proposatu ditugun zenbait neurri ez direla ezarri. Aurten egin den **inkomunikatutako atxiloketa** bakarraren eskaerak, bisitaldia egin genuen unera arte, ez zituen osotasunean betetzen gure gomendioak motibazioaren zehaztasun mailari dagokionez.

5.8. Mekanismo horren eraginkortasuna bermatze aldera, ez da oraindik zehaztu eperik **atxiloketen grabazioak** kontserbatzearen arloan eta ez dira erakunde honek proposatu dituen beste neurri batzuk hartu, beraz, horrek haren berme izaera mugatu egiten du.

5.9. Ertzaintzaren atxiloketa-zentroetan **adingabeak zaintzeko berariazko gelak** antolatu behar dituzte. Bilboko Udaltzaingoak ziurtatu behar du haien erreserbatuta dagoen gelan zaintzapean dauden adingabeek ez dutela harremanik izango atxilotuta dauden helduekin eta adingabeen **atxiloketa-liburuaren** edukia arautzen duten arauetara egokitzen dela.

5.10. Atxiloketari lotutako **erregistroek** eta gainerako dokumentuek fideltasun eta zehaztasun osoz islatu behar dute jarduera nola gauzatu den eta irizpide orokorretatik nolabait aldenduz gero behar bezala justifikatu behar da. Arreta handiz bete behar dira eta horien edukian desadostasunik ez dagoela edo erregistratu gabe geratu den jardunak ez dagoela ziurtatu behar da. **Eskubideen informazioari buruzko aktetan** jasota geratu behar da pertsona atxilotuari leporatzen zaizkion gertakariak zeintzuk diren jakinarazi zaiola.

5.11. Atxilotutako pertsonari **abokatu baten laguntza** eskaini behar zaio atxiloketa gertatzen den unetik aurrera, ez bakarrik izapide jakin batzuk egiteko. Hori aurten aztertu ditugun atxiloketetan ez da bete.

5.12. Atxiloketan zehar **gorputz-miaketa** behar bezala dokumentatu behar da jakin ahal izateko nola burutu den eta zergatik erabaki den modu horretan egitea. Horretarako, motibazio generikoak edo estandarrak ez dira onargarriak. Bide publikoan gauzatzen diren jardueretan ez da egokitzen jotzen erregistroa atari baten barruan egitea.

5.13. Trafikoaren azpiarloko kekek zigortzeko araubideari lotutako zenbait arazo agerian utzi dituzte, batez ere, jakinarazpenen, arau-hausteak frogatzearen eta formula estandarrak erabiltzearen ingurukoak. Nabarmendu behar dugu berriro ere alde aurretik egindako ereduak erabiliz izapidetzeak ezin duela **defendatzeko eskubidea** kaltetu eta **errugabetasun-presuntziorako eskubidea** errespetatu behar dela. Era berean, azpimarratu behar da ediktu bidezko jakinarazpena salbuespenezko irtenbidea dela eta hartaz baliatzeko ezinbestekoa dela administrazioak jakinarazpen personalak bermatzeko bideak agortu izana.

5.14. “Arartekoaren 3/2012 Gomendio Orokorra, abenduaren 17koa. Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailak, Osakidetzak eta Udaltzaingoek koordinazio mekanismoak ezarri behar dituzte istripuetako biktimen familiei informazioa ahalik eta lasterren eman dakien bermatzeko” izeneko gomendioa egin da.

a t a l a

010.5.

Justizia



1.

Arloa kopurutan

Justiziaren alorrak 2012. urtean zehar 34 jarduera-eskaera erregistratu ditu guztira, hau da, urtean zehar Arartekoak izapidean onartutako guztien %1,34. Hona hemen arlokako banaketa:

| | |
|---|----|
| – Justizia Administrazioaren eta bulego judizialaren funtzionamendua..... | 18 |
| – Doako laguntza juridikoa..... | 5 |
| – Abokatu eta prokuradoreen elkargoak..... | 4 |
| – Beste elkargo profesional batzuk..... | 3 |
| – Justizia administrazioaren giza-eta diru-baliabideak..... | 2 |
| – Herritarren eskubideak..... | 1 |
| – Beste alderdi batzuk..... | 1 |

Arlo honetan jasotako gainerako erreklamazioak, formalki baztertu behar izan ditugu, horien gaineko eskumenik ez guelako. Zenbait kasutan, partikularren arteko gatazka izan dira; beste zenbaitetan, berriz, Estatu zentralako administrazio-organoen jarduketan aurkako kexak izan dira, eta, beraz, **estatu gure homologoari** helarazi dizkiogu horiek. Gainerakoak auzitegien erabakiekin ados ez egoteagatik sortu dira, eta haien independentziak galarazi egiten du jurisdikziotik kanpoko instantziek kontrola ditzaten. Horregatik, kexek auzibidean zeuden auzien ebazpen edo izapideari eragiten ziotenean, kasuan-kasuan bidezko ziren errekurtsobideetara igorri behar izan ditugu beroriek planteatu dituzten pertsonak; eta gobernu izaerako kontuei buruzko auziei dagokienez, berriz, Justizia Auzitegi Nagusiko Gobernu Sarlari, Fiskaltzari edo Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiko Ikuskaritza Zerbitzuari eman diegu horien berri.

2.

Kexarik aipagarrienak

Ondoren aipatuko ditugun bi kasuek Justizia arloak Arartekora kexa jartzera etorri diren herritarrei emandako laguntza azaltzen dute:

2.1. Gasteizko Justizia Jauregiko Osoko Balorazio Forentseko Unitatearen instalazioetako pribatutasun baldintzak

Salatutako egoera: Gasteizko Justizia Jauregian dagoen Osoko Balorazio Forentseko Unitateak herritarrei arreta eskaintzeko dituen baldintza materialen inguruan jasotako hainbat lekukotzen ondoren, erakunde honek espediente bat ireki zuen erabiltzaileen intimitatea zaintzeko egokiak ote ziren zehazte aldera. Jasotako erreklamazioen arabera, ho-

riek aztertzeko erabiltzen den aretoa unitateko gainontzeko erabiltzaileen itzarongelaren alboan dago, manpara batekin besterik ez banatuta, ate batez gain. Horrela bada, harreragelatik zailtasunik gabe entzuten da azterketa bideratzen den aretoan tonu arruntean bideratzen den edozein elkarrizketa.

Hala azaltzen zигun, adibidez, aipatutako itzarongela horretan beste pertsona batzuen alboan eserita esperoan zegoen emakume batek, semea unitateko langileek aztertzen zuten bitartean: azaldu zigunez, bera zegoen lekutik argi eta garbi entzun ahal izan zuen bere semeak, manpararen bestaldean, bere aitaren eta aitonen aldetik jaso zituen sexu-abusuak kontatzen zituela, bere alboan eserita zegoen beste erabiltzaile batek harriduraz begiratzen zuen bitartean.

Arartekoaren esku-hartzea: Erakunde honetako langileak Gasteizko Justizia Jauregira joan ziren eta bertan egiaztatu zuten balorazio unitate horrek zerbitzua emateko erabiltzen dituen instalazioen baldintza materialak deskribatutakoak zirela, bai aipatutako eremuen kokapenari dagokionez, bai horietako batetik bestean esandakoa –ozen hitz egin gabenezko aukerari dagokionez.

Hori zela-eta, Eusko Jaurlaritzako Justizia eta Herri Administrazio Sailera zuzendu ginen, egoera azaltzeko eta azterketa horietan pribatutasuna bermatzeko beharra gogorarazteko, are gehiago bertan jorratu daitezkeen gaien izaera kontuan hartuta.

Emaitza: Sailak instalazioak ikusi zituen eta aipatzen genuen barrera fonikorik ez zegoela antzeman zuen. Irregularitasun hori konpontzeko helburuarekin, egituraren erreformak eta aldaketak agindu zituen. Horien eraginkortasunak, nolahi ere, erakunde honen jarraipenaren helburu izaten jarraituko du.

2.2. Frantziar hildako Arabako mendizale baten heriotza erregistratu gabe

Salatutako egoera: Gasteizko herritar bat Defentsa-erakunde honetara jo zuen semearen heriotza-ziurtagiria lortu ezin zuelako. Semea duela 15 urte hil zen Frantziako Pirinioetan gertatutako mendiko istripu batean.

Heriotza istripua jazo zeneko herriko udal agentarietako emandako aktan jasota geratu zen. Espainiako kontsula herri hartaraino joan zen familiari zegokion izapideekin laguntzeko. Hala ere, ez zegoen Erregistro Zibil Zentralean inskribatuta, horrek hildakoaren gurasoei jakinarazi zenez Gasteizko Erregistro Zibilaren bidez semearen heriotza-ziurtagiria eskatu zuten. Familiak azken horretara jo zuen bakoitzean egoera argitze aldera, lortzen zuten erantzun bakarra heriotza inon jasota ez zegoela izaten zen. Ondorioz, erreklamatzailari eskaera ukatzeaz gain, semeak ofizialki bizirik jarraitzen zuen eta, hil eta hamabost urte ondoren, mota guztietako administrazio eskabideak jasotzen zituen bere izenean. Horrek senideengan eragiten zuen kalte moralaz gain, heriotza egiaztatu ezin izateak arazo praktikoa nabarmen eragiten zizkien, bai ondoreari zegokienez bai ondorio fiskal eta oinordetzakoei zegokienez.

Arartekoaren esku-hartzea: Egiaztatu genuenez arazoa sortu zen, arrazoiren batengatik, heriotza ez zelako bere

garaian kontsuletzeko bulegoan jasota geratu, bertako arduradunak zegozkion izapideak bideratu zituen arren. Erregistro Zibilararen araudian egoera horietarako xedatutako prozeduraren berri eman genion familiari, hau da, Erregistro Zibil Zentralean, Gasteizko Erregistro Zibilararen bidez, epez kanpoko inskripzioa eskatu beharko zuten. Bagenekien, hala ere, horretarako asko itxaron beharko zutela, Erregistro Zibil Zentralean metatzen den atzerapena zela-eta. Ondorioz, eta familiak horren gai mingarrian hari egotzi ezin zitzaion akats batengatik urte horietan guztietan pairatu zuen informazio falta kontuan hartuta, Pauen dagoen Espainiako Kontsulatu Nagusiarekin harremanetan jartzea erabaki genuen, arazoa konpontzeko bide zuzenagoa aztertzeko helburuarekin: Defentsa-erakunde honek –eskubideak bermatzen dituen erakunde gisa– eska ziezaiola Kontsulatuari bere Erregistroan inskribatu zezala, gure erreklamatzailleak zentzu horretan egindako eskaera egiaztatuz eta, beharrezkoak ziren gainontzeko agiriek batera, heriotza gertatu zeneko lekuko udalak bere garaian eman zuen akta eskainiz.

Emaitza: Kontsulatuak gure eskaera azkar eta eraginkortasunez bideratu zuen. Heriotza bere Kontsulatu-erregistroan jaso zuen eta inskribatze horren hiru kopia konpultsatu bidali zizkigun, berehala familiari helarazi genizkionak ondorio guztietarako erabil zitzaizkien, gertatu zen moduan.

3.

Araudi- eta gizarte-testuingurua

Aurreko urteetan Justizia Administrazioak eskaintzen duen zerbitzuaren kalitatea okerragotzeko arriskua zegoela ohar-tarazi genuen, eskura dituen bitartekoen murrizketen ondorioz. Arrisku hori areagotu egin da krisi ekonomikoak, aurten gertatu den moduan, bere izaera sistemikoa azaldu duen heinean ezagutzen genuen ongizate estatua mehatxatu arte.

Hori esatean, ez dugu soilik esan nahi krisiak, jasotako kekek adierazten duten moduan, gure epaitegiei baliabide material eta giza baliabide nahikoak eta ongi kudeatuak eskaintzeko beharrezkoak diren hobekuntzen erritmoa mantsotu duenik. Horrez gain, kexa horiek, orain arte inoiz gertatu ez den moduan, **justiziak, botere publikoa den heinean, herritarren askatasuna eta berdintasuna benetakoak bihurtuko dituzten baldintzen sustapenean konstituzionalki esleitura duen zeregina** apelatu dute. Eta halako baldintzek, hizpide dugun urtean zehar, okerrera besterik ez dute egin.

Testuinguru horretan antzeman ditugu urtean zehar onartutako edo iragarritako arauzko aldaketak, baita operadore juridikoen artean eragin dituzten erantzunak ere. Beharbada esplizituena euskal epaileek, Justizia Auzitegi Nagusiko magistratuen batzordearen bidez, **jurisdikzioaren erabilera baldintzetan** euren ustez gertatzen ari den narriatze larriaren inguruan burututako salaketa izan da. Narriatze hori, haien ustez, Botere Judizialari buruzko uztailaren 1eko 6/1935 Lege Organikoa aldatzen duen Justizia Administrazioako au-

rrekontuen eraginkortasunerako neurriei buruzko **abenduaren 27ko 8/2012 Lege Organikoan** gaineratutako batzuek bultzatu dute. Hala baieztatzean, euskal auzitegi goreneko magistratuak ez ziren bakarrik ezta nagusiki ere neurri horietatik sortutako korporazio egoerei –bajak, baimenak, ordezkapenak– buruz ari. Bereziki azpimarratzen zuten horiek, onartzekotan, justizia ‘*garestiagoa eta mantsuagoa*’ bihurtuko zutela eta, gainera, “*epaile gutxiago eta baliabide gutxiago*” egongo lirakeela. Gasteizko Epailen Batzordeak erreformaren “*konstituzio kontraktasuna*” aipatu zuen, eta Donostiakoak “*justizian inbertitu ez izana, plazen izoztea, sistemaren mantsotasuna eta eraginkortasun falta edo epaitegi bakoitzaren lan-karga zehazten duen azterlanik ez egotea*” salatu zuen.

Ildo berean, abokatutzaren kasuan, **Doako Justiziaren** araudi berriarekiko aurrez aurreko aurkakotasuna aipatu beharra dago, **ekainaren 19ko 110/2012 Dekretuan** jasotakoa. Irailaz gerostik indarrean dagoena, gure erkidegoko hiru abokatu elkargoek ez eraginkortzat eta bidegabekotzat jo zuten, atzerapen burokratikoaren, profesionalentzako babesgabatasunaren eta justiziapekoarentzako defentsa-gabeziaren iturri gisa ikusten baitute. Txosten hau itxi zen egunean horregatik guztia eragatik Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiaren aurrean errekurtsioa aurkeztuta zegoen.

Tasa judizialen araudi berriarekiko kritikak ezohiko guztien adostasuna izan zuen ezaugarritzat. Tasa horiek iragarri izanaren ondorioz, azaroan, indarrean sartu aurretik, epaitegi batzuek lanez gainezka egon ziren demanda ugari aurkeztu zirelako tasak ordaindu behar ez izateko. Euskal epailetza, fiskaltza eta abokatutzako ordezkari gorenek tasak “*neurritz kanpokoak direla eta herritarrek Justizia Administrazioarekiko izan behar duen irismenarekin loturarik ez dutela*” adierazi zuten.

Balorazio horiek operadore juridikoen artean izan duten adostasuna nabaria da, baita haren ikusgarritasun publikoa ere epaitegien ateetan. Baina are aipagarriagoa da, gure ustez, sistema baten funtsezko alderdietan duen eragina, beharbada, orain bezain nabarmenagoa inoiz izan ez den oinarritzko kontrastea sortzen duena: **Zuzenbide Estatu Sozial eta Demokratiko batean Justiziak duen zeregina une honetan bete behar duenaren kontra** jartzen duena. Azken hori bi faktorek zehazten dute: alde batetik, herritarrek epaitegien ateetan aldarrikatuta ikusten dituzten eskubideak bere osotasunean eraginkor bihurtzeko beharrezkoak diren giza baliabiderik eta baliabide materialik ez egotea; bestetik, une honetan dagoen legeriaren ondorioz auzitegiek, hainbat alorretan, euren erabiltzaileen artean gero eta ohikoagoak diren pobrezia, ahulezia edo gizarte bazterkeria egoerak larriagotzen edo kroniko bihurtzen dituzten ebazpenak hartu behar izatea.

Hipoteka maileguak ez ordaintzeagatik bideratutako kaleratzeen arloan gertatutakoak beste edozein esparruk baino hobe islatzen du kontraste hori. Arazoaren jatorri sistematikoa eta gizarte maila askotara izandako zabaltzeak, sortu izan dituen ezbehar pertsonalak ahaztu gabe, aipatu izan dugunaren paradigma bihurtzen dute. Horrela bada, martxoan bankuetako Jardunbide Egokien Kodea onartu zen arlo honetan, baliabiderik ez duten hipoteka-zordunak babesteko presako neurriei buruzko **martxoaren 9ko 6/2012**

Errege Lege Dekretuan eranskin gisa gaineratutakoa. Esku hartzen duten erakundeek nahi izanez gero bete beharrek, praktikak baieztatu zuen eragindakoek babes gutxi lortu zutela horren bidez. Pertsona horietako batek bere buruaz beste egitean, arrazoi berarengatik gertatutako ez lehena ez azkena izango ez zena, euskal epaileek gainontzeko botere publikoak ohartarazi zituzten. Baita gizartea ohartarazi ere, eta haien euren auzitegien ekintza hori erreferente bat izan zen, bai maila juridikoan bai etikoan. Bilboko Epaileen Batzordeak gertakari horien ondoren kaleratzeen kasuetarako jarduera protokolo bat onartu zuen, ostean EAEANK babestu zuena, eginbide judizial berri bat irekitzeko helburuarekin lehen inolako alegaziorik egiteko aukerarik ez zegoen lekuan, eragindakoak euren abokatuaren bidez entzun ahal izateko. Eginbide berri horri esker, berehalakoak diren kaleratzeak eten ahalko dira **27/2012 Errege Lege Dekretuan** xedatutako kasuetan. Dekretu hori, bazterkeria arrisku berezian dauden familien kaleratzeak bi urteko eperako berehala eten ahal izateko onartu zen.

Nolanahi ere, aipatutako lehen faktorea uneko egoera ekonomiko kaltegarriari leporatu dakiokkeen bitartean –behintzat neurri batean–, bigarrena botere publikoek arazoan oinarrien inguruan jarduteko duten borondate eta ahalmen politikoari egozten zaio. Horrek azaltzen du gure jardueraren alor honetan urtean zehar jasotako kexen nahigabea, baita eskubiak bermatzen dituen erakunde bat, testuinguru honetan, azaltzen diren kontuei erantzun sistematikoak ematera ez mugatzeko beharra ere, izan ere, kexa horietan sistemak berak sortu dituen disfuntzioak identifikatu behar ditu, dagokion moduan jarduteko.

4.

Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

4.1. Bilerak elkartekin

Arartekoarekin elkarriketatu nahi izan diren tokiko zein nazioarteko GKE eta elkarreetatik jasotako eskaerak bideratu ditugu. Bertan, zigor prozesuaren esparruan giza eskubideen berme-sistemaren birtualtasunari zein jurisdikzio zibilean, lan-arloko jurisdikzioan eta administrazioarekiko auzien jurisdikzioan auzialdi bikoitzeko sistema hobetzeko herritarren legegintza-ekimenei buruzko informazioa jaso nahi zuten.

4.2. Bilerak erakunde eta korporazioetako arduradunekin

Erakunde arteko lankidetzak, ezinbestekoa Arartekoaren lanerako, bereziki da ezinbestekoa hizpide dugun jarduketan-eremuan. Hori dela-eta, erakunde honentzat garrantzi handia dauka **Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiko Gobernu Salarekin** lankidetzan aritzea.

Lehendakariarekin biltzeaz gain, epailetzako hainbat kideren lan-bilerak izan ditugu gure ebazpenak burutze aldera, bai zigor betearazpenaren esparruan bai familiaren jurisdikzioarenean.

Iraunkorra izan da, bestalde, EAEANKo **Gobernu Idazkari-tzarekin** izan dugun harremana, baita lurralde historiko bakoitzeko Idazkaritza Koordinatzaileekin izandakoa ere, helburu bikoitzarekin: alde batetik, Bulego Judizialaren egoera ebaluatzea gure eskumeneko alorrean gaineratutako politika publikoen mendeko alderdiei dagokienez; bestetik, herritarrek erakunde honetara jotzera bultzatu dituzten epaitegien funtzionamendu-arazoak konpontzea. Helburu horretarako **Fiskaltza** Nagusiarekin ere lan egin dugu, hiru probintzia fiskalburuekin bezalaxe. Horien lankidetzak arina eta eraginkorra izan da erakunde honek eskatutako gai guztietan.

Korporazio profesionalei dagokienez, hiru lurralde historikoetako Abokatuen Elkargoekin garatutako lana doako justiziari eta lanbidearen kontrol deontologikoaren prozedura-bermei buruzkoa izan da.

Urtean zehar hainbat bilera egin ditugu Justizia Sailburuordeztako eta **Eusko Jaurlaritzako Justizia eta Herri Administrazio Saileko** arduradunekin, bai Helduen Justiziari, bai Adingabeen Justiziari dagokionean. Justizia Administrazioarekin dituzten lankidetzak zerbitzuak bisitatu ditugu, baita Gasteizko Justizia Jaurerriko Osoko Balorazio Forentseko Unitatea ere.

4.3. Inkomunikazio-araubidean atxilotutako pertsonen berme-sistema hobetzeko neurriak

Auzitegi Nazionaleko Instrukzioko Epaitegi Zentralen aurrean neurri horien aplikazioaren inguruan galdetu dugu, inkomunikazio-araubidean atxilotutako pertsonen senideetatik zentzu horretan jaso genuen eskaera zela-eta. Zentzu berean Espainiako Herriaren Defentsa-erakundera zuzendu gara, Tortura Saihesteko Mekanismo Nazionala den heinean.

Gure proposamena ezarri ez izanaren inguruan Europako Kontseiluko Tortura Saihesteko Batzordeari zein Amnesty International erakundeari mintzatu gaitzaizkie, horien arduradunekin bildu baikin Eusko Legebiltzarrerara egindako bisita zela-eta.

Jarraipen horren esparruan Ertzaintzaren hainbat komisaria bisitatu ditugu, txosten honetan Herrizaingo alorraren inguruan jorratutako atalak islatzen duen emaitzarekin.

4.4. Azkenik, erakunde honek parte-hartze handia izan du arloan jorratutako gaien inguruko ekitaldietan, hitzaldiak ematen eta materialak egiten; horien artean hauek nabarmendu ditzakegu:

- Euskal Herriko Unibertsitatea: Esku-hartze penalaren esparruan dauden uneko joerei buruzko txostena, Arartekoaren Bulegoaren esperientziaz abiatuta.
- Espainiako Herriaren Defentsa-erakundearekin presondegi-tako esparruan buruko osasunarekiko arretari buruzko lan-mintegia

- Oñatiko Lege Soziologiako Nazioarteko Erakundea: “Ultima Ratio” printzipioak Europan une honetan duen birtualtasunari buruzko nazioarteko mintegia. Euskal Herriko egoerari buruzko aurkezpena.
- Deustuko Unibertsitatea: elkarbizitzarako justiziar buruzko lan-mintegia. Ordainsari-justizia eta justizia leheneratzailea: artikulazioa terrorismoaren delituetan

4.5. Gomendio orokorrak

Deribazio judizialaren bidezko Familia Elkarguneeen funtzionamendua eta araudiaren inguruan [gomendio orokorra](#) burutu da, txosten hau argitaratzen den egunean dagoeneko argitaratuta egongo dena.

5.

Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Ondoren azalduko ditugun kontuak, Arartekoak bere jardueraren alor honetan izandako esku-hartzeen ondorioz sortutakoak, Justizia Administrazioaren esparruan herritarrek dituzten eskubideen osasuna eta alor horretan garatutako politika publikoak hobetzeko dagoen marjina bereziki adierazten dituztela iruditu zaigu.

- Lehenik eta behin **genero indarkeriaren biktimak babesteko koordinazioa** hobetzeko beharri buruz ari gara, gaiak berak duen garrantziarengatik, zein gure esku-hartzeetan zehar antzemandako hainbat arazoek izatera sistemikorengatik. Hori dela-eta, bideratutako kasuetako bat laburki azaldu behar dugu. Horren harira, beste esparruetan ere antzemandako hutsuneak adieraziko ditugu.

Emakume batek Arartekora jo zuen hari zegozkion bi ebazpen judizialen artean zegoen kontraesanak babesgabetasuna eragiten ziolako. Zigor-arloan, emakumearen aurkako indarkeriaren epaitegi batek haren erasotzailearen (harekin bi seme-alaba izan zituen) aurkako urruntze-agindua eman zuen, arlo zibilean, berriz, gurasoen eta seme-alaben arteko komunikazioa arautu zen bikoteak harremana eten ondoren. Hala eta guztiz ere, horren inguruan neurriak ezarri zituen epaiak, kexagilea biktima babestua zela jakin izan gabe, haren etxebizitza zehaztu zuen aitzak adingabeak jasotzeko –eta ondoren uzteko– gune gisa. Azken horrek, egoera horretaz baliatuz, ordura arte erabiltzen zuen Familia Elkargunera berri-ore ere joango ez zela adierazi zuen.

- Erakunde honen kudeaketan aurrean idazkari judizialak izandako erantzun azkarrak aurreko puntuan jasotako kasua behar bezala ebazteko aukera eskaini zuen. Izan ere, **Epaitza, Fiskaltza eta Idazkaritza Judiziale-tatik jasotako laguntza** ezinbestekoa izan da, aurtan ere, herritarrek Arartekora jotzeko izandako arazo ugari

konpontzeko. Hala ere, haratago joan behar gara: arrazoiak eraginkortasunez identifikatu eta euren gainean jardun behar da, bereziki horiek, gertatzen ohi den moduan, egiturazkoak direnean. Horrela bada, azalduko adibidean, gertatutako disfunczioa saihestu zitekeen epaitegi batek beste batek adostuta zuenaren berri ez izatea ezinezkoa bihurtuko luketen koordinazio-mekanismoko egongo balira. Baina, egiaztatu ahal izan genuen moduan, esku hartu zuten operadoreek izandako lankidetzaren eta ekimen-maila handiagoa izan balitz ere zuzendu ahal izan zen.

- Horietako bat erreklamatzaileraren ofiziotzako abokatua zen. Haren jarduerak bide ematen digu **Doako Justizia Zerbitzua** hobetzeko beharra azaltzeko: Erreklamatzailerak eskatu zionean adostutako neurri kontraesankorrak aldatzeko eska zezala, horretarako berriro ere abokatua eskatu beharko zuela erantzun zion, esleitu zitzaion lana amaitutzat jotzen baitzuen. Horren ondorioz pairatu zuen babesgabetasun sententzia zela-eta jo zuen kexagileak Arartekora, erasotzaileak, bien bitartean, alor zibilean emandako neurriez baliatuta, zigor alorrean bera babes-ten zutenak urratuko zituenaren beldur.

Badakigu zerbitzu honetako abokatu gehien-gehienek euren lana burutzean arduraz jokatzeko dutela. Hala ere, zerbitzuaren kalitatea arriskuan jartzen duten faktoreak areagotu direla antzeman dugu eta horien aurrean zera ohartarazi behar dugu: alde batetik, eskaeraren hazkunde nabarmena, zerbitzua eskaintzeko izapideen zailtasuna eta eskaintzako zerbitzuaren zatikatzea, deskribatutako moduko babesgabetasun egoerak sortzen dituztenak; bestalde, doako justiziaren onura eskaintzerakoan irizpide murriztaileak hartzea, hori dela-eta erakunde honek **Bizkaiko Doako Laguntza Juridikoaren Batzordeari gomendio** bat bidali behar izan zion.

- **Izapideetan egondako atzerapenei** dagokienez, gure ustez ezin zaizkio leporatu ebazteko azkartasun faltari, euskal epailetzan buruan jarraitzen duen alderdia baita, erabakitzeke dauden izapideen tasak estatuko batez bestekoa baino askoz txikiagoak dira. Antzeman ditugun arazoak honelaxe laburbildu genitzakeen hainbat faktoretan oinarritu ohi dira:

- **Epaitegi-tako langileen artean bete gabeko bajak.** Aldez aurretik aipatu izan dugun arazoa da eta aurtan berriro ere herritarrek erakunde honetara jotzeko izan dituzten hainbat arazoaren oinarria izan da. Bitarteko falta dela-eta ezin izan da langile funtzionarioen kopurua indartu eta horien plantak antolamendu egokia bideratzeke dauka.
- **Bulego Judizial eta Fiskal berria eta Auzialdiko Auzitegiak.** Prozesua ezartzeko geldiarazpena aurreko kontuarekin zuzenean lotuta dago. Gure epaitegi eta auzitegien antolamendu eredu berria lan zaila da eta gure ustez bide zuzenetik doa, beraz, horretarako operadore juridiko guztien babesa eskatzen jarraitzen dugu. Nolanahi ere, badakigu uneko egoera ekonomikoek haren bideragarritasunean eragina dutela, izan ere, esperientziak islatu ohi du baliabide material eta giza baliabide nahiko –unera arte bere esku jarri dena baino gehiagotzatearen mende dagoela.

- **Bikaintasuna eta kalitatea sustatzen duten pizgarriekin eta adierazleekin lan egiteak** aldeko eragina dauka giza talde guztiaren etekinean. Justizia Administrazioa ez da inolako salbuespena, beraz, eskaintzen duen zerbitzua hobea izango litzateke neurri guztietan hainbat lan-baldintza helburu zehatz eta neurgarriak –zentzu kuantitatiboan zein kualitatiboan– lortzearekin lotu ahalko balirateke.
 - **Espediente elektronikoa ezarri ez izana.** Erakunde honek Justizia eta Herri Administrazio Sailak informazioaren teknologien esparruan burututako ahalegina onartzen du. Hizpide dugun urtea, ordea, zentzu horretan geldiune gisa antzeman izan da epaitegietan. Hori dela-eta, ezin izan dira gainditu lankidetzak judizialean eragin negatiboa duten funtzionamendu moduak, hala nola, ohiko postaz bidalitako exhorto bidezko epaitegien arteko komunikazioa –egoera hori aipatutako lehenengoarekin batera gertatzean, egoera onartezinak sortzen dira, hala nola, administratzaile judizial izendatzeko zitazio bat, Getxoko Epaitegiak hitzartutakoa, bost hilabete behar izatea Bilboko epaitegi batera heltzeko, eta erakunde honek esku hartu ondoren bakarrik egin izana, esku hartu zuten operadoreek ez baitzuten jakinarazi espedientea arrazoi horregatik gelditu zela.
 - Krisi ekonomikoaren aurrean zigor sistemak gizarte sektore zaurkorrenen gainean jarduteko izandako moduak baieztatzen du, erakunde honen ustez, **Justizia Administrazioarekiko Laguntza Zerbitzuek**, Eusko Jaurlaritzaren mendekoak, pasa den urtera arte Atxilotuari Laguntzeko Zerbitzuak eta Gizarteratzeko Laguntza Zerbitzuak adierazten zuten erabiltzailearekiko arretaren ikuspuntu integrala berreskuratu behar dutela. Harez geroztik igarotako urtearen esperientziaren ondorioz berretsi egiten dugu zerbitzu horiek desagerrarazteko erabakiaren aurrean adierazi genuen kritika, gure azterketak oraingo honetan harrera hobea izango duelakoan botere publikoen aldetik. Berriro ere kontu hau aipatuko dugu espetxean dauden pertsonen zuzendutako txosten honen atalean.
 - Oso positibotzat jotzen dugu **Bitartekaritza eta Konponbiderako Justizia** sustatzeko Eusko Jaurlaritzak garatutako politika. Egiatzatu ahal izan dugu bere zerbitzuek alor horretan kaudimen handiz lan egiten dutela, judizioz kanpoko zein barneko esparruan, eta nazioarte mailan onespren handia lortu dutela, bertan dagoeneko erreferentzia bat izanik. Hori ez litzateke posible izango epailetzaren lankidetzarik gabe. Hala ere, kasuen bideratzea antolatzen duen araudi baten falta sumatzen da, bideratze hori, gaur egun gertatzen den moduan, epaile bakoitzak hala erabakitzen duen edo ez duenaren arabera egon ez dadin. Aipatzekoa da, halaber, abokatzak horren inguruan burututako lana eta, zehazki, fiskaltzak egindakoa. Nolanahi ere, operadore horietara lotuta ez egotea, gure ustez, zerbitzu horiek mantendu behar duten independentziaren bermea da.
 - Erakunde honek justiziaren alorrean duen jardueraren gizarte eta arauzko testuingurua deskribatzean, **lehen etxebizitzaren hipotekak ez ordaintzeagatik gertatutako kaleratzeen** gizarte ezbeharrak azpimarratzen dugu, baita horren inguruan euskal epailetzak egindako ohararazpenaren garrantzi juridikoa eta etikoa.
- Izan ere, asmo oneko erretorika edo gertakari jakin bartzuen eragin mediatikoaren harira izandako jokabide zehatzak gaintuz, kreditu erakundeek alor honetan izandako jarduerak, oinarrian, etxebizitza funtsezko eskubide baten erabilerarako oinarri gisa ulertzearekin zerikusirik ez duen merkataritza logika bati erantzuten jarraitu du; finantza-aktibo bat ordezkatzen du, eta horren inguruan une bakoitzean merkataritza dagokionez zein arauzko esparruan indarrean dauden baldintzen arabera ondasunak handituz jardutea besterik ez dago. Ez da harrizkoa, beraz, “bankuko autoerregulazioaren” emaitzek sortutako itxaropenei erantzunik eman ez izana. Horretarako, asmo onekin batera botere publikoek baldintza horien –jarduteko modu hori babesten zuen legeria, aplikatzeko erabiltzen ziren jurisprudentziako irizpideak edo ekuazioaren gainontzeko aldagaiak osatzen dituzten merkaturako baldintzak– gaineko jardunbide irmoa bideratu behar izan zuten, kaleratutako pertsonak kalean uztea eragozten zuten zerga– eta etxebizitza-politiken bidez, pertsona horiek proposatzen zituzten gizarte alokairuko konponbideei bide emanez. Hori zela-eta, euskal epailetzak, bere protokoloaren bidez, bere esku-hartzea azaldutako logikaren zerbitzuko zeregin instrumentala betetzera mugatu ez zedin bilatzen zuen, gutxienez, hitzartutako oinarriko eskubideen garrantzia kontuan hartuta neurritasun elementuak gaineratzeko balio izan nahi zuten.
- Ahalegin laudagarria den arren, haren eraginkortasuna oso mugatuta egongo da, Europar Batasuneko Justizia Auzitegiaren abokatu nagusiaren hitzetan, ustezko gehiegizko kontratu-klausulen aurrean kontsumitzaileen babes eraginkorra bermatzen ez dutenez erkidegoko zuzentzarauak urratzen dituen hipoteka legeria indarrean dagoen bitartean. Era berean, haren burutzapen prozedura, duela mende bat baino gehiago egoera oso ezberdinean sortutakoa, disfuntzionala da uneko egoeran, finantza eta higiezin burbuilak areagotzen lagundu duen bankuko hartzekoduna lehenesten baitu burbuilaren ezteandaren ondorioak pairatzen dituen fede oneko zordunaren aurrean. Arartekoak horrek guztiak dakartzan erronkak azaldu zituen, horiei aurre egiteko egokientzat jotzen ditugun neurriekin batera ***Etxe kaleratzeak: giza eskubideen ikuspegitik aztertu beharreko gizarte-arazo larria*** izeneko txostenean.
- Aurten ere, **Justizia Administrazio**ko erabiltzaileek haren aurrean bi hizkuntza ofizialeko edozeinetan jarduteko praktikan duten askatasun falta aipatu behar dugu. Erakunde honek aipatzen zuen diagnosian **Europako Kontseiluko Adituen Batzordeak horren inguruan urrian argitaratu zituen txostenak eta gomendioek** baieztatu zuten. Bertan jasotako ebaluazioak 2011ko abendurainoko tartea besterik aztertzen ez badu ere, harez geroztik igarotako urtean ez da aurrerapauso nabarmenik egon, gure esku-hartzea behar izan duten kekek azpimarratzen dituzten arazoetatik ondoriozta daitekeenaren arabera. Izan ere, eta txosten honetan hizkuntza-eskubideei zuzendutako atalean zehaztasun handiagorekin azalduko dugun moduan, ez dirudi egoerak hobera egingo duenik egun arte alor horretan jarraitutako politikak berrikusten ez diren bitartean.

■ Hizpide dugun urtean zehar nazioarte mailan ebazpen garrantzitsuak eman dira, berriro ere, **inkomunikazio-arabidean atxilotutako pertsonen bermeei** dagokien ez erakunde honek proposatu dituen moduko neurriak ezartzeko beharra azpimarratu dutenak. Gobernuak ez du oraindik ere baimenik eman, 2011ko bisitaren ostean, Europako Kontseiluko Tortura Saihesteko Batzordeari horren inguruan eman zion txostena argitaratzeko. Nolanahi ere, iaz, erakunde honek, argitaratutako azken txostenean, gure gomendioen oinarri izandako azterketa baieztatu zuen bitartean, aurten Espainiaren gainean ezarritako nazioarteko kondenak izan dira bere egokitasuna gogorarazi dutenak. Garrantzi berezia izan zuen, zentzu horretan,

Estrasburgoko Giza Eskubideen Auzitegiak Egunkariako zuzendariak ezarritako torturen salaketaren inguruan urrian emandakoak. Era berean, maiatzean arrazoi horregatik Nazio Batuetako Torturaren aurkako Batzordeak helarazi zuen kondena azpimarratu beharra dago. Hilabete ondoren, Amnesty Internationalek adierazpen bat argitaratu zuen, ikerketako zuzendari globalak zuzendutako ordezkari batek Euskadira egindako bisita baten ostean. Bertan kritikatzeko Espainian tratatu txarrak eta tortura pairatu dituela alegatzen duena auzitegira eramatea, defentsa-erakunde honek, beste erakundeen artean, horiek saihestu, ikertu eta zigortzeko defendatu dituen moduko neurriak hartu beharrean.

a t a l a

000.6.

Ingurumena



1.

Arloa kopurutan

Ingurumen-arloaren barruan, lurzoruari, urari, aireari, flora-ri eta faunari eragiten dieten kutsadura-kategoriek sortutako kalteei buruzko erreklamazioak sartu dira. Guztira, 92 erreklamazio egon dira. Kexak azpiarlotan banatuta daude, salatutako ingurumen eragin mota aipatzen duen irizpide materiala jarraituta: kutsadura akustikoa, atmosferikoa, lurzorua eta urarena eta beste agente kutsatzaile batzuk.

Azpiarlokako banaketaren arabera, sailkapena honako hau da:

| | |
|---|----|
| – Kutsadura akustikoa..... | 60 |
| – Ingurumenaren kontrola | 8 |
| – Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura | 7 |
| – Ingurumeneko beste kutsadura batzuk..... | 7 |
| – Ingurumenaren informazioa eta parte-hartzea..... | 4 |
| – Etxebizitzetarako lurzoruan sailkatutako jarduerak..... | 2 |
| – Atmosferaren kutsadura..... | 2 |
| – Kutsadura elektromagnetikoa..... | 1 |
| – Herritarren eskubideak..... | 1 |

Eragindako administrazioen arabera, kexak honela multzoka ditzakegu:

| | |
|---|----|
| – Tokiko Administrazioa..... | 79 |
| – Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurjaritza)..... | 14 |
| – Foru administrazioa..... | 3 |

Arlo honetan jarritako kexen izapidetze-egoerari eta emaitzari dagokionez:

| GUZTIRA | Izapidetzen | Amaituta | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|---------|-------------|----------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| 213 | 123 | 84 | 57 | 23 | 4 | 6 |

Alor honetan izapidetutako jarduera kopurua aurreko urteen antzekoa izan da. Erreklamazio kopuru handiagoa herritarrek euren etxebizitzetan pairatzen dituzten zarata arazoaren ondorio da. Kutsadura akustikoko iturri horien fokua aisialdiko eta industriako jarduerak edo azpiegiturak dira gehien bat. Industria iturrien igorpenetatik sorturiko atmosferaren kutsaduragatiko erreklamazioak areagotu dira. 2012an zehar Araban antzemandako ezohiko gas erreserbak erazteak eragin ditzakeen kalteen inguruko, Kadagua Beheko airearen kalitateari buruzko edo Barakaldon hornitzeko uraren kutsaduraren inguruko erreklamazioak ere jaso dira.

Arartekoak alor honetan duen eraginkortasun mailari dagokionez, kontuan hartu behar dugu ingurumenari buruzko Arartekoaren ebazpen kopurua handitu dela. 2012an zehar

18 ebazpen burutu dira, [gure web orriko](#) dagokion atalean kontsulta daitezkeenak. Bertan, azaldutako arazo ezberdinei buruzko gomendioak, iradokizunak eta ondorioak aurkezten ditugu. Aipatu beharra dago administrazioaren esku zegoen ingurumeneko informazioa eskuratzeko oztopoak salatzeko zitzuzten hainbat erreklamazio ebatzi direla. Ikusi dugu, hiri-lurzoruan kokatutako jarduerak sortzen dituzten zarata-arazoei dagokienez, erreklamazio gehiagotan jarri direla halako arazoak konpontzeko bitartekoak, erakunde honek hala eskatuta. Horrela bada, aipatu beharra dago neurriak hartu izan direla taberneko edo diskotekeko sortutako zaraten kontra edota gazteen lokalek edo udaleko pilotaleku batean musika bezalako beste jarduerak eragindako kalteen kontra.

Arartekoaren lanaren eraginari dagokionez, aipamen berezia merezi du Euskadin izapidetzen diren hirigintza antolamenduko planen ingurumen ebaluazioa arautzen zuen legeko esparruaren aldaketak. Zehazki, gai hori ebaluazio estrategikoaren prozeduratik kanpo geratzen ziren hiri antolamendurako plan partzialen eta plan berezien aurrean azaldu zen, baita ingurumenean eragin esanguratsuak izan zitzaizketenean ere. Horregatik, Arartekoak gai hori buruzko [gomendio orokor](#) bat egin zuen 2008an Eusko Legebiltzarrari aurkeztutako urteko txostenean. Halaber, Ingurumen Sailari gai hori jorratuz [2009ko abenduaren 23ko ebazpena](#) bidali genion. Arartekoaren gomendio horien ondotik [Legebiltzarrean hainbat jarduera](#) bideratu ziren. Eusko Jaurjaritzako Ingurumen Sailak jakinarazi zigun ebazpen horien ondorioekin bat zetorrela. Azkenik, Planen eta programen ingurumen ebaluazio estrategikorako prozedura arautzen duen [urriaren 16ko 211/2012 Dekretuaren](#) onarpenaren berri izan dugu. EAEko Ingurumena Babesteko otsailaren 27ko 3/1998 Lege Orokorreko I. eranskineko A atalaren aldaketak barne hartu ditu ingurumenaren gainean eragin esanguratsuak izan ditzaketan hiri antolamendurako plan partzialak eta hiri antolamendurako plan bereziak.

Oraindik izapidetzen ari diren aurreko ekitaldietako kexei dagokionez, nabarmendu behar dugu administrazio batzuk asko luzatzen direla eskatutako informazioa bidaltzeko eta erakunde honi laguntza emateko orduan. Informazio hori epean bidaltzeko beharra bete ez duten bi administrazioen kasua bildu dugu. Hain zuzen ere, [Azpeitiko Udala](#) eta [Durangoko Udala](#).

2.

Kexarik aipagarrienak

Arartekoak ingurumenaren arloan egin dituen jarduketak nagusiak hiri-lurzoruko jolas-jarduerak, bizitegitarako eraikinekin muga egiten duten industria-jarduerak edo bide-azpiegiturak ondoan izateak sortzen duten kutsadura akustikoari dagokionak izan dira. Badira herritarrek kezkatzen dituzten beste ingurumen-kutsatzaile batzuk ere, hala nola atmosferaren kutsadura, lurzoru kutsatuak, kontsumoko uren kutsadura eta eremu elektromagnetikoak.

Beste kexa batzuetan, administrazioen esku dagoen ingurumen-informazioa behar bezalako baldintzetan eskuratzeko zailtasunei loturiko arazoak azaldu dira, edo gabeziak daukela ingurumen-erabakietan parte hartzeko eskubideari dagokionez.

Bestalde, jarduera batzuen funtzionamenduak ingurumenari edo pertsonen osasunari asko eragiten ez badiote ere alderdi txarrak izan ditzakeela-eta gizartearen erantzun sutsua eragin duten jardueren ondoriozko jarduketak ere sartu ditugu ingurumen-atalean.

2.1. Ingurumenaren informazioa eta parte-hartzea

Atal honetan, administrazioek ingurumen-informazioa eskuratzeko eta ingurumenaren arloko erabakietan parte hartzeko eskubideei dagokienez gaizki funtzionatzearen ondoriozko erreklamazioak bildu dira.

Aurten hainbat erreklamazio jaso ditugu ingurumen-informazioa eskuratzeko eskubidea baliatzeko orduan izaten diren zailtasunen inguruan. Aipatzekoa da [Arartekoaren ebazpena, 2012ko maiatzaren 22koa](#). Horren bidez amaiera ematen zaio bi elkarte ekologistek sustatutako kexa-espediteari. Bertan, Bizkaiko Foru Aldundiko Ingurumen Sailari eskatutako ingurumeneko informazioa ukatu zaiela salatzen dute. Ararteko erakundetik informazio publikoa azkar, erraz eta interesdunentzako ahalik eta koste txikienarekin eskuratzeko eskubideak duen garrantzia azpimarratzen dugu. Eskuratzeko arazoak araudiak azaltzen dituen arrazoi zehatzetara mugatu behar dira, interes publikoan edo hirugarrenen eskubideetan oinarrituta daudenak. Zentzu horretan, agiriak bere esku dituen administrazioak du informazioa eskaintzeko beharra. Legeari ez du eskatzen administrazio hori informazio horren titular izatea edo administrazio bultzadarako eskumena izatea. Ukapena amaitu gabe dauden datuak edo agiriak direlako bideratzen bada, aginpidea informazioa burutzapen prozesuan modu aktiboan duen kasuetara mugatu behar da. Era berean, herri administrazioek bitartekoak eskuratu behar dituzte euren esku dagoen informazioa erreproduzitzeko eta eskuratzeko errazak diren euskarri elektronikoen eskuratzeko aukera eskaintzeko.

Ingurumen gaitako parte-hartze publikoari dagokionez, Arartekoak bi ebazpen burutu ditu Euskal Autonomia Erkidegoan garrantzia berezia duten bi konturen inguruan, ondoren ingurumen-kontrollean aipatuko ditugunak. Ebazpen horietan gehien kutsatzen duten industriek ingurumen-kontrolaren kudeaketan duten parte-hartzea baloratzen dugu, hala nola, Muskizeko petrolio fintzeko plantaren kasuan. Era berean, erabaki publikoetan parte hartzeko hainbat proposamen jaso ditugu, besteak beste, Euskadin antzemandako ezohiko gas-hobien erauzketa, Euskadiko estrategia energetikoan gaineratu dena.

2.2. Ingurumenaren kontrola

Atal honetan, proiektuek eta jarduerak ingurumenean duten eragina ebaluatzeko egiten diren prozedura administratiboak aipatzen dira. Prozedura horien barruan honako hauek sartzen dira: ingurumen-eraginaren ebaluazioa, ingurumen-

baimen integratua eta jarduera sailkatuetarako lizentziak edo jarduera jakinaraziak.

■ **Petrolio fintzeko planta Muskizen.** [Petrolio fintzeko planta baten ingurumen-kontrolari buruzko ebazpena](#) eman dugu, 2011 eta 2012. urteetan zehar hainbat auzokide eta ekologista elkarteri erantzunez. Arartekoaren aurrean aurkeztutako kexek, Muskizen, Abanto Zierbenan kokatutako PETRONOR SA petrolio fintzeko planta baten funtzionamendutik ingurumenerako eta pertsonen osasunerako sor daitezkeen ustezko kalteak azaltzen dituzte. Gure ondorioetan azaldu genuenez, egindako salaketei erantzuna emateko, Eusko Jaurilaritzako Ingurumen Sailak ezarritako neurriak erabat betetzen direla kontrolatzen eta aztertzen jarraitu behar du, ingurumen zaintzarako programan jasotako urteko informazioaren babesean eta industria jardueraren jarraipenerako dituen kanpoko kontroleko mekanismoen babesean. Mota ezberdinetako gertakarien ondorioz sortutako ingurumenarekiko eta fabrikaren inguruan bizi diren pertsonen osasunarekiko ustezko kalteen aurrean aurkeztutako herritarren salaketei dagokionez, Arartekoak ingurumen kontrollean, osasun publikoan eta industria arriskuan eskumena duten administrazioei kalteengatik, herritarren osasunean eragina izateagatik eta hiri ingurumenean kalteak sortzeagatik aurkeztutako erreklamazioentzako egokia izan daitezkeen izapidea –ofizioz edo salaketa bidez– eman dezaten eskatzen die. Aurkeztutako salaketen izapidearen inguruan jarraitu beharreko prozedurari dagokionez, Arartekoak beharrezkotzat jotzen du hainbat proposamen helaraztea dagozkien administrazioek balora ditzaten: Erreklamazio horiei erantzuna emateko jarraitutako administrazio neurri zehatzen inguruan, Arartekoak egokitzen jotzen du Eusko Jaurilaritzako Ingurumen Sailari eta Osasun eta Kontsumo Sailari proposatzea osasunarentzat kaltegarrienak diren konposatu organiko lurrunkorrekiko esposizio handietarako mugako balioak ezartzeko aukera balora dezaten. Horixe da, besteak beste, bentzenoaren kasua. Industria arriskuen prebentzioaren politikari dagokionez, Arartekoak industria jarduera arriskutsuen arriskuak saihesteko eska daitezkeen plangintzako tresna ezberdinen informazio eta hedatze egokia bermatzearen garrantzia azpimarratzen du.

■ **Fracking-a Araban.** 2012ko azaroan fracking izenarekin ezagutzen den teknikaren bitartez [ezohiko hobietatik gasa erauzteari buruzko ebazpena](#) jendaurrean aurkeztu genuen. Ebazpen horrek, funtsean, [Fracking Ez Araba plataformak](#) aurkeztu zuen kexari erantzuten dio. Kexak Araban, “Enara”-baimenaren barruan, ezohiko gasa esploratzeko eta ondoren erauzteko aurreikuspenak zituenez. Ebazpenean gasa erauzteko sistema hori eta ingurumenean, herritarren osasunean, energia-politikan eta klima aldaketaren aurkako borrokan dituen eraginak aztertu ditugu. Euskadin ezohiko gasa esploratzeko eta ustiatzeko proiektuei dagokionez, ingurumenean duten eragina aztertu dugu, bai Euskadi Energia Estrategia 2020 izenekoaren kasuan, bai izapidetzen ari diren zundaketa putzuen esplorazioaren kasuan. Ondorio gisa zera mahaigaineratu genuen: haustura hidraulikoak ingurumenarentzat eta, kasu batzuetan, pertsonen osasunarentzat inpaktu eta arrisku handiak barne hartzen

dituen sistema da. Inpaktu horiek ohiko gas erauzketaren sistemak eragiten dituen inpaktuak baino handiagoak dira. Bereziki, teknika horrek behar duen erauzketa putzuen dentsitate altuak eragiten dituen ondorio sinergiko eta metatze-ondorioak gailendu dira. Estatu espainolean eskumena duten botere publikoek ezohiko hobietatik baliabide natural hori eskuratzeko erabaki estrategiakoaren gaineko ekonomia-, gizarte- eta ingurumen-balorazio bat egin beharko lukete. Prozesu hori amaitu arte, proiektu horien gauzatzeari dagokionez luzapen bat onartzea egokia litzateke, esplorazio zein ustiapen fasean. Euskadiko testuinguruan, erakunde honek azpimarratu nahi du eskal botere publikoek, [Eusko Jaurilaritzak](#) bereziki, Euskadiko energia-estrategiaren barruan dauden xedapen eta helburuak baliatu behar dituztela Euskal Autonomia Erkidegoan dauden gas naturalaren hobien esplorazio eta ustiapenaren ingurumen-inpaktuari buruzko gogoeta gaineratzeko. Kasu honetan, Eusko Jaurilaritzak [Euskadiko Energia Estrategia 2020](#) izenekoaren ingurumen-ebaluazio estrategikoa burutzeko jarraitu duen prozedurari dagokionez, uste dugu izapidetzean zehar akats garrantzitsuak antzeman daitezkeela. Horregatik, Ararteko erakundearen iritziz, Euskadiko Energia Estrategia 2020 behar bezala berrikusi beharko litzateke, betiere, gomendioan azaldutako irizpideekin bat eginez.

2.3. Kutsadura akustikoa

Atal honen barnean, batez ere zaratak eragiten dituen arazoak buruzko erreklamazioak sartu ditugu. Hiri-lurzoruan, industria-lurzoruan eta lurzoru urbanizaezinean dauden jarduera sailkatuei buruzko erreklamazioak jaso ditugu. Baita administrazioak egiten dituen lanek edo azpiegiturek ateratzen duten zarataren ondoriozko erreklamazioak ere.

Kexetan aipatzen da toki-administrazioek ez dutela ezer egiten, nahiz eta hainbat jolas-jarduerak (tabernak, jate-txeak edo jolas-elkartek) zein supermerkatuek edo bestelako merkataritza establezimenduek, ezarriak zaizkien neurri zuzentzaileak betetzen ez dituztenez gero, eragozpenak sortzen dituzten, batez ere zaratagatik eta usainengatik.

Alde horretatik, organo publiko eskudunak ezinbestean erabili behar du ordenamendu juridikoak hirugarrenei eragozpenak edo kalteak ekar diezazkieketen soinu-immisioak prebenitzeko eta, hala badagokio, saihesteko ematen dion ahalmena. Administrazio publikoek jarduera sailkatuak kontrolatzeko eta ingurumen-leggedira egokitzeko esku hartu beharra ez da soilik aukerako kontu bat; aitzitik, interes orokorraren defentsan eta legediaren ondoriozko betebeharrak beteko direla bermatzeko ordenamendu juridikoak egozten dien ahalmen publikoa baliatzea dakar.

- Batetik, ikusi dugu jarduera batzuek klandestinoak liratekeela, irekitzeko lizentziaren jakinarazpenik gabe edo, areago, zenbait kasutan jarduteko lizentziarik gabe ere funtzionatzen ari direlako. Lizentzia izateko eskakizuna, alkatearen eskumenekoa, ezin da saihestu eragozpenak, administrazioaren atzerapenak edo beste arrazoi pribatu batzuk alegatuta.
- Jarduerak eska daitezkeen lizentziak izanez gero, zehaztu beharra dago jarduera-lizentziek lotura iraunkorra sortzen

dutela eta horren xedea interes publikoa babestea dela, baimendutako jarduera garatzeak eragin ditzakeen gertakarien aurrean. Zentzu horretan, argi geratu behar da jarduera beti interes publikoko eskakizunetara egokitzeko baldintza inplizituaren mendekotzat jo behar dela. Eskakizun horiei esker, Administrazioak beti izango du baimendutako jardueran esku hartzeko aukera, beti ere proportzionaltasunez jokatuta; eskumen horri esker, jarduerak behar bezala funtzionatzen duela bermatzeko beharrezkoak diren zuzentzeko eta egokitzeko neurriak jarri ahal izango dizkie jardueraren sustatzaileei, baita ofizioz ere, eta azkeneko baliabide gisa, baimena baliogabetu ahal izango du ezinezkoa bada interes publikorako eskakizunetara egokitzea, izan ere, hala egin ezean zaintza, segurtasuna, elkarbizitza eta ordena publikoa bermatzeko betebeharrak kontrako utzikeria izango litzateke.

2.4. Lurzoruaren eta uraren kutsadura

Atal honetan, hala jabari publiko hidraulikoko nola itsas-lurjarreko uren eta itsasaldearen ingurumen-kalitateari eragiten dioten isurketen ondoriozko kexak jaso ditugu. Horren barnean sartzen da kutsadura biologikoak eta lurzoruen kimikak ingurumenean duten eragina.

Barakaldon Oiola urtegiko ura gizakientzat erabiltzeagatik kezka azaltzeko hainbat pertsona eta elkartek aurkeztutako erreklamazioa azpimarra genezake. Espediente horren ondorioz [Oiola urtegiko uraren kalitatea bermatzeko hartutako neurri buruzko ebazpena](#) sortu da. Ebazpen horretan zera ondorioztatu dugu: Oiola urmaelean lindanorako xedatutako parametroak urratu direla antzeman ondoren zaintza jarduerak kontsumorako uren kalitatearen araudian bildutako xedapenetara egokitu dira. Osasun publikoaren administrazio arduradunak, uraren kalitatea kontrolatzeko eta zaintzeko sarean eskumena duten gainontzeko agenteen lankidetzarekin, zuzentzeko eta prebentziorako neurriak bideratu ditu, egun arte Oioloako urak duen lindanoaren (antzemandako HCHko isomeroetako bat) kutsaduraren kontrol parametrikoko egokia bermatzeko balio izan dutenak. Ebazpen horretan azaltzen dugunez, urtegiak hornidura sarearekin duen lotura berriro ere baloratu aurretik, protokoloan finkatutako parametroak betetzen zirela egiaztatu eta justifikatu behar zen. Era berean, Oioloako urtegiaren HCH lehentasunezko substantzia arriskutsu gisa dagoela ebaluatu behar da, eskumeneko administrazio hidrauliko eta ingurumenekoarekin batera, substantzia hori uretik kentzera zuzendutako neurriekin jarraitzeko. Bestalde, Osasun eta Kontsumo Sailak, osasun agintari gisa, eta administrazio erantzuleen taldeak, batera duten beharra gogorarazi dugu, hau da, elkarteari eta interesa duten beste pertsonari Oioloako urmaelaren ur kalitatearen kudeaketari buruzko informazio zehatza, nahikoa eta eguneratua emateko beharra. Azkenik, Osasun eta Kontsumo Sailak parte hartze mekanismoak eta informazio sistemak eskaini behar ditu kontsumo uren kalitatearen kudeaketaren inguruan.

2.5. Flora, fauna eta bioaniztasuna

Azken aldirian hainbat espezie ugari izanak sor ditzaketen kalteengatik kexak eragin ditu. Kalte horiek botere publikoen esku-hartzea eskatzen dute, eremu publiko eta

pribatuetan higiene eta osasungarritasun baldintza egokiak bermatzeko. Nolanahi ere, neurri horiek gogoan izan behar dute animalia horien eta ordezkaten duten bioaniztasunaren defentsarako interes publikoa. Duela gutxi [Arartekoaren ebazpen](#) batean, [Bizkaiko Foru Aldundiko](#) organo eskudunari proposatu genion jarduera plan bat bideratu zezan hiri inguruetan habia egiten duten karioek pertsonen osasun eta segurtasunerako ondorio kaltegarriak eragin ez ditzaten. Plan hori udalekin eta elkarte ekologistekin hitzartu behar da, Ondare Naturalari eta Bioaniztasunari buruzko abenduaren 13ko 42/2007 Legeak jasotzen duenaren babesean.

3.

Araudi-testuingurua

Lehenik eta behin ingurumen alorreko premiazko neurriak buruzko [abenduaren 19ko 11/2012 Legea](#) aipatzen dugu. Gorte Nagusiek arau hori onartu dute, hitzaurrean azaltzen den moduan, eremu babestuak, hondakinak edo lurrazpiko urak bezalako arloetako ingurumen arauen administrazio sinplifikazioa eta arintzea bilatzen duena.

Eusko Legebiltzarrak [7/2012 Legea](#), [apirilaren 23koa](#) onartu du, barne-merkatuko zerbitzuei buruz Europako Parlamentuak eta Kontseiluak abenduaren 12an emandako 2006/123/EE Zuzentaraura egokitze aldera zenbait lege aldatzekoa. Lege horrek ingurumen baimeneko hainbat prozedura Erkidegoko zuzenbidera egokitu ditu. Aipatzekoa da ingurumena babesteko otsailaren 27ko 3/1998 Lege Orokorraren aldaketa, sailkatutako jardueren alde aurretiko jakinarazpena jasotzen duena.

Ingurumenari buruzko arauetan eragina duten zenbait dekretu ere onartu dira. Hala nola, [Planen eta programen ingurumen ebaluazio estrategikorako prozedura arautzen duen urriaren 16ko 211/2012 Dekretua](#). Egun berean, [212/2012 Dekretua](#), [urriaren 16koa](#), ingurumen-lankidetzako erakundeak arautzen dituena eta Euskal Autonomia Erkidegoko Ingurumen Lankidetzako Erakundearen Erregistroa sortzen duena.

Zaratarri dagokionez, [213/2012 Dekretua](#), [urriaren 16koa](#) argitaratu da, Euskal Autonomia Erkidegoko hots-kutsadurari buruzkoa. Dekretu honen xedea da, batetik, hots-kutsadurari aurre hartzeko, hura murrizteko eta zaintzeko arauak ezartzea, hots-kutsadurak pertsonen osasunean, ondasunetan eta ingurumenean eragin ditzakeen kalteak saihesteko eta urritzeko eta, bestetik, mekanismoak ezartzea Euskal Autonomia Erkidegoan ingurumeneko kalitate akustikoa hobetzeko. Dekretu honetan arautzen dira orobat eraikin berriak akustikoki babesteko eskakizunak.

Intereseko beste xedapen batzuen artean [214/2012 Dekretua](#), [urriaren 16koa](#), Euskal Autonomia Erkidegoko itsas uretako eta erkidego barruko arroetako inguru kalteberak izendatzen dituena eta [183/2012 Dekretua](#), [irailaren 25koa](#), Ingurumeneko administrazio-prozeduretan zerbitzu elektronikoen erabilera arautzeko eta ingurumenean eragina du-

ten jardueren Euskal Autonomia Erkidegoko erregistroa sortzeko eta arautzeko dena aipa ditzakegu.

4.

Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

4.1. Ofiziozko jarduerak

2012ko abenduan ofiziozko jarduera bat hasi dugu ingurumeneko legezketasuna betetzen denetz kontrolatzen duen poliziaren funtzionamenduari buruz. Ingurumeneko legerian ezarritako eskumen banaketako sistemak garrantzia berezia eskaintzen dien udalei administrazio lizentzien bidez eta ondoriozko ikuskapenen bitartez. Hala eta guztiz ere, ingurumeneko legezketasuna betetzearen kontrol eraginkorra udal bakoitzaren giza baliabideen, baliabide teknikoaren eta baita borondatearen mende ere dago. Udal guztiek ez dute udaltzaingorik lan horiek egin ahal izateko. Kontrol lausoko egoera hori hobetu daiteke Ertzaintzaren barruan duela gutxi sortutako ingurumeneko polizia unitateari esker. Testuinguru horretan egokitzen jo dugu ofiziozko jarduera bat hasia ingurumeneko legeriaren kontrolean hobekuntza proposamenak aztertu eta baloratzeko.

4.2. Bilerak elkarrekin

2012. urtean, ingurumen-ataleko helburu nagusia mantendu dugu, hau da, Euskal Autonomia Erkidegoan dauden ingurumenari loturiko elkarrekin harremanak indartzen jarraitu dugu. Lankidetzazko esparru edo bilera-foro hori, nagusiki, Ingurumena 2.0 proiektuaren barruan gune birtual bat sortuta garatuko da.

Aurten honako auzokideen eta ekologisten elkarrekin izan dugu harremana neurri handiago edo txikiago batean: [Ekologistak Martxan](#), Ezpitsua, Txipio Bai, [Eguzki](#), [Lamiako Vive](#), [Fracking Ez Araba](#), [Anti Coke koordinatzailea](#) eta Kadagua Beheko auzoko koordinatzailea.

Bileren helburu nagusia izan da gobernuz kanpoko erakunde horiei hainbat jarduketa-proposamen helaraztea ingurumenari dagokionez, batez ere informazioa eskuratzeko eta ingurumenean parte hartzeko eskubidea baliatzeari dagokionez. Era berean, Arartekoaren [ingurumeneko foroan](#) parte hartzeko aukera helarazi diegu.

Elkarte horiekin bileraren bat izan dugu Arartekoak bideratutako jardueren inguruan.

2012ko otsailean [bilera](#) bat izan genuen [Fracking Ez Araba](#) plataformarekin, Araban ezohiko gasa erazteko haustura hidraulikoaren teknika erabiltzearen kontrakoa denarekin. Plataformak ezohiko gasa hausturaren teknikaren bidez erazteak gizartearen, ingurumenean eta gizakien osasunean edukiko dituen kostuen ondorioz, proiektu horrek eragin dituen zalantzen berri eman zigen.

Bestalde, [2012ko martxoan bilera](#) bat egin zen Kadagua Beheko auzoko koordinatzailearekin ([Zorrotzako auzo elkarte](#), Lutxanako auzo elkarte, Burtzenako auzo elkarte, Olabeaga Bizirik, gurutzetako familien auzo elkarte, Castrejanako auzo elkarte, Kanala auzo elkarte eta Ekologistak martxan). Bileraren helburua Bilbon eta inguruetan dauden usainak eta kutsadura akustikoa salatzea izan da. Usainen jatorria Nerbioi Behera/Kadagua Behean identifikatzen saiatu izan da.

[Anticoke koordinatzailearen](#) kasuan, [Turruntero elkarte](#), [Por Muskiz bai](#) taldea edo [Kima berdea](#) bezalako hainbat elkarterekin batera, Petronorren plantatik sor daitezkeen kalteen administrazio kontrolaren ebazpena jorratu da.

4.3. Bilerak administrazioekin eta zerbitzuekin

Aurten hainbat bilera izan ditugu udal administrazioekin ostalaritza jarduerak eragiten dituzten kutsadura akustikoko arazoak direla-eta. Gai horren inguruan Gasteizko Udaleko eta Durangoko Udaleko ingurumen alorreko arduradunekin bilerak izan ditugu. Halaber, Hernaniko alkatearekin bildu ginen sagardotegi garaian zehar lokal eta eremu publikoetan pertsonak pilatzeak dakartzen arazoak joratzeko.

Bestalde, [Ingurumen Kalitateko Zuzendaritzarekin](#) bilera bat izan dugu Bizkaiko hainbat zonaldean atmosferaren kutsaduragatik eta airearen kalitatearen kontrolarengatik aurkeztutako salaketan inguruan bideratutako jarduerak ezagutzeko aldera.

[Ezpitsua](#) elkarteak hala eskatuta, 2012ko irailean URA [Ura-uren Euskal Agentziarekin](#) eta [Eusko Jauriaritzako Osasun Publikoko Zuzendaritzarekin](#) bilera bat izan genuen, Oiola urtegiaren HCHgatik antzemandako kutsaduraren ondoren uren kalitatearen kontrolari buruzko zenbait kontu argitzeko.

4.4. Webgunearen, intranetaren eta gizarte-sareetako foroaren kudeaketa

2012. urtean zehar ingurumeneko alorrak [Arartekoaren ingurumenari buruzko blogean](#) parte hartzen jarraitzen du. Foro hori ingurumenaren esparruan jarduten duten elkarteekin eta oro har herritarrekin ingurumenaren gaineko kontuei buruz gogoeta egiteko leku gisa proposatu dugu, batez ere informazioa eskuratzeko eta ingurumenean parte hartzeko eskubideari buruz gogoeta egiteko. 2012an zehar hiru elkar-te batu zaizkio ekimen honi ([Eguzki](#), [Lamiako Vive](#) eta [Lantzarteko auzokideak](#)).

Bestalde, hogeita hamar sarrera egin dira, hainbat gairen inguruan. Blog horrek jendearen artean duen eraginari dagokionez, pertsona interesdunen hirurogeitik gora iruzkin jaso ditugu, eta 10.500 bisita inguru.

4.5. Iritzi artikulua eta erakundearen adierazpenak

Ararteko erakundetik erakunde adierazpen bat onartu genuen [2012ko Ingurumenaren Munduko Egunaren ospakizun](#)

[narekin](#) bat egiteko, “Ekonomia berdea: zu ere hartzen zaitu?” lemarekin ekainaren 5ean planeta osoan burutu zena. Aurten aukeratutako lema pertsona, erakunde eta agente ekonomiko guztien erantzukizun maila bat eskatzen du giza ongizaterako helburu hori lortzeko. Era berean, herritarrek parte hartzeko bidea da. Adierazpen horretan gizarte talde eta elkarteek erakunde eta agente ekonomikoekin batera gure ingurumenaren defentsan burutzen duten lan garrantzitsua azpimarratu zuen Ararteko erakundeak.

4.6. Parte hartzeko foroak, eskubideak bultzatzeko eta sustatzeko ekitaldiak

2012ko azaroan Eusko Jauriaritzako Ingurumen Sailak Euskadi 2012ko garapen jasangarriaren lehen txostena aurkezteko antolatutako jardunaldia gauzatu zen: [Euskadiko garapen jasangarriaren foroa 2012](#). [EcoEuskadi 2020 Garapen Jasangarriko Estrategiaren](#) helburuetako bat hiru zutabetan –ekonomia, gizarte garapena eta ingurumenarekiko errespetua– oinarritutako garapena sustatzea da.

Era berean, [Bizkaiko Foru Aldundiaren](#) Parte-hartze Jardunaldian eta 2012-2016 Zarata Planean parte hartu genuen. Bertan, Foru Erakundearen Saileko Bizkaia Soinuduna estrategia eta 2007-2012 Zarataren Ekintza Planaren Balantzea jorratu ziren eta ondoren datozen bost urteetan burutu beharreko lehenetsutako jarduerak identifikatu ziren.

5.

Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

- 2012. urtean zehar Arartekoa elkarteekin eta herritarrekin, orokorrean, harreman hurbilagoa izaten eta finkatzen saiatu da, ingurumenari eta osasun publikoari dagokionez euren kezka eta arazo errealak ezagutzen saiatzeko.
- Herritarren kezka nagusienetako batek hiri inguruetan arnasten dugun airearen kalitatea da. Bizkaiko hainbat herritan kasuan (Bilbo, Barakaldo, Muskiz, Abanto-Zierbana) herritarrek bereziki industria jardueretatik datozen usainen zenbait gertakari azaltzen dizkigute. Atmosferaren kutsadura horrek eremu publikoetan eragina dauka eta etxebizitza partikularretan sartzen da. Euren etxeetan sartzeak ezinegona sortzen du eragindakoengan eta, batzuetan, osasunerako arazo garrantzitsuak ere. Beste hainbatetan herritarren kontsumorako uraren kalitateagatik kezka adierazi da.

Agente kutsatzaileak (kimikoak, elektromagnetikoak edo zarata) etxebizitzaren bortxaeintasunerako eskubidea errespetatzeko botere publikoek esku hartu behar dute balizko edozein urraketa saihesteko eta legeriak onartutako gehieneko mugak betetzen direla egiaztatzeko.

Gure ebazpenetakoren batean azaldu dugun moduan, ezinbestekoa da ingurumeneko kontrolean, osasun publikoan eta industria arriskuan eskumena duten administrazioek kalteengatik, herritarren osasuneko arazoengatik eta hiriko ingurumenaren eraginengatik egindako erreklamazioei egokitu ahal zaien izapidea ematea.

Erreklamazio horiei erantzuna emateko jarraitu beharreko administrazio neurri zehatzen inguruan, Arartekoak Ingurumen Sailari eta Osasun Sailari proposatu dio osasunarentzat kaltegarrienak diren konposatu organiko lurrunkorrekiko esposizio handietarako mugako balioak ezartzeko aukera balora dezaten. Horixe da, besteak beste, bentzenoaren kasua.

- 2012. urteko beste kontu garrantzitsuenetako bat Eusko Jaurlaritzak Araban antzemandako ezohiko gas hobien erauzketa sustatzeko egindako proposamena izan da. Kasu honetan ingurumen egokiaz gozatzeko eskubidea eta baliabide naturalen arazoizko erabilera egiteko botere publikoei emandako agindua aztertu dira. Haustura hidraulikoak ingurumenarentzat eta, kasu batzuetan, pertsonen osasunarentzat inpaktu eta arrisku handiak barne hartzen dituen sistema da. Horregatik, eskumena duten botere publikoek ezohiko hobietatik baliabide natural hori eskuratzeko erabaki estrategiakoaren gaineko ekonomia-, gizarte- eta ingurumen-balorazio bat egin behar dute. Prozesu hori amaitu arte, proiektu horien gauzatzeari dagokionez luzapen bat onartzea egokia litzateke, esplorazio zein ustiapen fasean. [Eusko Jaurlaritzak Euskadi 2020 estrategia energetikoaren](#) berrikuspenean Euskal Autonomia Erkidegoko gas naturaleko hobien azterketak eta ustiaketak duen ingurumen eraginari buruzko gogoeta gaineratu behar du.

- Ingurumenaren arloko beste helburu estrategikoetako bat da [Aarhusko Hitzarmenak](#) ingurumen-demokraziaren hiru zutabeak bermatzeko ekarri dituen konpromisoak gure antolamenduan izandako gaineratzearen balorazioa egitea: ingurumenaren arloko informazioa, parte-hartzea eta justizia eskuratzeko.

Ararteko erakundetik informazio publikoa azkar, erraz eta interesdunentzako ahalik eta koste txikienarekin eskuratzeko eskubideak duen garrantzia azpimarratzen dugu. Eskuratzeko ukatzeko arrazoiak araudiak azaltzen dituen arrazoi zehatzetara mugatu behar dira, interes publikoan edo hirugarrenen eskubideetan oinarrituta daudenak. Zentzu horretan, agiriak bere esku dituen administrazioak du informazioa eskaintzeko beharra. Legeriak ez du eskatzen administrazio hori informazio horren titular izatea edo administrazio bultzadarako eskumena izatea. Ukapena amaitu gabe dauden datuak edo agiriak direlako bideratzen bada, aginpidea burutzapen prozesua modu aktiboan duen kasuetara mugatu behar da. Era berean, herri administrazioek bitartekoak eskuratu behar dituzte euren esku dagoen informazioa erreproduzitzeko eta eskuratzeko errazak diren euskarri elektronikoetan eskuratzeko aukera eskaintzeko.

Ingurumeneko gaietako parte hartze publikoari dagokionez, Arartekoak interesgarriztat jotzen du industria kutsaileenen ingurumeneko kontrolaren kudeaketan parte-hartzea sustatzea, hala nola, Muskizeko petrolio finantzeko plantan. Era berean, erabaki publikoetan parte hartzeko hainbat proposamen bildu ditugu, besteak beste, Euskadiko ezohiko gas hobien erauzketa eztabaidagarriaren kasuan.

a t a l a

OPINA

Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak



1.

Arloa kopurutan

Aurten guztira 30 kexa jaso dira eremu honetan eta eragindako administrazioak gorabehera egindako sailkapena hauxe izan da:

| | |
|---|----|
| – Tokiko administrazioa | 16 |
| – Foru administrazioa | 7 |
| – Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jauriaritza)..... | 6 |

Azpiarloen araberako banaketari dagokionez, sailkapena honakoa da:

| | |
|---|---|
| – Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura | 8 |
| – Garraioak | 6 |
| – Obrak egitea | 5 |
| – Kontratazio araubidea, ondare eta administrazioaren erantzukizuna | 4 |
| – Herri lanak eta azpiegiturak | 3 |
| – Herritarren eskubideak | 2 |
| – Nahitazko desjabetzea | 2 |

Arlo honetako kexen informazio estatistikoa, ekitaldia itxi den unean, ondorengo da.

| GUZTIRA | Izapidetzen | Amaituta | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|---------|-------------|----------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| 44 | 16 | 26 | 10 | 13 | 3 | 2 |

Jaso ditugun kexen izapidetzearen egoera arrazoizkoa da, izan ere, gutxi gorabehera jaso ditugun kexen bi herenetan gure jarduketak amaitu ditugu eta amaitzeke daudenak, batez ere, laugarren hiru hilekoan jasotako kexen jarduketafaseak dira. Beste batzuen kasuan, arazoa da ez dugula administrazioaren erantzunik jaso edo erantzuna berandu jaso dugula eta, horrenbestez, gure balorazioa ere atzeratu da. Oro har, herri-administrazioen erantzuna zentzuzkoa izan da eta, jarduera okerraren bat antzeman dugunean, helarazi dizkiegun oharrei erantzuna eman diete.

2.

Kexarik aipagarrienak

Atal honetan, izapidetu ditugun kexa guztien artean, eduki formalagatik edo mahai gainean jarri duten arazoagatik nabarmendu nahi izan ditugun kexak zehaztuko ditugu.

2.1. Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura

Gipuzkoan zein Bizkaian errepide sareetako seinaleek kexak eragin dituzte, azken urteetan ahalmen handiko ardatz berrien proiektzioak eta eraikuntzak eragin dituzten aldaketak direla-eta. Bide berri horiek hirietatik ateratzeko trafiko fluxuentsak aukera desberdinak ezarri dituzte. Erreklamazioen ustez, jarritako seinaleek erabiltzaileak nahita nahasten dituzte ordaintzekoak diren bideak erabil ditzaten.

Hala, errepideen gaineko azken katalogoan [Gipuzkoako Foru Aldundiak](#) erabili zituen seinaleekiko desadostasuna adierazi zuen pertsona batek aurkeztu zuen kexa aipatu dezakegu. Interesdunak foru erakundearen aurkeztu zuen hasierako kexaren erantzuna jaso bazuen ere, ez zegoen ados erantzunarekin, bere ustez, foru administrazioak akatsak egin baitzituen eta horrek herritarrentzako informaziorik eza eta, sarearen erabiltzaile diren heinean, eragozpenak eragin zizkien. Beste alderdi batzuen artean eta beste bide batzuen onurarako, N-1 errepidera sartzeko dauden seinale eskasak aipatu zituen.

[Mugikortasun eta Bide Azpiegituren Sailak](#) idazki zabal baten bidez jakinarazi zigun helmuga berdinerantz heldzeko bi bide desberdin daudenean, horren berri ematen duten ereduak ziurgabetasuna sortzen dutela erabiltzaileen artean. Elkar-gune batera heldzen direnean, jarraibide zehatzak eta errazak espero dituzte baina bikoiztasunekin topo egiten dute eta aurrekusi gabeko irizpideetan oinarrituta erabakia hartu behar izaten dute. Informazioa prozesatzeko behar horrek hauxe eragiten du: abiadura modu bortitzean murrizteko beharra, errepidean arreta galtzea edota elkargunean mapak kontsultatzeko gelditzea, hau da, erabiltzaile guztiek saihestu nahi dituzten eta arriskutsuak diren egoerak.

Bere aburuz, gai horren inguruan aintzat hartu behar den beste datu garrantzitsu bat da N-1 errepidea ez dagoela Europa Barneko Errepideen Sarean, gaur egun E5 eta E80 errepideak AP-1 autopistatik doaz-eta. Horrez gain, txostenak orientazioa seinalezatzeko printzipioak jaso zituen, argitasunean, erraztasunean eta uniformetasunean oinarritutako ideiak abiapuntutzat dituztenak eta “Errepideetako arauak. 8.1-IC Araua” izenekoan definitutakoak. Honako hauek dira: kontzentrazioa, irakurgarritasuna, ulergarritasuna, jarraitutasuna eta osotasuna. Printzipio metodologiko horien testuinguruan, amaierako xedea elkarguneetan erakutsi daitezkeen helmugak zehaztea da.

Laburbilduz, gure esku-hartzea amaitutzat jo genuen onartu genuenean seinaleek hainbat aukera onartu ahal dituztela eta, emaitzen inguruan desadostasunak badaude ere, admi-

nistrazioak interpretazio eta zuhurtasun tarte zabala daukala, aukeratutako irizpidea beste batekin ordezkatzeko eragozten duena (honako salbuespen honekin: boterearen desbideratzea, arbitrariotasuna edo hautatutako irizpidearen justifikaziorik eza egon denean).

2.2. Herritarren eskubideak

Atal honetan Euskaltzaindia plazan autobus geltokia eraikitze aurreikuspena dela-eta eragindako pertsonen plataformak aurkeztu zuten kexa gogora ekarri nahi dugu. Erabaki horrek [Gasteizko Hirigintzako Antolakuntzako Plan Orokorrean](#) ezarritako kultura erabilera aldatzea dakar, garraio azpiegituraren erabiltzeko xedearekin, zehazki, autobus geltoki bat eraikitzeko. Proiektuarekin ados ez daudela azalduz gain, plataforma kexatu zen **informaziorik** ezaren ondorioz eta udaleko arduradunekin harremanetan egon arren eta proiektuaren garrantzia kontuan hartuta, **herritarrek parte har dezaten** prozesu aktiboen sustapena eskatu zuten.

Kexa aurkeztu zuten unean, Hirigintzako Antolamenduko Plan Orokorra aldatzeko espedienteaz izapidetze fasean zegoen, beraz, bideratutako espedienteaz aztertzeko eta autobus geltokiaren kokapena aldatzeko proiektuaren aurka egokitzat jotzen zituzten alegazioak aurkezteko eskubidearen berri eman genien. Horretarako, proiektua jendearentzako eskuragarri zegoen webgunearen helbidea eman genien. Aldaketa horren memoriarekin bat eginez, herritarren parte hartzerako programa bat aurreikusi zen, bai eta gizarte etxe batean proiektuaren aurkezpena egitea, proposamena deskribatzen duten liburuxkak editatzea eta Udal Plangintzaren Kontseilu Aholkulariaren txostena ere. Azken horretan, beste batzuen artean, auzotarren elkarteetako bi ordezkari eta hiriko sektoreetako kontseiluetako beste ordezkari batzuk daude.

2.3. Nahitaezko desjabetzea

Atal honetan pertsona batek bere jabetzakoak diren lursailetan eraikin bat jarri izanagatik aurkeztu zuten kexa nabarmendu nahi izan dugu. Aipatutako eraikina okupazio hori ahalbidetzen zuen titulurik gabe ezarri zen [ETSk](#) (Euskal Trenbide Sarea) Añorgako eremuan (Bilbo-Donostia linea) bidea bitan banatzeko gauzatu zituen obraren ondorioz. Izapidetutako desjabetze espedientearen kalte-ordaina eman zieten euren jabetzakoak den lursail bat behin-behinean okupatzeagatik eta, hala ere, esparru horretan behin betiko eraikin bat eraikitzen hasi ziren, horretarako legezko titulurik ez eduki arren. Erreklamazioa [Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailean](#) izapidetu ostean, arazoa konpondu zen, akatsa onartu ostean derrigorrezkoa zen okupazio titulua bi alderdien adostasunarekin sinatu baitzuten.

2.4. Herri lanak eta azpiegiturak

Maiz arlo horretan eragindako pertsonen gauzatutako proiektuekiko eta herri-lanaren amaierako emaitzarekiko desadostasunak mahaigaineratzen dituzte. Oro har, arazoak obraren gauzatzeak berak eragiten dituen eragozpen eta traben ondoriozkoak dira baina proiektuarekiko desadostasunak biltzen dituzten kexak ere aurkeztu dira, hala nola, honako

alderdi hauei lotutakoak: hartutako konponbidea, beharra zalantzan jarri izana, proposatutako aukerak ez gaitzetsi edo nahikoa motibatuz ez izana, etab.

Hala, aurten jabe batek Navarreteko azpiegiturak berritzeko proiektuarekin izandako desadostasuna aipatu dezakegu. Kexaren arazoia zen Navarreteko Administrazio Batzordeak hasiera batean onartutako proiektua aldatu zuela, derrigorrezkoak diren prozedurak jarraitu gabe eta, gainera, bere lursailaren sarreran hasten den bidea hormigoiarekin estaltzeko erabakia bertan behera utzi zuen.

Eragindako administrazioak azaldu zuten obra mota guztietan eta, are gehiago, mota horretako eta garrantzi hori duten obretan, ohikoa dela, dena modu normalean garatu arren, aldaketa eta/edo bariazio txikiren bat egitea, obraren gauzatzearen ondoriozkoak diren aldaketa arrunt eta ohizkoei erantzuteko. Oro har, aldaketa horiek eskumeneko zuzendaritzaren eta esleipendunaren artean konpontzen dira. Hala eta guztiz ere, kasu zehatz horretan, aldaketa horiek eskumeneko zuzendaritzaren oniritzia lortu zuten eta herriko Kontzejuaren esku utzi ziren, hau da, erabakiak hartzeko eta auzotar guztien parte hartzerako organoaren esku, eta bertan gehiengoak onartu zituen. Bestalde, azaldu ziguten landa lursaila sartzeko bidean zegoen hormigoia egoera onean zegoela eta ez zutela beharrezkotzat jo hori berritzea.

Motibazio hori ikusita, gure esku-hartzea amaitutzat jo genuen ez baikenuen jardura okerrik antzeman erreferentziarako proiektuaren gauzatzean. Dena den, azpimarratu genuen espediente mota horietan obra burutu bitartean gertatzen diren gorabeherak eta egiten diren aldaketak dokumentatzeak eta arrazoitza duen garrantzia.

2.5. Ondare erantzukizuna

Pertsona batek kexa bat aurkeztu zuten [Aretxabaletako Udalak](#) ez ziolako ondare erantzukizuneko erreklamazio bati erantzun. Erreklamazioak herri-lan batzuk gauzatu bitartean bere titulartasunekoak diren ondasun batzuetan eragindako kalte materialak zituen hizpide. Erreklamatzailaren ustez, kalte udaleko zerbitzu publikoen funtzionamenduari egotz zekiokkeen, obrak enpresa esleipendun baten bitartez garatu baziren ere.

Beraz, kasu horretan ordenamendu juridikoak prozedura mota hori amaitzeko ezarri duen sei hilabeteko epea gaitzetsi zen (ondare erantzukizunaren arloan Herri Administrazioen Prozeduren Araudia onetsi zuten [martxoaren 26ko 429/1993 Errege Dekretuaren](#) 13.3. artikulua) eta udalak ez zuten aurkeztutako erreklamazioari berariazko erantzuna emateko eginbeharra bete. Azkenean, udalak gatazkaren funtsaren inguruan hartu zuten erabakiak arazoa erreklamatzailaren interesen alde konpondu zuten –behintzat zenbaterako ekonomikoari dagokionez–.

2.6. Garraioak

Garraioen arloan azpimarratu behar dugu arazo horiek guztiek eragin berezia dutela ezintasunen bat daukaten pertsonengan, izan ere, pertsona horiek, gaur egun ere, gainerako herritarrek baino garraio egokitu eskaintza murriztagoa daukate.

Lehenik eta behin, EuskoTren enpresa publikoak abian jarri dituen tren unitateen ezarpenaren ostean antzeman diren irisgarritasun arazoak aipatu nahi ditugu. Alde batetik, nasen ezaugarrien ondoriozko arazoak daude eta, bestetik, tren unitate berrien diseinuak eragin dituzten arazoak daude.

Geltokietan zenbait arazo antzeman dira trenbidearen eta nasaren artean dagoen distantzia dela-eta. 2012. urtean zehar, konponbideak eman izan dira trenbide sareko geltoki guztietan, arrapalak behar bezala funtzionatu dezala beharrezkoak diren parametroak betetzen saiatuz. Halaber, tren geltoki guztietan seinaleak jarri dira, kendu daitekeen arrapalaren bidez bagoira sartzeko aukera ematen duen nasaren eremua markatzeko. Hala, seinale horizontalen bidez arrapala duten tren unitatearen atak dauden eremua mugatzen da eta seinale bertikalak gelditzeko eremua non dagoen erakusten du.

Dena den, oraindik ere bagoien diseinuari lotutako zenbait kontu direla-eta, mugikortasun urria duten pertsonak zailtasunak dituzte horiek erabiltzeko.

Zentzu horretan, gurpildun aukien erabiltzaileek azaldu dute unitateetako arrapalaren diseinuak egoera arriskutsuak eragiten dituela gehiegizko aldapa duelako, ez delako jarraitua eta zenbait tartetan erabilera zaila delako, aukietako gurpilak katigatzen baitira. Modu berean, adierazi dute arrapalak treneko gidariak besterik ezin dituela martxan jarri, hau da, erabiltzailea ezin da modu autonomoan mugitu. Halaber, adierazi dute bagoiaren barruan mugikortasun urria daukaten pertsonentzat erreserbatuta dagoen esparrua bizikletekin partekatu behar dutela nahitaez eta, batzuetan, horrek eragin duena da ezintasunen bat duten pertsonak erreserbatuta dagoen eremutik kanpo geratu direla.

Bestalde, errepikatu dira garraio publiko guztietako txarteletako prezioan aplikatu beharreko hobari-irizpideak bateratzeko aukera mahai gainean jarri duten kexak.

Bestalde, aipatu behar dugu erakunde honek jakin zuela zenbait arazo egon zirela Gasteizko autobus geltokian dagoen eta Lurraldebus txartela diruz betetzeko balio duen makinari lotuta. Zerbitzu hori eskaintzeko makina bakarra dagoenez eta enpresa horren txartel-leihatilaren ordutegi murriztua dela-eta, makina hori hondatu eta ez dabilen bakoitzean, erabiltzaileek, txartela kargatu ezinik, ohiko tiketa ordaindu behar izaten dute, txartela erabiltzeagatik dagokien tarifa murriztua aplikatu gabe. Lurraldebusetik azaldu digutenaren arabera, aldea ordaintzeko erreklamazioa jarri ondoren, erakunde horrek Gipuzkoako Foru Aldundiko Mugikortasun eta Garraio Publikoen Zuzendaritzara bidaltzen du eskaera, kopuruak itzultzeko ardura duen erakundea baita. Hori dela-eta, praktikan, azken erakunde horrek karga burokratiko bat dakarten hainbat izapide abian jarri behar ditu Lurraldebusen ia garrantzirik gabeko kopuruak behar bezala kobratu dituelako (izan ere, ohiko tiketaren gehieneko prezioa 10,10 eurokoa da eta txartela erabiltzeagatik tarifa murriztua 5,19 eurokoa da, beraz, gehieneko 4,19 € erreklama zitezkeen). Ondorioz, gure ustez, kexa konpontzeko beharrezkoak diren izapideak gehiegizkoak dira.

Dena den, erreklamazioaren izaera ekonomikoa kontuan hartuta, erreklamaturako kopurua txikia bada ere, berariazko prozedura jarraitu behar dela ulertzen dugu. Horrelako kexak

zuzenean txartel-leihatilan (irekita dagoenean) bideratu eta konpondu ahal zirela uste izan arren, hizpide dugun arazo murrizteko txartelak kargatzeko bigarren makina bat instalatu zitekeela pentsatu genuen.

Hala, Gipuzkoako Foru Aldundiaren Mugikortasun eta Bide Azpiegituren Sailera jo genuen eta Gasteizko autobus geltokian Lurraldebus txartelak diruz betetzeko beste makina bat jartzeko aukera mahai gainean jarri genuen, izan ere, irtenbide horrek aipaturako inguruabarrak saihestuko lituzke. Ondorioz, bigarren makina instalatu zen eta jakinarazi ziguten etorkizun hurbilean txartelak eskudirutan betetzeko aukeraz gain, kreditu txartelen bidez karga hori burutzeko aukera ematen duten makinak instalatu nahi dituztela.

3.

Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Alor honetako kexa kopurua zertxobait murriztu da 2011. urteari dagokionez eta murrizketa hori nabarmenagoa da erakundeak izapidetutako kexa guztien kopuruarekin parekatzen badugu, azken horiek nabarmenki igo baitira. Azken urteetan aurrekontuetan egon diren murrizketak direla-eta, obren eta azpiegituren arloan jardun publiko txikiagoa egon da eta ematen du hori dela eremu horretan gatazkak murriztu izanaren arrazoietakoa bat.

Edonola ere, aipatu behar da azpiegituren eta herri-lanen eremuan izapidetu diren kexek azpimarratu dituztela obrek, hala nola, errepedeetako obrek eragindakoetan dituzten zuzeneko ondorioak. Oro har, obren ondorioz bereziki eragindako pertsonak kexatu dira ez dutelako informazio nahikorik eta gauzatzearen ardura duen administrazioak edo erakundeak ez duelako azkar eta modu eraginkorrean erantzuten euren jabetzek pairatu behar dituzten eragozpenak gutxitzeko bideragarriak diren irtenbideak topatze aldera. Izan ere, desjabetzeengatik edo beste kontzeptu batzuen ondorioz dagozkien kalte-ordainek ez dituzte gai horren inguruko arazoak konpontzen. Kasu horietan administrazioak beharrezkoak diren aurreikuspenak egin beharko lituzke arreta goiztiarra eta elkarrizketa hurbila eta pertsonalizatua eskaini ahal izateko, zentzuzkoak diren alegazioei eta aldarrikapenei erantzuteko edo, hala badagokio, nahi horiek onartzeko ezintasuna behar bezala justifikatzeko.

Garraio publikoaren arloan, aurten aurrera pausuak ematen jarraitu da zenbait txartel bakar ezartzeko. Momentuz, txartel horiek lurralde historiko bakoitzak kudeatzen ditu. Garraio publiko mota desberdinetan erabilgarriak diren txartelak ordaintzeko sistemen integrazioan aurrera egiteak arazoak eta adostasunik ezak eragin ditu, sistema eragile berri batera pasatzea zaila baita. Oso berriak diren teknologiak (kontaktutxartelak eta sistema kudeatzeko plataforma teknologikoak) barne hartzen dituzten sistema berri horien helburua tarifetako hobarien aplikazioa ahalbidetzea da baina zerbitzuaren

kudeaketaren hobekuntzan aurrera pausuk ematea ere erraztu behar dute; izan ere, tresna teknologiko horiek aukera anitzak ematen dituzte biltzen duten informazioa ustiatzeko eta, ondorioz, arazoak denbora errealean konpontzeko, zein etorkizuneko jardueren plangintza egiteko.

Zentzu horretan, garraio sistema integratuago batera migrazioak arazoak eragin ahal dizkie erabiltzaileei desberdinak diren tarifa sistemak bateratzean datzalako eta, horrenbestez, txartel bakarrarekin tratatu onuragarriagoa jasotzen zuten zenbait pertsonentzat desabantaila bihurtu daiteke. Edonola ere, Gasteizko Lurraldebus txartelen makina saltzaileari buruzko kexan ikusi ahal den moduan, aurreko II.6. epigrafean, txartel bakarren sistema berriak kudeatzen dituzten erakundeek kanpainak eta informazio kanalak garatu beharko lituzkete, batez ere, ezarpen fasean eta euskarri berriekin batera lehengo txartelak erabiltzen diren bitartean. Horrez gain, bitarteko horien ezarpena dela-eta sortu daitezkeen erreklamazioak izapidetzeko protokolo argiak eta errazak ezarri beharko lituzkete.

Azkenik, garraio publikoaren gaiari dagokionez, aurreko II.6. atalean nabarmendu dugun moduan, azpimarratu behar dugu berriro ere zerbitzu publiko horien hobekuntzak mugikortasun urria daukaten pertsonentzako eskaintzan eragin berezia duten politika inklusiboen garapena aintzat hartu behar duela. Egokitutako garraioaren eskaintza modu esanguratsuan hobetu behar da; izan ere, gaur egun gainerrakoa herritarren esku dagoena baino askoz murriztagoa da.

Errepideei dagokionez, Gipuzkoako Batzar Nagusiek hartutako neurria aipatu dezakegu. Horren arabera, lurralde historiko horretan bizi diren herritarrek gehienez ere 25 euro ordainduko dituzte hilean AP-1 eta AP-8 autopistak erabiltzearen truke. Autopista horien erabiltzaileek neurri hori eskatu zuten euren ustez, eta zenbait hobari indarrean egon arren, gaur egungo erabileraren kostua baztertzaila eta gehiegizkoa delako, lurraldeko beste eremu batzuetako autotzarrek doako errepideak erabiltzeko aukera baitute eta, ordaintzekoak ez diren errepideen ezaugarriak aintzat hartuta, bide horiek hautatzea ez delako zentzuzko aukera bat.

a t a l a

2018.

Jarduera ekonomikoaren antolamendua



1.

Arloa kopurutan

2012. urtean zehar 58 erreklamazio izan dira arlo honetan; beraz, Erakundeak izapidetutako kexa guztien %2,29 arlo honetakoak izan dira. Ondoren administrazioa xehakatu ditugu:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza)..... 20
- Foru administrazioa..... 2
- Tokiko administrazioa 2

Honela sailkatu ditugu aztertutako kexak, gaiak edo azpiar-loak kontuan hartuta:

- Finantza-erakundeak eta aseguru-etxeak 30
- Merkataritza, turismoa eta kontsumoa 16
- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura 9
- Nekazaritza, abeltzaintza, arrantza eta industria 2
- Energiaraz (elektrizitatea eta gasa) hornitzeko zerbitzuak... 1

Ondoko taulan 2012ko ekitaldian kudeatutako kexen estatistikak ageri dira, ekitaldia itxi denean (abendua) eduki diren datuen arabera.

| GUZTIRA | Izapidetzen | Amaituta | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|---------|-------------|----------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| 36 | 8 | 26 | 5 | 21 | 0 | 2 |

2.

Kexarik aipagarrienak

2.1. Nekazaritza, abeltzaintza, arrantza eta industria

Atal honetan [Eusko Jaurlaritzako Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismo Sailak](#) baliatu behar duen kontrol-jardura nolabait zehazten duen kexa bat izango ditugu hizpide, interes orokorreko zerbitzuak ematen dituzten enpresei buruzkoa.

Usansoloko auzokideen elkarte batek Arartekoaren esku hartzea eskatu zuen Usansolon azken hilabeteetan pairatutako energia elektrikoaren horniduraren etete jarraituengatik kezkatuta eta haserre zeudelako.

Egindako eskaerari erantzunez, sail horrek Iberdrola Distribución Eléctrica enpresak egindako txostena bidali zigen. Bertan, argi-etenak gertatzeko izandako arrazoiak eta arazo hori konpontzeko jarraitutako jarduerak azaltzen zituzten.

Zentzu horretan, aipa dezakegu gertatutako matxuren arrazoi nagusia Usansoloko elikatze-lineetatik gertu zegoen zuhaitzia zela, zehazki, Bedia azpiestazioko 3. zirkuituko Bedia lineatik gertu zegoen urertzean kokatutako zuhaitzia.

Bizkaiko Foru Aldundiko Nekazaritza Sailaren baimena lortu ondoren, zuhaitzia moztu zen, beraz, gertatzen ari ziren matxurak nabarmenki murriztuko zirela pentsa zitekeen.

Azkenik, Bedia eta Galdakaoko udal ordezkariekin hainbat bilera egin zirela aipatzen zen. Bertan, Iberdrola enpresak linea elektrikoa lurperatzeko aukera aztertutako konpromisoa hartzen zuen, zuhaitzi horrekin etorkizunean egon zitezkeen arazoaren konponbide gisa.

2.2. Merkataritza, turismoa eta kontsumoa

Aurreko urteetan bezala, atal honetan jasotako kexa gehienak enpresa pribatuen jardunari buruzkoak izan dira; baina erakunde honek ezin du arlo horretan esku hartu, euskal herri-administrazioerik ez delako tartean egon.

Oro har, planteatutako gai zehatzaren inguruan egoki irizitako informazioa helarazi ondoren, kexa horiek sustatzen dituzten interesdunei esan diegu Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoak eta Kontsumobide direla kexa horiek izapidetzeaz arduratzen direnak eta, legearen aginduz, une honetan, gure esku hartzeko ahalmena jarduerak ordenamendurekin bat etortzen ote diren aztertutako mugatzen dela.

Izapidetutako kexei dagokienez, batez ere jorratu duten gaia izan da interesdunak ez zeudela ados udal-bulegoek jarraitu duten prozedurarekin, hain zuzen, Eusko Jaurlaritzaren aurrean sustatu diren kontsumo arloko erreklamazioak izapidetu eta artxibatutako, organo honek ez baitu egiaztatu administrazioaren arau-haustea egon denik.

2.3. Finantza-erakundeak eta aseguru-etxeak

2012an zehar, euskal familia asko erakunde honekin harremanetan jarri dira euren banku erakundeek finantza produktu bat **lehetasunezko partaidetzak** kontratatzea gomendatu zitelako eta ez direlako ez inbertsioan itxarondako segurtasun maileri ez iragarritako errentagarritasunari erantzuten ari.

Kexa horiek ikusita, [Defensor del Pueblo](#) erakundeari honen berri eman genion, eragindakoek onartu baitziguten ez zietela informazio egokirik eman produktu horren ezaugarrien inguruan kontratatutako zuten nean.

Banku erakundearen funtzionamendua gainbegiratzea [Espainiako Bankuari](#) dagokio. Era berean, [Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalari](#) (CNMV) dagokio balore merkatuen gardentasuna, bertan prezioen burutzapen zuzena eta inbertitzaileen babesza zaintzea. Bi erakunde horiek [Ekonomia eta Lehiakortasun Ministerioan](#) atxikita daude. Hori zela-eta,

Espainiako Herriaren Defendatzailearekin harremanetan jarri ginen Estatuko Administrazioaren organo horiek jarraitutako jarduera azter zezan.

Jakinarazi izan da CNMVk finantza produktuen komertzializazio okerra zigortzen zuten hainbat espediente ireki dituela, eta horien artean lehenetsuneko partaidetzak daude. Era berean, [Herriaren Defendatzaileak hainbat gomendio eman ditu](#) CNMVri eta Ekonomia Ministerioari.

Onartu behar dugu banku erakunde baten kontrako zigortzeko espediente bat izapidetzean, kalte-ordaina eskuratzeko edo dirua berreskuratzea lortzen ez bada ere, zigortutako banku erakundearen praktika okerra egon denaren frogaelementua da, oso erabilgarria dena banku erakunde hori auzitara eramanez gero. Gure antolamendu juridikoan organo judizialek bakarrik dute eskumena banku erakundearen jarduera aztertzeko eta euren erantzukizun zibila zehazteko.

Une honetan, ziurrenik, emaitzarik eraginkorrenak ematen dituen bidea organo judizialek jotzea da. Azken hilabeteetan epaitegien adierazpen oso irmoak eta banku erakundearen jardueretik oso kritikoak entzun ditugu. Horien bidez, kasuaren arabera, bezeroari gomendatutako inbertsio txarretik sortutako kalte-galeren kontratuzko erantzukizuna onartu da edo baimenean akatsak egoteagatik finantza produktu horien salerosketa kontratuen balio gabetasuna aitortu da, finantza erakundeak kontratuaren aurreko informazioarako beharrak urratu zituela bermatu baita eta, ondoren, aldean baimena behar ez bezala eman zelako, horiek ez baitzituzten ezagutzen sinatutako erosketa aginduen ezaugarriak eta helburua.

Zoritxarrez, kreditu erakundeak berregituratu eta konponentzeari buruzko [abuztuaren 31ko 24/2012 Errege Lege Dekretuak](#) burututako erreformak ez du baztertu bezero minoristei lehenetsuneko partaidetzak saltzeko aukera. (3. xedapen gehigarria).

Hala eta guztiz ere, benetako ezbeharrak, krisi ekonomikoaren ondorioz etxebizitza galdu behar izan duten pertsonak bizi-tzen ari dira, izan ere, euren diru-sarrerak nabarmenki murriztean, ezin izan dituzte ordaindu bere garaian euren etxeak erosi ahal izateko sinatutako hipoteka-kredituak.

Hipoteka betearazpena nahitaez etxebizitzarako eskubidearen ikuspuntutik aztertu behar da, konstituzio bidez babestutako eskubide bat bezala, beraz, bat-batean gertatutako eta eragindakoaren erabaki eta esku-hartze eremutik kanpoko arrazoiengatik galtzean, administrazioak fede oneko kontsumitzailearen aldeko oinarritzko eskubide hori defendatzen duten neurriak burutu behar ditu. Herritarren legezko aldarrikapen hori etxebizitzaren alorrean sakonago jorratzen da.

Hori bai, gerturatzeko hori kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen ikuspuntutik ere egin behar da. Etxebizitza erosteko familiek euren baliabide kopururik handiena erabiltzen dute.

2012an kaleratzen drama bideratzen saiatu diren bi arau onartu dira, [6/2012 Errege Lege Dekretua](#), [martxoaren 9koa](#), baliabiderik ez duten hipoteka-zordunak babesteko presako neurriak buruzkoa eta [27/2012 Errege Lege Dekretua](#), [azaroaren 15koa](#), zordun hipotekarioen babesaren sendotzeko neurri urgeteei buruzkoa.

Lehenengoak Jardunbide Egokien Kodea jasotzen du bere eranskinean eta kreditu erakundeek nahi izanez gero harekin bat egin dezakete. Hala ere, gure autonomia erkidegoan ez du birtualtasun handirik izan, 100.001 eta 500.000 biztanle arteko udalerrietan –tarte horretan daude gure udalerri nagusiak– gehienez ere 150.000 euroengatik erositako etxebizitzaren hipoteketan aplikatzen delako. Bestalde, arau horrek jasotzen dituen xedapenak baztertzeko atalasean dauden eta aldi berean euren ohiko etxebizitzan hipoteka kreditu edo mailegu bat zor duten familientzat bakarrik dira aplikagarriak.

Zordun hipotekarioen babesaren sendotzeko neurri urgeteei buruzko [azaroaren 15eko 27/2012 Errege Lege Dekretuak](#), bi urteko epean zehar bereziki zaurkorrak diren taldeen ohiko etxebizitzaren gaineko kaleratzeak eteten ditu.

Bi arau horiek baloratu behar diren alderdi positiboak jasotzen dituzten arren (hipoteka zorra berregituratzeko neurriak, berandutzako interesak murriztea, kaleratzeak etetea, etxebizitzaren gizarte funtsa sortzea familia horiei euren gain har ditzaketan errentak dituzten alokairu kontratuak eskuratzeko laguntzeko...) ez dira inolaz ere balio izaten ari arazo larri honi erantzun egokia emateko, nahiz eta [27/2012 Errege Lege Dekretuak](#) zioen azalpenean *“berankortasun tasa gure herrialdean baxua”* dela eta *“aparteko egoera horren ondorioz (zordunak) ekonomia- edo ondare-egoera aldatu”* zaiela eta *“babes-premia handia”* dutela onartzen duen.

Kaleratzeak ez dira gelditu eta familiek egoera oso gogor eta zaila aurre egin behar diete.

Etxebizitza galdu eta istripu baten ondorioz, langabezia gertatu izanagatik, bikotekidearekin izandako harremana apurtzeagatik, etab. finantza erakundeari ordaindu ezin dizkieten diru-kopuru handiak zor izaten jarraitzeagatik Arartekora jotzen duten pertsonen kopuruak gora egiten du.

Arartekoak ordainean ematearen alde egin behar dela defendatzen du, hipoteka kreditu bat sinatzean bere gain hartutako erantzukizun guztia iraungitzeko bide gisa, guxtienez, ohiko etxebizitzan eragina duenean, eta maileguaren ordainketan luzamendua ezartzea gomendatzen du, bat-bateko arrazoiengatik, fede oneko mailegatzailea zaurkotasun egoeran dagoenean.

Familiaren gainzorpetzearen aurrean, botere publikoaren lehenetsuna zordunari mailegua itzultzeko aukera eskaintzen dioten neurriak bideratzera zuzendu behar da baina, aldi berean, posible den guztietan, etxebizitza mantenduz. Hura galtzea betiere azken aukera izan beharko litzateke, egoitzaren eremua ezinbesteko baldintza da nortasuna garatzeko eta babes-elementua da gizarte bazterkeriaren aurrean.

Azaro hasieran, Europako Justizia Auzitegiko abokatu nagusiak, Juliane Kokottek, iritzi oso kritikoa eman zuen Espainiako hipoteka legeriak Europar Batasuneko eskubidearekin bat egiten ez zuela salatuz, [C-415-11 gaia](#). Bere ondorio orokorretan, Kokottek gogorarazten du EBko estatuetako kaleratzearen araudi prozesala kontsumitzaileak babesteko Europako zuzentarauarekin bateragarria izan behar dela.

Horrengatik, Arartekoak egokitzen dituzten du Euskadiko hainbat epaileren ekimena, 2012ko azaroan Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiak bere egin zuena,

kaleratzeetan jarduera-protokolo bat ezartzeari buruzkoa. Protokolo horri esker eginbide judizial berri bat ireki ahal da lehen inolako alegaziorik egiteko aukerarik ez zegoen lekuan, eragindakoak euren abokatuaren bidez entzun ahal izateko. Eginbide berri horrek berehalakoak diren kaleratzeak eteteko aukera eskainiko du 27/20125 Errege Lege Dekretuan jasotako kasuetan.

Hala eta guztiz ere, Kokott abokatu nagusiak bere ondorioetan aipatzen duen moduan, erkidegoko zuzenbidean indarrean dagoen eraginkortasuneko printzipioari jarraiki, deklarazioko prozedura ezagutzen duen jurisdikzio-organismoak betearazpen prozedura eteteko (aldi baterako) aukera izan behar du, kontratu-klausula gehiegizkoa den edo ez egiaztatzen den arte.

2012ko maiatzean Eusko Jaurlaritzako **Familien Gainzorpetzeari Aurre Egiten Laguntzeko Zerbitzua** abian jarri zen. Doako eta aukerako zerbitzu gisa sortu zen, bereziki ekonomia-erlortzearen profesionalen osatuta, ohiko etxebizitza ordaindu ezin denean finantza erakundearen aurrean bitartekaritza lanak egiteko helburuarekin. Zerbitzuaren xedea sortutako zorrak kitatzeko ahalik eta baldintzarik onenak bilatzea da, familia unitatearen gaitasun ekonomikoa aztertu ondoren. Etxebizitza Euskal Autonomia Erkidegoan egon behar da eta ohiko etxebizitza eta familiak duen bakarra izan behar da. Era berean, erosketa balioa 350.000 € baino gutxiagokoa izan behar da.

Arartekoak ondo hartu du Eusko Jaurlaritzaren ekimen hori. Hala eta guztiz ere, beharrezkotzat jotzen da laguntza handiagoa eta eragindako familiarekiko babes egokiagoa bideratzea prozesuaren fase guztietan. Halaber, hobe litzateke egoitza-eskubideak betetzen direla bermatzea helburu duen nahitaezko bitartekaritza prozedura izatea. Horrek eskatzen du familien gainzorpetzearen arautzea ezinbestean bideratu behar izatea.

Azkenik, aipatu beharra dago gure autonomia erkidegoan borondatezko gizarte-aurreikuspeneko erakundeak (**BGAE**) gainbegiratzeko, kontrol eta ikuskapen erregimen baten mende daudela eta, behar izanez gero, **Eusko Jaurlaritzako Ogasun eta Finantza Sailaren** esku-hartzea bideratzen dela, Borondatezko Gizarte Aurreikuspeneko Erakundearen **5/2012 Legea, otsailaren 23koa**, betetzea helburu duena.

Lege honek gizarte-aurreikuspen osagarria hedatu nahi izan du Euskal Autonomia Erkidegoko herritarren artean, eta, horretarako, bereziki sistema kolektiboak eta enpleguak sustatu ditu. Era berean, BGAEak erregulatzen dituen araudia argitu eta eguneratu du eta erakunde horien kudeaketaren gardentasuna, eraginkortasuna eta kaudimena ere indartzen saiatu da, baita botere publikoen tutoretza eta kontrol mekanismoak ere, eragindako taldeen interesak babesteko.

Taldeko eta laneko sistemen aldeko apustu irmo horrek ez du oztoporik jarri banakako edo taldeko BGAE bateko kide batentzat, haren lehen ekarpenak hamar urte baino gehiago dituenetan, eskubide ekonomikoa erreskatatzeko aukera mantentzeko metatutako erreserben kargura, erabilitako finantza sistemaren arabera.

Lehen ekarpena egin zenetik 10 urte igaro direlako metatutako eskubideak erreskatatzeko aukera ez da ohiko kontingentzia

laneko BGAEtan, bertan ekintza babeslea erretiroa, heriotza, ezgaitasuna, iraupen luzeko langabezia, eta abarreatik Gizarte Segurantzaren prestazioak osatzera bideratuta dago. Hori dela-eta herritarren kezak sortzen ari dira, denboran luzatzen ari den krisi ekonomikoa sakona adierazle duen uneko egoera ekonomikoa, metatutako eskubide ekonomikoa horien eskuragarritasuna une hauetan errenta osagarriak eskainiko lizkiokeelako familia unitateari.

3.

Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

2012ko maiatzean *“Euskal Autonomia Erkidegoan erabilitzaileen eta kontsumitzaileen eskubideak ezartzea”* izeneko lana aurkeztu zen, **Farapi, SL** ikerketa taldeak egina, izan ere, 2011. urtean erakunde horrek deitutako ikerketa-bekaren enpresa esleipenduna izan zen. Azterlan analitikoak da, EAEn teknologiaren, telekomunikazioen eta aireko garraioaren sektoreetan pertsona erabiltzaile eta kontsumitzaileak dituzten eskubideen egoera zabaltzeko eta sentsibilizatzeko helburua duena. Azterlanaren helburu nagusia erabiltzaileek hiru sektore horietan erreklamatzeko eta defendatzeko dituzten moduak eta prozedurak eta esku hartzen duten agente ezberdinek erreklamazio-prozesuan burutzen duten zeregina aztertzea izan da.

Farapiko ikertzaile nagusiak Ararteko erakundeak antolatutako **2012ko UPV/EHUko Udako Ikastaroen** esparruan egindako lana aurkezteko aukera izan zuen. Ikastaro horien helburua eztabaida publikoa sortzea zen, oinarritzotzat eta ezinbestekotzat jotzen diren interes orokorreko zerbitzuetarako irismena herritar guztientzat unibertsala eta kalitatezkoa dela bermatzeko herri administrazioek burutu behar duten kontrol eraginkorra eta errearen irismenean sakontze aldera.

Jardunaldi horietan txostengile-multzo handia egon zen: Clara Asúa doktoreak kontsumitzaileen eskubideen zaintza mekanismoetara hurbildu gintuen hiru lurralde esparruetan (Europa, Espainia eta Euskadi); Teresa Costa doktoreak eskumen-esparru hori osatzen zuen ekonomia-erlortzearen ikuspuntuarekin; eta mahai-ingurua, Kontsumobideko zuzendariak, Barakaldoko kontsumitzaileei arreta emateko bulegoaren arduradunak, Euskalteleko aholkularitza juridikoko zuzendariak eta Farapi enpresako ordezkariak osatuta. Azken horrek ikuspuntu ezberdinetatik kontsumitzaile eta erabiltzaileek enpresa pribatuen interes orokorreko zerbitzuak eskaintzearen gainean dituzten eskubideen egunerokotasunari buruzko ikuspegi erreala osatu zuen.

Bestalde, finantza erakundearen jarduerari buruzko atalean azaltzen genuenez, 2012an zehar herritar askok helarazi digute, idatziz zein ahoz, banku eta aseguru erakunde batzuen jarduerarekin ados ez zeudela eta babesgabetasun sentsazioa zutela.

Euskal herri administrazio bati dagokion gatazka baten aurrean ez gauden arren, erakunde hau inplikaturako agente guztiekin lankidetzan egon da eragindako pertsonen babesean aurrera egin ahal izateko, bereziki, hipoteka zordunen kasuetan.

Horrela bada, erakundeak [Bizkaia Jaurerriko Abokatuen Bazkunak](#) “Hipoteka zordunak babestearen eremuan jarduteko proposamenak” izenekoen inguruan antolatutako jardunaldien esparruan laguntza eskaini zuen gogoeta batekin eta [Familien gainzorpetze egoeren aurreko proposamenekin](#).

Era berean, Oviedon Asturisko Prokuradoretza Nagusiak (Herriaren defentsa-erakundeak) antolatutako lan-saio batean parte hartu zuen Iñigo Lamarca arartekoak, “[Krisi ekonomikoko egoeran etxebizitzarako eskubide konstituzionala eraginkortasunez babesteko neurriak](#)” gaiaren gainean. Topaketa horretan, Iñigo Lamarca arartekoak “[Etxe kaleratzeak: giza eskubideen ikuspegitik aztertu beharreko gizarte-arazo larria](#)” izenburuko ponentzia aurkeztu zuen.

Topaketan barrena, Espainiako Herriaren Defendatzaileak, Arartekoak eta autonomia erkidegoetako gainontzeko herriaren defendatzaileek [adierazpen](#) garrantzitsu bat onartu zuten krisi garai honetan etxebizitza izateko eskubideari buruz, eta hainbat neurri proposatu zituzten etxe kaleratzeen arazo larriari aurre egiteko.

Era berean, 2013. urteko **UPV/EHUko Udako Ikastaroen** esparruaren barnean, Ararteko erakundeak pertsonen finantza erakundeekiko harremanetan dituzten eskubideak babesteari buruzko gogoeta eta eztabaida jardunaldia antolatuko du, datorren uztailerako aurreikusita dagoena.

Gure gizartea pairatzen ari den krisi ekonomikoaren ondorio gisa, bankuetako produktuak eta zerbitzuak erosi izanagatik sortutako zaurkortasun eta babesgabetasun egoeren aurrean eta kontrolatu gabe dauden eta familiaren bizitzan eragin handia duten ondorioak sortu dituzten bankuen jardueren aurrean babesik gabe gaude. Egoera hau larritasun maila handienera heltzen da hipoteka betearazpenekin.

Bankuetako zerbitzuak interes orokorreko zerbitzuak al dira? Ikuspuntu horren alde egin behar dugu, izan ere, kontsideratu izan da interes orokorrak eskatzen zuela banku-erakundeak diru publikoarekin erreskatatu behar zirela. Babestu behar dugun ikuspuntu horretatik, zerbitzu horien gaineko administrazioaren esku-hartze zuzena eskatu behar dugu, horiek arautzeaz gain, kontrol eraginkorra ere gaineratuko duena.

Estatuak bermatu behar du herritarrek kontsumitzaile eta erabiltzaile gisa dituzten eskubideak legez babestuta daudela, eta bankuen esparruko kontrataziotik sortutako beharrak oinarritzko eskubide horiek errespetatzen dituztela.

4.

Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Aurten ere esan behar da arlo honetan jorratu dugun kexa kopurua gutxitu egin dela, aurkeztu dizkiguten kexa guztien artean azpimarragarriak badira ere oinarritzotzat jo ditzaiegun zerbitzuetako erabiltzaileek sustatutakoak –adibidez, gas edo elektrizitate hornidurari edo telefonia zerbitzuei buruzkoak–. Dena den, zerbitzu horiek enpresa pribatuek ematen dituzte baina herri-administrazioek interes orokorreko zerbitzuen ematearen gaineko nahitazko kontrol-lanak egin behar dituzte.

Hala eta guztiz ere, ekitaldi honetan autonomia erkidego honetako herritarrek ekonomia eta finantza erakundeekiko izandako harremanetan sortu zaizkien arazoengatik inguruan aurkeztutako erreklamazio kopuruak nabarmenki egin du gora.

Zehazki, hori ez da Arartekoaren esku-hartzearen barruko esparru bat; izan ere, finantza- eta kreditu-erakundeen jardunaren kontrola ez dago [otsailaren 27ko 3/1985 Legeak](#) –Ararteko erakundea sortu eta arautzekoak– erakundeari ematen dizkion eskumenen barruan: hala eta guztiz ere, pertsona horiek orientatzen saiatu gara, hau da, haien erreklamazioak eta kexak organo eskudunei aurkezteko informazioa eman diegu.

Euskal herri administrazio bati dagokion gatazka baten aurrean ez gauden arren, Ararteko bulegoa ezin da alde batera geratu bizitzen ari garen egoera larriaren aurrean eta, horregatik, inplikaturako agente guztiekin lankidetzan aritzen saiatu da, eragindako pertsonen babesean, bereziki, hipoteka zordunen babesean, aurrera egin ahal izateko.

Ahaleginik handiena egin behar da etxebizitza izateko eskubide konstituzionala babesteko, familiarik geratu ez dadin etxerik gabe.

Zentzu horretan, Arartekoak ordainean ematearen alde egin behar dela defendatzen du, hipoteka kreditu bat sinatzean bere gain hartutako erantzukizun guztia iraungitzeko bide gisa, gutxienez, ohiko etxebizitzan eragina duenean, eta maileguaren ordainketan luzamendua ezartzea gomendatzen du, bat-bateko arrazoiengatik, fede oneko mailegatzailea zaurkortasun egoeran dagoenean.

Familiaren gainzorpetzearen aurrean, botere publikoen lehenatasuna zordunari mailegua itzultzeko aukera eskaintzen dioten neurriak bideratzera zuzendu behar da baina,aldi berean, posible den guztietan, etxebizitza mantenduz. Hura galtzea betiere azken aukera izan beharko litzateke, egoitzaren eremua ezinbesteko baldintza da nortasuna garatzeko eta babes-elementua da gizarte bazterkeriaren aurrean.

a t a l a

010.9.

**Herri administrazioaren zerbitzuko
pertsonala**

1.

Arloa kopurutan

Arartekoaren erakundeak 145 erreklamazio jaso ditu herri-administrazioaren zerbitzurako langileen arloan. Kopuru hori 2012. urtean jasotako kexa guztien %5,73 da.

Honako hauek dira ukituriko administrazioak:

| | |
|---|----|
| – Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza)..... | 91 |
| – Tokiko administrazioa..... | 22 |
| – Foru administrazioa..... | 9 |
| – UPV/EHU..... | 3 |

Edukiari erreparatuta, azpiarlo hauen inguruko kexak izan dira:

| | |
|--|----|
| – Funtzio publikoan sartzeko hautaketa-prozesuak..... | 35 |
| – Ordezkapenak..... | 28 |
| – Oporrak, lizentziak eta baimenak..... | 27 |
| – Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura..... | 17 |
| – Beste alderdi batzuk..... | 9 |
| – Lanpostuak betetzea..... | 8 |
| – Ordainsariak..... | 7 |
| – Herritarren eskubideak..... | 5 |
| – Hizkuntz normalizazioa..... | 3 |
| – Lanpostuen zerrenda..... | 3 |
| – Laneko jazarpena..... | 1 |
| – Diziplina-araubidea..... | 1 |
| – Administrazio egoerak..... | 1 |

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

| GUZTIRA | Izapidetzen | Amaaituta | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|---------|-------------|-----------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| 185 | 95 | 82 | 31 | 51 | 0 | 8 |

Datu horien arabera, jasotako kexa-kopurua handitu dela azpimarratu behar dugu. Horietako gehienak, %65 inguru, sarbiderako hautapen prozedurei, ordezkapenei, lizentziei eta baimenei buruzko kontuak izan dira, eta bereziki lehengoak nabarmendu dira, sarbide kontuei buruzkoak, %25 inguruko ehunekoak lortu dutenak. Administrazio orokorrak (Eusko Jaurlaritza) kexa gehienak hartzen jarraitzen du.

Oro har, salbuespen gutxi batzuk izan ezik, kexek ukituriko administrazioek jarrera ondo izan dute, eta behar izan duen laguntza eman dioten erakunde honi. Hala ere, hainbat kexa izapidetzeko beharrezkoa ez den atzerapena eragiten ari

diren zenbait jarrera nakar ere antzeman ditugu. Hala gertatu da zenbait kasutan Osakidetza-Euskal osasun zerbitzuarekin.

2.

Kexarik aipagarrienak

Enplegu publikoaren sektorean ere berdintasun printzipioaren irakurketa egon da eta, Espainiako Konstituzioaren 9.2. artikuluan xedatutakoari jarraiki, **enplegu publikora sartzeko** zailtasun bereziak dituzten taldeen aldeko **diskriminazio positiboko neurriak** hartu dira.

Talde horietan **ezgaitasunen bat duten pertsonen** osatutakoa azpimarratzekoa da. 2012. urte honetan arreta berezia eskaini diogu talde horri III. atalean azalduko ditugun hainbat jarduerekin.

Aurreko urteetako joera jarraituz, **emakumeen** sarbidea sustatzera bideratutako hainbat neurri positibo ere kexa-hizpide izan dira. Hala gertatu da, adibidez, Bizkaiko Foru Aldundiko su-itzalketa eta salbamenduko ofizialen lanpostuak betetzeko iragarritako hautapen-proben deialdian. Erreklamatazaileak, erakunde honen alde aurreko adierazpenetan oinarrituta, kexan ahalegin handia egin zuen **proba fisikoetarako** ezarritako gutxieneko markak egokiak ez zirela argudiatzen saiatzeko. Era berean, langabezia zeuden pertsonak kontratatze onartutako **enplegua sustatzeko programa** positibotzat baloratzeko aukera izan dugu, izan ere, gizarte eta lan alorreko beste parametro batzuk gaineratzeaz gain (langabeziagatik prestazioa ez jasotzea, etab.) hautagai emakumeen kontratazioa sustatu du.

Bestalde, ohikoa den moduan, **hautapen prozesuen konfigurazioa eta kudeaketarekin** loturiko kexak jaso ditugu. 2012. urtean bereziki aipagarria izan da **Euskadiko Orkestra Sinfonikoak (EOS)** instrumentistak aukeratzeko iragarritako deialdiaren inguruan sustatutako kexa. Erakunde honen ustez, hautapen prozesu horien izapidetzeari gerta daitezkeen eragozpenek (jakin badakigu bereziak direla) ezin dute eragin lanpostu horiek eskuratu nahi dituzten interesdunek merezi duten tratamendu berdintasuna urratzea. Zentzu horretan, orkestrari ohartarazi diogu merezimenduak baloratzeko alde aurreko fase batek hautapen prozesua hutsaldu dezakeela, printzipioz interesdun guztien lehia askeko oposaketa irekiko sistema gisa konfiguratzeko baita.

Eusko Legebiltzarreko langileen artean dauden atezain lanpostuak betetzeko iragarritako lehiaketa-oposaketa baten deialdiarekin loturiko kexa ere azpimarratu nahi dugu, **aldez aurreko esperientziaren** balorazioaren ingurukoa. Kasu horretan egin ditugun kudeaketen ondorioz epaimahaiaren erabakia babestu dugu, hau da, alde aurreko esperientziaren inguruko merezimendu horren egiaztagiriak zuzentzen ez uztea.

Azkenik, **EITB** erakunde publikoaren 2010. urteko Lan Eskaintza Publikoaren esparruan ezarritako kexa aipatuko

dugu. Erakunde honen esku-hartzeari esker epaimahaiak kontuan hartu zuen kexagilearen asmoa eta bere ariketa praktikoa berrikusi zuen horren kopia eskainiz. Erakunde honetatik, gainera, erakunde publikoaren arduradunari proposatu diogu deituko diren hurrengo hautapen prozesuetan epaimahai ebaluatzaileei jakinaraz diezaien proba bakoitza egin aurretik horiek zuzentzeko irizpideak berariaz zehaztu behar dituztela.

Jakina den moduan, 2012. urtean neurri garrantzitsuak hartu dira sektore publikoan langileen gastua geldiarazteko, besteak beste, **aldi baterako langileen** kontratazioa, aldi baterako estatutupeko langileen izendapena eta bitarteko funtzionarioena murriztu dira. Horren inguruan, interesgarritzat jo dugu neurri hori dela bide sortu diren hainbat ondorio azpimarratzea. Hala gertatu da, adibidez, udan zehar kirol eta aisialdi instalazioetan informazio, zaintza, etab. lanetara bideratutako langileen kontratazioarekin. **Gasteizko Udalak** aurreko enplegu publikoko eskaintzetatik lortutako aldi baterako kontratazio-poltsen bidez bete ohi zituen behar horiek. Neurri horiek ezarritako mugen ondorioz (kontratatzeko aukera lehentasuneko sektoreei edo oinarriko zerbitzu publikoaren funtzionamenduan eragiten duten sektoreei buruzko, ezohiko eta larrialdiko beharretara lotzen dute), udalak ohiko jardunbide hori alde batera utzi du eta kanpo-kontratazioaren formulara jo behar izan du zerbitzuen kontratu publikoaren irudiaren bidez.

Aldi baterako langileen atal horri dagokionez, aldi baterako kontratazio zerrendak burutzeko eta kudeatzeko **Osakidetza-Euskal osasun zerbitzuko** Administrazio Kontseiluaren **2011ko maiatzaren 9ko Erabakiaren 4.1.2 b.** ataleko bigarren paragrafoan ezarritako xedapenaren eragina pairatu duten pertsonak sustatutako hainbat kexa jaso ditugu. Agindu hori aplikatzean, enplegu eskaintza publikotik sortutako aldi baterako kontratazio-zerrendak osatuko dituzten pertsonen lehentasun ordena ezartzerakoan herri administrazio guztietan eskainitako zerbitzuak baloratzen diren arren, zerrenda horiek urtero eguneratzerakoan, Osakidetza-Euskal osasun zerbitzuan eskainitakoak bakarrik zenbatuko dira. Kexagileen arabera, erakunde publikoan eskainitako lan-esperientzia bakarrik eguneratzean, beste herri administrazio batzuetan zerbitzuak eskaintzen dituzten profesionalak erakunde publikoan antzeko funtzioak burutzen dituzten profesionalen lehentasuna pairatzen dute, arrazoizko justifikazio objektiborik ez duen desberdintasuna sortuz. Oraindik ere ez dugu horren inguruan mintzatzeko aukerarik izan, aipatu dugun moduan, Osakidetza-Euskal osasun zerbitzuaren lankidetzak falta dela-eta.

Sektore publikoan langileen gastua geldiarazteko hartutako neurrien inguruko lehen aipamen bat egin dugu jada. Erakunde honen aurrean aurkeztu dituzten kexen eragile izandako beste neurri batzuk abenduko aparteko ordainsaria kendu izana eta borondatezko erretiroagatik primak aldi baterako etetea izan dira. Lehenengoei dagokienez, Espainiako Herriaren Defendatzailerak bidaltzea erabaki dugu eta erakunde horrek kexetan proposatzen zen moduan konstituzio-kontrakotasuneko errekurtsioa sustatzea baztertu du.

Lizentzia eta baimenen atalari dagokionez, aurreko gertutik jarraitu dugu EAEko Administrazio Orokorrek burututako kudeaketa **minbizia edo beste gaixotasun larriren**

bat duen seme-alaba adingabea zaintzeko baimenen inguruan. Arlo pribatuan lanaldiaren murrizketa %99,99ra heltzeko arazorik jartzen ez dituztela jakin izan dugu. Hala eta guztiz ere, aukera hori funtzio publikoko zenbait alderditan mahaigaineratzean, hala nola, irakaskuntzan, adostutako murrizketak, gutxienez eta modu eraginkorrean, funtzionarioak eskaintzen duen zerbitzua ematea ahalbidetu behar duela uste izan da. Horren ondorioz, hainbatetan, baimendutako murrizketak lanaldiaren bi herenak gainditu ezin dituela defendatu izan da. Hala eta guztiz ere, azkenik, Funtzio Publikoko Sailburuordetzak instrukzio berri bat eman du lanaldiaren %99 murrizteko aukera eskaintzeko adingabea ospitalera eramaten duten bakoitzean eta tratamenduaren fase kritikoa zehar.

Era berean, kexa gisa, lan esparruan gertatzen denarekin alderatuz, funtzio publikoaren esparruan **legezko zaintza arrazoiengatik lanaldiaren murrizketaren irismen kuantitatiboa** lege ezarri ez izana salatu izan da. **Oinarriko Estatutuaren** isiltasunaren zein oraindik ere burutzeke dagoen **Euskal Funtzio Publikoari buruzko Legearen** (horren 72.2. artikulua) lege zaintzeko arrazoiengatik lanaldiaren herena edo erdia gutxitzeko aukera besterik ez du jasotzen) erreformaren ondorioz, une honetan, lan baldintzen negoziatio esparruetan lortutako adostasunetara jo beharra dago murrizketarako eskubide horren irismen doi-doi zehaztu eta ezarri ahal izateko.

Hain zuzen ere, aurreko horri zuzenean lotuta, garrantzitsua iruditzen zaigu Osakidetza-Euskal osasun zerbitzuaren erakunde publikoan atxikitako langile baten kasua azpimarratzea. Bere erakundearen ezarri den **lanaldiaren murrizketaren ordutegiaren** araubidean ezarritako irizpideekin ados ez zegoenez, guregana jo zuen irizpide horiek bere lana eta familia bateratzeko aukera eskaintzen ez diotela alegatuz. Kexa hori jorratzean *“Familia, lana eta norberaren bizitza bateratzeko neurri gisa bideratzea lanaldia murrizteko eta moldatzeko edo aldatzeko eskaerak”* **abenduaren 28ko Arartekoaren 5/2010 Gomendio Orokorrean** jasotako ondorioak mahaigaineratu ditugu.

Era berean, garrantzitsua iruditzen zaigu **familia eta lana bateratzeko laguntzekiko** interesa zuen langile baten kexa azpimarratzea. Kexagileak adierazi duenaren arabera, zaintza bere gain ez duen aita dibortziatua denez laguntza horietatik kanpo geratzen da. Erakunde honetan jakin badakigu **ekainaren 29ko 177/2010 Dekretuak** hobekuntza nabarmena eragin zuela aurreko araudiarekin alderatuz, **zaintza partekatua** gaineratu baitzuen eta, aurrekontu horri esker, gurasoek bateratzeko laguntzak jasotzeko aukera daukate. Hala ere, uste dugu azken xedapen horren erabateko eraginkortasunak araudiaren doikuntza berri bat eskatzen duela, diruz lagundu daitezkeen egoerak zabaltzen dituen eta bateratzea beharrezkoa dela egiaztatzen duten egoera guztiak barne hartzen dituen, hala nola, oporraldietan **zaintza bere gain ez duen gurasoak** seme-alabak zaindu behar dituztenean –hitzarmen arautzaileak hala ezarri baitu–. Familia eta Komunitate Politikako zuzendariak gai horren inguruan azterlan bat burutzeko adierazitako konpromisoak hasitako esku-hartzeari amaiera emateko erabakia hartzea bultzatu gintuen. Hala eta guztiz ere, txosten honen burutzapena ixterako unean, aldaketarik gertatu ez dela eta kexa eragin zuen egoera mantentzen dela jakin izan dugu.

Beste kontu mota batzuk aztertzean aipatu behar dugu, zalantzarik gabe, 2012. urtean berritzailea izan dela Herri-zaingo Sailak **Aldi baterako Ezintasunen** inguruan onartutako instrukzioari dagokionez aurkeztutako kexa, **izaera pertsonaleko datuen babesaren** alorreko araudira egokitzaren ez dela uste izanagatik. Jakin izan dugu Datuak Babes-eko Euskal Agentziak instrukzio horren edukiaren inguruko iritzia emateko aukera eduki duela eta adierazi duela Ertzaintzako kideen osasunari buruzko informazioaren esijentziaren inguruko gaitzespenak oinarrituak daudela. Kexa izapidetu bitartean, Herri-zaingo Sailak, nahita sortutako anbiguotasunez, honako hau besterik ez du adierazi: *“kontuan hartuko du, egokia balitz, gai horren inguruan aurrerago har ditzakeen jokabideetan”*. Horren ondorioz, hasitako esku-hartzearekin jarraitu behar dugu.

Kexa bat sortu duen polizia esparruko beste instrukzio bat Ertzaintzaren **irudi korporatiboari** buruzkoa izan da. Kasu honetan, Herri-zaingo Saileko arduradunek irudiari eta itxura pertsonalari dagokionez aurkeztutako eskaerak, eragindako batzuek arbitrariotzat eta diskriminatzailetzat jo zituztenak, justifikatu dituzte apaindura pertsonaleko elementuak zerbitzua eskaintzeko oztopo ez direla eta herritarrentzat edo agenteentzat arrisku fisikoa sortzen ez dutela argudiatuz.

Aipamen labur bat egin behar dugu **Euskadiko Erizaintza Sindikatuak (SATSE)** aurkeztutako kexaren inguruan. Bertan, hainbat osasun zerbitzuri, hala nola, alde aurreko hitzorduari, osasun kontseiluari, etab. emandako publizitatearen edukia salatu zuten. Sindikatu horren ustez, publizitate horrekin **lan-baldintzak arautzen dituen Akordio** Aukera berdintasunerako Batzordearen inguruan hartutako konpromisoak urratuko lirake eta EAEko Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako V. Planaren esparruan aztertu beharko litzateke. Kexa horrek, gainera, Osakidetza-Euskal osasun zerbitzuaren lankidetzaren faltaren adibide berri bat azaltzeko aukera eskaintzen digu.

Dagoeneko amaitzeko, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailarekin lan-kontratu baten bidez lotutako langile batek sustatutako kexa aipatu beharko genuke. Langile horrek, bateraezintasunagatik eszedentzia eskatu izan arren, 2011-2012 ikasturtean ezin izan zuen liberatutako irakasle baten ordezkapena egin. Kexak hizpide zuen gaia aztertu ondoren lortu genituen ondorioak **2012ko azaroaren 15eko Arartekoaren Ebazpenean** islatu dira. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Saileko langile batek eskatutako bateraezintasunagatik eszedentziaren adierazpen bati buruzko kexa-espedientea amaitzen da.

Halaber, aurrean **laneko jazarpeneko** salaketei buruzko gaietan bi ebazpen eman ditugula jasota utzi behar dugu (**Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 13koa**). Horren bidez laneko arriskuen prebentzioa ez betetzeagatik jarritako salaketa bati buruzko jarduera amaitzen da. Arartekoaren ebazpena, 2012ko uztailaren 26koa. Horren bidez, Ertzaintzan ustezko laneko jazarpen kasu bat ikertzeko prozeduraren inguruko jarduera amaitutzat jo da).

Halako kontuetan burutu dugun lanaren ondorio gisa, berriro ere azpimarratu beharko genuke laneko jazarpeneko salaketak ikertzeko dagoeneko onartu diren ikerketa protokoloak edo prozedurak behar bezala izapidetzeak duen garrantzia.

3.

Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Aurrean, arlo horretan jarduteko planean finkatutako ildoei jarraiki, ezgaitasunen bat duten pertsona-taldean jarri dugu arreta berezia eta, zehazki, euskal herri administrazioek euren aldi baterako kontratazio-poltsak osatzen dituzten halako pertsonen eskaintzen dieten tratamenduan sakontzea erabaki dugu.

Horretarako, bi premisatik abiatu gara: lehenengoa, Langile Publikoaren Oinarrizko Estatutuak eta Euskal Funtzio Publikoari buruzko uztailaren 6ko 6/1989 Legeak, lan-eskaintza publikoetan ezgaitasunen bat dutenentzako lanpostuak nahitaez gordetzeko beharra erregulatzen duten arauak izanik, karrerako funtzionario edo langile finko bihurtzeko aukera bakarrik azaltzen dutela eta ez dutela inolako zehaztapenik ezarri ezgaitasunen bat duten pertsonak aldi baterako edo bitarteko langile izateko formulen inguruan; eta bigarrena, gure ustez, egoera horrek ez duela oztoporik jartzen formulak burutu daitezkeen administrazioak kontratatutako edo bitarteko izendatutako kopuru jakin bat talde horretako pertsonak izateko beharra ezartzeko.

Hain zuzen ere, aldi baterako lan-poltsak erregulatzen dituzten arauak, orokorrean, bi irizpideren arabera bakarrik zehazten dute euren kideen ordena: lan-eskaintza publikoetatik sortutako hautapen-prozesuen kalifikazioak eta administrazioan eskainitako zerbitzuak; baina, gure ustez, hautagaiak lanpostua betetzeko duen gaitasuna, Espainiako Konstituzioaren arabera funtzio publikorako sarbidea arautu behar duena, betiere bermatzen bada, ez dago arrazoirik hizpide dugun pertsona-taldeari aldi baterako lana eraginkortasunez bermatzen dioten bestelako formulak ez bilatzeko, bai horiei lanpostu jakin batzuk gordez, bai horiek hartuta lortu nahi den helburua lortzea errazten duen beste edozein neurri arbiratuz.

Helburu hori lortze aldera, hau da, ezgaitasunen bat duten pertsonen aldi baterako lanpostuak lortzeko dituzten aukerak handiagoak izan daitezkeen berriazko formulak burutzeko, eta horretarako gure autonomia erkidegoko administrazioek gaiaren inguruan duten egoeratik abiatu beharko ginatkeela kontuan hartuta, horietako batzuen laguntza eskatu genuen gutxienez honako datuak jasoko litzuzkeen txostena helaraz diezaguten: (1) auren erakundean aldi baterako zerbitzuak eskaintzen dituzten ezgaituen kopurua guztira eta kopuru horrek osatzen duen ehunekoa aldi baterako langile guztiekiko eta (2) euren erakundean ezgaitasunen bat duten pertsonak aldi baterako kontratatzeko poltsen kudeaketa erregulatzen duen araudian jasotako erreserba kupoen edo antzeko neurrien xehetasunak.

Txosten hau idatzi dugunean oraindik ere eskatutako informazio guztia jaso ez badugu ere, gaur arte erakunde honetan sartu dena aztertzean egiaztatu ahal izan dugu gaiaren inguruko berriazko araudirik ez egotea ez dela oztoporik izan euskal herri administrazio batzuek ezgaitasunen bat duten pertsonak lan publikora sar daitezkeen neurri positiboak ezarri ahal izateko; hori bai, asko harritu gaitu beste batzuek,

zehazki aldi baterako langile kopururik handienak dituztenek, zentzu horretan aurreratu ez izanak.

Adibide gisa, ez Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrean eta bere erakunde autonomoetan aldi baterako zerbitzuak emateko langileak hautatzeari buruzko 2006ko maiatzaren 30eko Akordioak ez lan-poltsak eratzeko prozesura deitzeko Funtzio Publikoaren sailburuordearen 2006ko ekainaren 14ko Ebazpenak, ez dute inolako neurri positiborik jasotzen ezgaitasunen bat duten pertsonentzako.

Hori dela-eta, euskal herri administrazio guztiei, bereziki horren inguruan une honetan xedapenak ez dituztenei, lan publikorako sarbidea arautu behar duten printzipioak bermatuta, aldi baterako kontratazio-poltsak erregulatzen dituzten arauetan ezgaitasunen bat duten pertsonak euren ezaugarrietarako egokiak diren lanpostuetarako sarbidea errazten duten diskriminazio positiboko neurriak ezar ditzaten eskatu diegu.

aurkako ikuspuntuekin, eta, azkenik, hainbat kasutan, Konstituzio Auzitegiaren aurrean konstituzio kontraktotasuneko errekurtsioak aurkeztea eragin du.

Beharbada, komunikabideetan oihartzun gehien izan duen eztabaida gatazkatsuenetako bat 2012ko abenduko aparteko ordainsaria eteteari buruzkoa izan da. Hala eta guztiz ere, azaldutako gatazkek beste ekimen batzuetan ere eragina izan dute, hala nola, pentsio-planetarako ekarpenak etetean edo hezkuntza arloko gastu publikoa arrazionalizatzean (irakastegunak, irakasleen ordezkapenak, etab.).

Ez dugu une honetan gizarte eta politika arlo guztietan nagusitu behar den ezinbesteko elkartasunaren printzipioa eskatuz nahitaezko neurri gisa aurkeztu diren neurri horien inguruko eztabaida piztu nahi. Hala ere, langile publikoek garatzen duten lan garrantzitsua baloratzeko unea dela uste dugu, horien laguntza ezinbestekoa baita kalitatezko zerbitzu publikoak eskaintzeko eta, hain zuzen ere horregatik, gure ustez saihestu behar den euspen-egoera honen ustezko arriskuen berri eman behar dugula uste dugu.

Zentzu horretan, erakunde honetatik berariazko oharra egin nahi dugu langile berriak barneratzeko ezarri diren mugek ez dezaten alde batera utzi enplegu publikoetara sartzeko zailtasun gehien dituzten taldeak babesteko ezinbestekoak diren diskriminazio positiboko neurrien aplikazioa. Izan ere, iritzi hori izanagatik, 2012an euskal herri administrazioei gomendatu diegu aldi baterako euren kontratazio poltsak erregulatzen dituzten arauetan diskriminazio positiboko neurriak ezar ditzaten ezgaitasunen bat duten pertsonak errazago eskura ditzaten euren ezaugarrietarako egokiak diren lanpostuak.

Era berean, gure ustez, sarbiderako hautapen prozesuen kudeaketan ahalik eta gardentasunik handiena bermatzeko eta bertan parte hartzen dutenak babesten dituzten bermeak zaintzeko kontu handia izan behar da. Inoiz baino gehiago lan publikoak eskuratu nahi dituzten herritarren erabateko aukera-berdintasuna bermatu beharra dago.

Familiak eta lanak ezarritako erantzukizunak bateratzeari buruzko eremuak ere euspen-egoera honen eragina paira dezake. Dagoeneko adierazi dugun moduan, 2012. urtean onartu diren neurrien artean, lizentzia eta baimenen araudiari buruzkoak daude (norberaren aukerako eta antzinakotasuneko egunak murriztea) eta argi dago langile publikoek arlo horiek bateratzeko dituzten aukeretan antzemango direla. Zentzu horretan, bereziki kezagarria iruditzen zaigu zenbait bateratze beharri erantzuna emateko erabakigarriak diren baimenei eman dakiekeen tratamendua. Horixe da aurten kexak eragin dituzten hainbat baimenen kasua: minbizia edo beste gaixotasun larriren bat duen seme-alaba adingabea zaintzeko baimena, legezko zaintzagatik lanaldiaren murrizketa, etab. Erakunde honen ustez, baimen horiek erantzuten saiatzen diren egoeren garrantzia eta larritasuna dela-eta (bertan norbere zaintzapean dauden adingabeen beharrezko arreta eta babesa bezalako betebeharrak arrisku handian egon daitezke), arreta berezia jarri behar dugu ustezko euspen-neurrien eragina ahalik eta txikiena izan dadin.

4.

Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

2012. urtean herri administrazioen zerbitzura dauden langileen alorrean jasotako kexa-kopurua handitu da. Hala eta guztiz ere, aldi baterako kontua dela uste dugu, ez dela arlo honetan aipatu beharreko inolako aldaketa nabarmenaren ondorio, izan ere, azaldutako kontuak, gehien bat, kexak sortu izan ohi dituzten gaiak buruzkoak izan dira.

Orokorrean, kexen eragina izan duten administrazioek laguntza eskaini izan diote erakunde honi, baina jokabide nakarren kasuak ere egon dira, horietako batzuk izapidetzea zaildu dutenak. Hala gertatu izan da, adibidez, Osakidetza-Euskal osasun zerbitzuarekin.

Zalantzarik gabe, aurten azpimarratu beharreko kontua da sektore publikoko langileen gastua geldiarazteko neurrien ezarpena. Jakina den moduan, neurri murriztaileak ezarri dituzten arauzko xedapenak onartu dira. Neurri horiek ez dira ordainsariari buruzkoak bakarrik izan, hala nola, soldataren murrizketa, borondatezko erretiro primak etetea, pentsio-planetarako ekarpenak etetea... beste arlo batzuei buruzkoak ere egon dira, adibidez: langile berrien gaineratzea etetea, baimenen erregimena norberaren aukerako eta antzinakotasuneko egunen murrizketarekin homogeneizatzea, ordezkapen-kontratuak burutzeko hitzarmenak etetea, etab.

Neurri sorta hori herri administrazioen funtzionamendua hobetzeko eta uneko egoerara eraginkortasunez egokitzeko eta herritarrei eskaintzen zaien zerbitzuaren kalitatea mantentzeko aukera eskainiko duen egitura-aldaketa gisa aurkeztu da. Hala ere, eztabaida juridiko handia sortu du,

a t a l a

000.10.

Animaliak babestea eta edukitzea



1.

Arloa kopurutan

2012. urtean 7 kexa jaso dira animalien babesaren arloan, alegia, erakundeak ekitaldi osoan zehar izapidetu dituen kexen %0,28.

Ondoko taulan kudeatutako kexen izapidetzearen gaineko xehetasunak ageri dira. Datuak 2012ko abendukoak dira, hau da, ekitaldiaren itxierakoak. Hauxe da informazio estatistikoa:

| GUZTIRA | Izapidetzen | Amaizuta | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|---------|-------------|----------|-----------------|---------------------|--|-----------------------|
| | | | | | | |
| 6 | 0 | 5 | 1 | 4 | 0 | 1 |

2.

Kexarik aipagarrienak

Lehenik eta behin, erakunde honetan jaso ditugun zenbait kexa-idazki aipatu nahi ditugu. Bertan desadostasuna adierazi zen Andoaingo Udalak gune zoologiko bati esleitu ziolako udalerrian dagoen katuen kolonia baten gaineko kontrolaren kudeaketa.

Alde batetik, erreklamazioak salatu zuten udalak mugatu zuela zenbat bider elikatu ahal zituzten katuek, bai eta hori egiteko leku zehatza ere.

Bestalde, toki korporazioak aukeratu zuen gune zoologikoak katuek harrapatzeko erabiltzen zuen kaiola mota ere salatu zuten, bai eta katuek inolako arretarik jaso gabe bertan giltzapetuta pasatzen zuten denbora luzea ere.

Gure eskaerari erantzunez, aipatutako toki erakundeak jakinarazi zigun kaleko katuek herriko eremu jakin batean eragiten zituzten arazoak berri eduki zutela (auzotarren artean arazoak sortzen ari zirela jakin zuten) eta gai horretan esku hartzea erabaki zutela, hortaz, beste udalerririk batzuetan antzerako zerbitzuak burutu dituen zentro espezializatu batekin harremanetan jarri ziren.

Hasiera batean, gai horren inguruan iritzi desberdinak zeudela aintzat hartuta, jarduera horretan parte hartu nahi zuten talde, elkarte eta partikularrekin bilera bat egitea beharrezkotzat jo zen, horrela, garatu beharreko zereginak denon artean adostu ahalko ziren. Izan ere, udalak ez zuen onartu behar herritarren osasun publikoan eragina eduki zezakeen egoerarik eta neurri zorrotzagoak hartzea saihestu nahi zuen.

Egindako deialdiaren ondorioz, bilera horietan partikularrez gain, animaliak babesteko zenbait erakunde parte hartu zuten. Egin zituzten ekarpen guztiekin jarduteko protokolo bat osatu zen. Parte hartzaile guztiek adostu zuten ardura handiz eta lankidetzaz garatuz jarduteko beharra zegoela. Halaber, ahoz batez onartu zuten boluntario talde batekin batera katuak jaten emateko modurik onena eta aldizkotasun egokia zehaztu behar zirela. Gauzak horrela, hurrengo jarduerak programatu ziren:

- *Katuak batzea, zenbat dauden zehazteko.*
- *Kontrol higieniko-sanitarioa egitea eta katuen osasun egoera ezagutzea.*
- *Gaixo dauden katuek sendatzea beharrezkoa izango balitz.*
- *Emeak esterilizatzea eta arrak zikiratzea egokia iritziko balitz.*
- *Katuek dituzten parasitoak hiltzea, aske utzi baino lehenago.*
- *Egokia irizten den katuen kopurua aske uztea.*
- *Aske uzten ez diren katuek bilketa zentroan hartzea, adopzioan emateko.*

Erabilitako kaiolen inguruan esan ziguten animaliak babesteko elkarteek eta katuek jasotzen dituzten zentroek erabili ohi dituztenak erabili zituztela eta horietan zirela bileretan esku hartu zuten elkarteekin adostu zituztenak.

Azkenik, arretarik jaso gabe katuek giltzapetuta pasatzen zuten denborari dagokionez, ohartarazi zuten katuek harrapatzen zituztenean beti egoten zela norbait, bai zentroko langileren bat, bai boluntarioen bat, beraz, beti egoten zela lekuko bat. Horrez gain, azaldu zuten katuek harrapatzen zirenetik gehienez ere bi ordu pasatzen zituztela karioletan.

Hori guztia ikusita eta udala zerbitzua hobetzeko ekarpen eta proposamen berriak onartzeko prest zegoela ikusita, ondorioztatu genuen udalaren jarduna egokia izan zela eta horrela jakinarazi genien gure esku-hartzea eskatu zuten pertsonen.

Urte honetan zehar, pertsonen eta animalien arteko bizikidetzaren ondorioz sortzen diren arazoengatik inguruko zenbait kontsultari erantzun diegu, izan ere, gure udalerrietan gero eta txakur gehiago daude.

Azkenik, aipatu nahi dugu Animaliei Tratu Etikoa Ematearen Aldeko Elkarteak (ATEA) egindako erreklamazio batzuk jaso zirela eta bertan desadostasuna adierazi zutela arretarik ezaren ondorioz, hau da, administrazioaren isiltasunaren erabilera dela-eta. Izan ere, zenbait toki administrazioaren aurrean salaketak aurkeztu zituzten Euskal Autonomia Erkidegoan animaliak dituzten zirkuetan [animalien babeserako 6/1993 Legearen](#) urraketa posible bat aditzera emateko asmoz eta ez zuten erantzunik jaso.

Horri dagokionez, interesgarria iruditu zaigu gogora ekartzeko Gasteizko Udalak kontu horren inguruan egin zituen ohar batzuk:

- *1º.- La Ley 6/1993, de 29 de octubre, de Protección de los Animales parte de un principio de creciente sensibilidad de la sociedad vasca ante los seres vivos que integran el mundo animal, y pretende establecer un régimen normativo que garantice y promueva dichos principios, estableciendo las obligaciones de los propietarios o poseedores de los animales.*

2º.- En dicho marco legal, y en concreto en el artículo 4 O no se establece prohibición sobre los circos, ni sobre la utilización de animales en los circos, que son uno de los números clásicos y permanentes en este tipo de espectáculos circenses.

3.- En el artículo 4 de la Ley de Protección Animal se ha establecido en todo caso la prohibición de “imponerles la realización de comportamientos y actitudes ajenas e impropias de su condición o que impliquen trato vejatorio”.

4.- El Síndico del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, en recomendación relativa a “la protección de los animales y los espectáculos circenses a la luz de la Ley 6/1993, del Parlamento Vasco en relación con las competencias municipales” y solicitada a instancias de ATEA manifestó lo siguiente en relación a la interpretación del artículo 4 de la Ley 6/93.

“El artículo 4.2.f de la Ley 6/1993 distingue dos tipos prohibitivos distintos:

1.- Imponer a los animales conductas que les son ajenas,

2.- Darles un trato vejatorio.

Parece evidente que aunque no consideremos vejatoria la exhibición de animales salvajes en el espectáculo de doma del circo, es sin duda una violencia sobre la conducta del animal. ¿Significa eso que los espectáculos tradicionales del circo están irrevocablemente prohibidos con carácter absoluto? Entendemos que no.

La propia práctica administrativa ha establecido un precedente interpretativo, que no ha sido alterado por la decisión jurisprudencial, aunque sólo sea promisión. No ha habido una acción de policía administrativa relativa a la actividad del circo más allá de los aspectos vinculados con las cuestiones relativas a la higiene y seguridad y con la policía de espectáculos prevista en la Ley del Parlamento Vasco 4/95 de 10 de noviembre conforme al catálogo de locales, instalaciones, espectáculos públicos y actividades recreativas anejo a la misma, normalmente consistente exclusivamente en la licencia de instalaciones eventuales y autorizaciones definidas en los artículos 15, 16, 17 “.

4ª.- La actividad de circo con animales está sujetos a rigurosos sistemas de inspección con carácter previo al desarrollo de la actividad de circo y todo ello en cumplimiento de lo establecido en el [Decreto 81/2006, de 11 de abril](#), de núcleos zoológicos. De esta forma, los Servicios Técnicos de Diputación Foral, en colaboración con los Veterinarios Municipales controlan los siguientes requisitos establecidos en el Anexo 1 a este Decreto:

I.- Deberán estar ubicados en un emplazamiento adecuado.

II.- Deberán poseer las instalaciones y equipos idóneos que permitan el manejo higiénico de los animales.

III.- Deberán estar dotados de agua en cantidad y calidad suficientes para llevar a cabo la limpieza del núcleo zoológico. En los núcleos zoológicos que tengan finalidad mercantil será exigible como mínimo la dotación de una red de conducción de agua sanitaria fría y caliente.

IV.- Deberán tener previsto un sistema adecuado de eliminación de residuos que evite los riesgos sanitarios y de polución para el entorno, para otros animales y para las personas.

V.- Estarán dotados de medios suficientes para llevar a cabo la limpieza y desinfección de las instalaciones, materiales y vehículos utilizados para el manejo de los animales. En los núcleos zoológicos, con la excepción de las colecciones zoológicas, aviarios y perreras de carácter privado que tengan instalaciones de menos de 20m², serán exigible la tenencia y uso periódico de una máquina de limpieza a presión y/o vapor, así como la existencia de un lugar expresamente destinado al almacenamiento de los productos de limpieza y desinfección.

VI.- Las instalaciones y equipos deberán garantizar en todo momento unas condiciones adecuadas de confort de los animales, tanto en el lugar de alojamiento como en los espacios dispuestos para su esparcimiento y ejercicio físico, la que obligatoriamente debe darse oportunidad, así como en los dispuestos para la atención sanitaria y el transporte. En aquellos casos en que las especies o especímenes albergados no estén adaptados a soportar la intemperie y la meteorología adversa, los animales deberán ser convenientemente protegidos. Las instalaciones deberán permitir que los animales reciban regularmente alimento y agua de bebida en cantidad y calidad suficientes.

VII.- Dispondrán de un sistema previsto de eliminación de excrementos, orines, estiércoles, cadáveres, materias contumaces y de cualquier otro residuo que el núcleo pueda generar en el desarrollo de su actividad habitual.

VIII.- Deberán poseer un programa de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización de las instalaciones y materiales que en el caso de los núcleos con fines mercantiles deberá ser supervisado por un especialista.

IX.- Cuando sea exigible el programa de profilaxis sanitaria de los animales, en él deberá estar prevista la actuación sanitaria a llevar a cabo sobre los animales de nueva entrada y en los casos en que se presenten las patologías previsibles más habituales en cada núcleo zoológico. Además el núcleo zoológico deberá contar con los espacios y medios materiales adecuados para llevar a cabo las medidas sanitarias previstas en el plan de profilaxis con el suficiente grado de asilamiento para animales y personas.

X.- Deberán tener unos espacios y materiales adecuados a la capacidad máxima prevista para cada especie y tipo de animal, adecuándose además a las condiciones específicas desde el punto de vista etológico, sanitario, de seguridad y otros.

XI.- Deberán disponer de las instalaciones y medios necesarios que eviten la fuga de animales o la entrada no autorizada de animales extraños.”

5º.- Sin perjuicio del nivel de exigencia establecida en la normativa sobre núcleos zoológicos, el sistema de control e inspección realizada por las Administraciones

Públicas del Territorio Histórico de Álava es especialmente riguroso, de tal manera que no sólo son pocos los circos que quieren actuar en la Comunidad Autónoma de Euskadi por el nivel de exigencia de la normativa establecida, sino los que se instalan, cada vez realizan menos números relacionados con animales, basando su espectáculo básicamente en atracciones de payasos, cómicos, equilibristas, funambulistas, etc, y no en animales.

6º.- Entendemos que la realización de estas actuaciones con animales, no suponen una actuación vejatoria ni se tratan de las actividades prohibidas establecidas por la Ley de Protección Animal, porque de lo contrario, y si se considerara que todas las actuaciones realizadas por el mundo del circo con los animales se tratan de "comportamientos y actitudes ajenas e impropias de su condición", debiera haber sido el legislador quien prohibiera todos los espectáculos animales en los circos.

Prohibición que no se ha aprobado, ni se ha modificado la Ley de Protección Animal hasta el momento, llevando ya en vigor casi 20 años.

7º.- Entendemos, en cualquier caso, que a la vista de la evolución social y del continuo movimiento de movilización a favor del reconocimiento de los principios de respeto y protección animal puedan ser impulsadas en el futuro regulaciones legales más restrictivas en esta materia."

3.

Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Ikusi dugun moduan, zirkuko jarduna garatu baino lehenago, animaliak dituzten zirkuen jarduera ikuskapen sistema zorrotzen menpe dago. Hori guztia gune zoologikoei buruzko apirilaren 11ko 81/2006 Dekretuan ezarritakoa betez. Hori dela-eta, foru aldundietako zerbitzu teknikoek zein udaleko albaitarien zerbitzuek modu zorrotzean kontrolatu behar dituzte dekretuaren 1. eranskinean ezarri diren baldintza guztiak.

Hala eta guztiz ere, transkribatu den udalaren txostenean baieztatu den moduan, gero eta mugimendu eta elkarte gehiago animaliarik gabeko zirkuen aldekoak dira. Beharbada,

bizikidetzeta eta errespetuaren aldeko gizarte batean hausnartu beharko litzateke pertsonen ongi pasatzeko asmoz zirkuan erabiltzen diren animalien sufrimendua benetan beharrezkoa ote den. Gaur egun ikusi dezakegu euren artisten gaitasunen bitartez eta animaliarik esplotatu gabe publikoa irabazten ari diren zirkua aurrera doazela.

Zentzu horretan, azpimarragarriak dira animaliak erabiltzen dituzten ikuskizunak barne hartzen dituzten zirkua debekatu dituzten herrialdeak, hala nola, Kanada, Brasil, Finlandia, Danimarka, Suitza edo Suedia.

Azkenik, aipatu beharra dugu aurtengo ekitaldian, pertsona eta animalien arteko bizikidetzak zenbait esparrutan eragindako gatazken inguruan jasotako kexen kopurua gailendu egin dela animalien egoera edo jasotako tratua zalantzan jarri duten kexen kopuruarekin alderatuta. Ezin dugu ukatu EAEko udalerrietan gero eta txakur gehiago daudela, begi bistakoa baita. Herritarrek aurten ere erakunde honetara jotzen jarraitu dute administrazioek zenbait animaliek espazio publiko jakin batzuetan jasan dituzten eraso edo gertakarien aurrean erantzun ez dutela salatzeke.

Horren harira, gogora ekarri behar dugu berriro ere udalen zeregina dela pertsonen kalteak eragitea ekiditeko xedearekin animaliak edukitzeari buruzko araudia betetzen dela ziurtatzea. Hartara, hiriko bide eta espazio publikoetan txakurren 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.

Horrenbestez, udalerrien eskutik kontrol politikak ezartzea ezinbestekoa den arren, agian, komenigarria izango litzateke etxeko animaliak dauzkaten pertsonen eta gainerako herritarren arteko bizikidetzeta orekatua lortze aldera bestelako irtenbideak hartzea. Hala, elkarteek adierazi dute animalientzako aisialdirako eremu zehatzak egokitzea beharrezkoa dela, izan ere, animaliak etengabe uhalekin daudenean eta, zenbaitetan, baita muturrekoekin ere, jarrera erasotzaileak garatu ditzakete. Horrez gain, azpimarratu dute hiriko bitarteko nahikoak ezartzea ezinbestekoa dela animaliak dituzten pertsonen txakurren gorozkiak jaso ahal izateko.

Amaitzeko, informazio kanpainak erabakigarriak dira animaliak dituzten herritarrek animaliak edukitzearen inguruko gaien inguruan kontzientziatzeko eta hezteko, euren betebeharren eta horiek ez betetzearen ondorioen gaineko informazio nahikoa izan dezaten.

a t a l a

0111

**Herri-administrazioen araubide
juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak**

1.

Arloa kopurutan

Aurten arlo honetan 133 erreklamazio jaso dira guztira. Kexa horiek honako administrazio hauei buruzkoak izan dira:

| | |
|---|-----|
| – Tokiko administrazioa | 108 |
| – Euskal Autonomia Erkidegoaren Administrazio Orokorra (Eusko Jaurjaritza)..... | 12 |
| – Foru administrazioa..... | 3 |

Azpiarloen araberako banaketari dagokionez, sailkapena honakoa da:

| | |
|--|----|
| – Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura | 46 |
| – Kontratazio-araubidea ondarea eta administrazioaren erantzukizuna..... | 41 |
| – Tokiko zerbitzu publikoak..... | 22 |
| – Udal erroldaren kudeaketa..... | 14 |
| – Informazioa eta herritarren parte-hartzea..... | 6 |
| – Herritarren eskubideak..... | 2 |
| – Beste alderdi batzuk..... | 2 |

Arlo honetako kexen informazio estatistikoa, ekitaldia itxi den unean, ondorengoa da:

| GUZTIRA | Izapidetzen | Amaítuta | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|---------|-------------|----------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| 156 | 63 | 88 | 51 | 26 | 11 | 5 |

Jasotako kexa gehienek izapidetze egoera arazoizkoa da, eta gure jarduna, gutxi gorabehera, amaitu egin da eskuratutako guztien bi herenetan. Batez ere, laugarren hiru hilekoan jasotako kexei dagozkien jardura fase ezberdinetan daude falta dira. Orokorrean, herri administrazioen erantzuna arazoizkoa izan da eta helarazi dizkiegun gogoetak kontuan hartu dituzte, jardura okerraren bat antzeman dugun kasuetan. Hala ere, emandako gomendioen alorrean, ondorengo ataletan antzemango dugun moduan, Arartekoaren proposamenaren onespenez, gutxi gorabehera, kudeatutako kexa-espeditenteen erdia izan da.

2.

Kexarik aipagarrienak

Idatz zati honetan, izapidetu ditugun kexa azpimarragarrien laburpen bat egingo dugu aurten garatutako jardura islatzeko, bereziki helduz gomendio edo iradokizunen baten xede izan direnei. Kexak azpierreku materialei jarraiki multzokatuko dira, jarraian xehatuko ditugun epigrafeak gorabehera.

2.1. Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura

Atal honetan hainbat herri administrazioari zuzendutako gomendioak jorratuko ditugu. Bertan, legezotasun formala eta materiala bete ez dela agerian geratzen da eta, bereziki, izapidetutako kasu batzuetan, zenbait udal-zerbitzu arautzen dituzten araudi eta ordenantzak berrikusteko eta aldatzeko beharra azpimarratzen da.

Horrela bada, [2012ko abuztuaren 9ko Arartekoaren ebazpena](#) azpimarra dezakegu. Horren bidez, [Gasteizko Udalari](#) gomendatzen zaio gizarte etxe eta kirol instalazioetako udal araudia ez betetzearen ondotik hasitako zigortzeko espediente berrazter dezan.

Gure ustez, udal administrazioak, udal araudia urratzeagatik zigortze-espeditentea ebazterakoan, ez zituen behar bezala eta elkarrekin aztertu kasuko egoera salbuesleak eta aringarriak, beraz, izapidetutako espeditentea zigortzeko esku-menaren erabilerarako funtsezko arau orokorren arabera ez zela uste dugu, Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioen zigortzeko ahalmenari buruzko [otsailaren 20ko 2/1998 Legearen](#) arabera.

Ondorioz, espeditentea egoera horiek baloratzeko izapidera atzera eramatea egokia zen, erreklamatuzaileak egindako alegazioen arabera. Kexaren harira, era berean, udalari gomendatu genion Gizarte Etxeen eta Kirol Instalazioen Udal Araudia berrikus zezan, instalazioen erabilera gabetzeko zigorraren graduazioa bideratu ahal izateko denbora muga bat ezarri eta irismena argitze aldera (zigor independentea edo osagarria, erabiltzaile eta abonatuaren zehaztapena, etab.). Ez zen gomendia onartu.

Bestalde, [2012ko otsailaren 1eko Arartekoaren ebazpena](#) ere eman genuen. Horren bidez, [Errenteriko Udalari](#) gomendatzen zaio Salmenta Ibiltaria arautzen duen Ordenantza berrikusteko.

Ebazpen horretan, Europako araudia aplikatuzetik sortutako aldaketa sakonen aurrean, salmenta ibiltariaren esparruan legezko araudia betetzearen arazoa azaldu zen. [Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2006ko abenduaren 12ko 2006/123/CE Zuzentarauak](#), barne-azokako zerbitzuei buruzkoak, establezimendu-askatasunerako eta zerbitzuen prestaziorako oztoko juridiko eta barrera administratibo justifikatu gabe guztiak ezabatzeke betebehara ezartzen die estatu-kideei.

Zuzentarau hori betetzeko, zerbitzuetako jardueren sarbide libreari eta horien egikaritzari buruzko [azaroaren 23ko 17/2009 Legeak](#) zerbitzuen jardueretan esku-hartze publikoa arautu

behar duten printzipio eta xedapen orokorrak sartzen ditu, eta, beraz, arauen aniztasunean aldaketa garrantzitsuak egin behar dira. Salmenta ibiltariaren arloan, zehazki, Txikizkako Merkataritzaren Antolamenduari buruzko urtarrilaren 15eko 7/1996 Legea erreformatzeko [martxoaren 1eko 1/2010 Legea](#) eta salmenta ibiltariaren edo ez sedentarioaren jarduna arautzen duen [Otsailaren 26ko 199/2010 Errege Dekretua](#) onetsi dira.

Errenteriako Udalak, erreferentziako ordenantza eguneratu izan arren, aipatutako sektoreko arauak kontuan hartu zirela adieraziz, praktikan ez zuen kontuan hartzen, araudian debekatutako baldintzak barne. Udal administrazioak indarreko ordenantza legezketasunera egokitzeko berrikustea onartu zuen, baina unera arte ez dugu abian dauden izapideen inguruko informazioirik.

Azkenik, atal honetan interesgarria litzateke agirien sarrera erregistroari eta administrazio elektronikoko baneratzailari buruzko iradokizun bat aipatzea. [2012ko ekainaren 21eko Arartekoaren ebazpenari](#) buruz ari gara. Horren bidez Pasaiaiko Udalarari iradokitzen zaio agiriak erregistratzeko zerbitzua hobetu dezan, barrutietan egindako agirien aurkezpena erraztuko duten neurri antolatzaile eta teknikoak hartuta.

Ebazpen horretan [Pasaiaiko Udalarari](#) iradoki genion barrutietako egoitzetan agiriak aurkezteko aukera emango zuketan neurri antolatzaile eta teknikoak aztertu zitzala, aurkeztutako agiri horien kopia zigitatua lortzeko bermearekin, gehiegizko gasturik gabe eta eskuragarri dauden baliabideak optimizatuz. Zerbitzu elektronikoen nahitaezko garapen horrek ez du inolaz ere ekarri behar erabiltzaile gehienek erabilitako zerbitzu presentzialen hobekuntza ukatzea eta, ildo horretan, herri-administrazioek baliabide teknologikoek erakusten duten ahal guztia erabili beharko lukete aipatu baliabideak antolatzeko eta haien zerbitzuetako erabiltzaile guztiei zerbitzu publiko hobea emateko.

2.2. Udal erroldaren kudeaketa

laz azaltzen genuenez, eragindakoentzat aldeko ebazpena lortzen duten arte pilatutako atzerapenak kalte larria sortzen duela badakigun arren, gure esku-hartzearen ondotik, arlo honetan aurkeztutako kexa gehienak ebatzita geratu ziren.

Ekitaldi honetan, hala ere, izapidetutako kexa batzuetan oraindik ez dugu erantzunik lortu edo lortutakoa gaitzeslea izan da eta kasuren batean ere, interesduna azkenik bere egoitzaren helbidean erroldatu den arren, alta baimentzeko eskatutako baldintzak ez ziren indarreko legezketasunaren arabera.

Lankidetzaren faltaren eta legezko araudiaren kontrako erroldatze ukapenaren adibide gisa, [2012ko urtarrilaren 31ko Arartekoaren ebazpena](#) aipa dezakegu, Horren bidez, [Ortuellako Udalarari](#) gomendatzen zaio senar-emazte erreklamazio-egileak biztanleen udal-erroldan inskribatzeko.

BLMAren 59.2. artikuluan xedatutako udalen eskumenak ez du berekin ekartzen okupazio tituluaren legezketasuna edo legezketasun eza aztertzeke ahalmena duenik, bere helburua identitate eta egoitza eraginkorra benetakoa dela egiaztatzea baita. *“El Ayuntamiento podrá comprobar la veracidad de los datos consignados por los vecinos, exigiendo al efecto*

la presentación del documento nacional de identidad o tarjeta de residencia, el libro de familia, el título que legitime la ocupación de la vivienda u otros documentos análogos”. Titulu edo agiririk ez izatekotan, udalek aipatutako helbidean benetan bizi dela beste bitarteko bidez, adibidez, udaltzaingoaren txostenen bidez, egiaztatzeke eskumena dute, baina egoera hori inolaz ere ezin izan da erroldatzea ukatzeko arrazoi. Laburbilduz, udalaren eskumenaren helburua alta jaso nahi duen helbidean benetan bizi dela bermatzea da.

2.3. Informazioa eta herritarren parte-hartzea

Arlo honetan kontu ugari jorratzen dituzten kexak aurkeztu dira, baina guztiak informazio publikorako irisgarritasun handiagoa, informazioaren edukia kalitate hobea izatea eta herritarren parte-hartzeari dagokionez legezko xedapenak betetzea eskatzeko helburuarekin.

[2012ko ekainaren 11ko Arartekoaren ebazpena](#) aipatu beharra dago, Duranako udalbatzako saioen aldizkakotasunari buruzkoa.

Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen erakunde honetan Duranako Administrazio Batzarrak ez zituelako deitzen udalbatzako saioak legeak eskatutako gutxieneko aldizkakotasunarekin. Administrazio Batzarrak, bestalde, herritarren batzordea deitu ez izana justifikatu zuen jorratu beharreko inolako gairik ez zutela eta formalismorik gabeko erakundea zela esanez.

Erakunde hau ados dago udalbatzen antolamenduaren funtzionamendua arina eta beharrezkoak ez diren formalismorik gabekoa izatearekin, haien egitura eta eskura dituzten bitarteko urriak kontuan hartuta, baina nahitaez errespetatu behar diren gutxieneko elementuak daude eta Arabako Lurralde Historikoko Herri-batzarrei buruzko [martxoaren 20ko 11/1995 Foru Arauak](#) nahitaez bete beharreko estatu juridikoa eratu du eta gutxienez hiru hilabete behin bilerak deitezen eskatzen du.

Aurrekoaren harira, eta udalbatzen funtzionamenduari dagokionez, Kaizedo Beheko Administrazio Batzarraren akta bat eta kontuak aztertu ezin izanagatik izapidetutako kexa aipatu behar dugu. Kasu honetan adierazitako arazoa konpondu zen eta, bide batez, aldeei gaiaren inguruko amaierako gogoeta helarazi genien. Komunitateko gaietan herritarrek zuzenean parte-hartzeko, Administrazio Batzordea eta errejidore-presidentea bezalako gobernu organoak apartak izan behar dira interesa duten herritar guztiei erakundeak duen informazioa eskaintzean, euren kudeaketaren emaitza kontuan hartuta eta erabakian errespetatuz eta betearazten, legezketasunaren esparruan.

Bestalde, herritarrek ere udalbatzen eguneko kudeaketa bere gain hartzen duten pertsonen lanean laguntzeko eta errazteko erantzukizuna dute, komunitate guztiaren onerako bideratzen duten jardura behar izan gabe oztopatu gabe, izan ere, orokorrean, ez dago administrazio egiturarik lan hori egin ahal izateko eta batzordeko kideek bete behar izaten dute.

Informazio publikoa eskuratzeari dagokionez, elkarrekin batere erreklamazioa aurkeztu zuen [Busturiako Udalarari](#) berak

ez zuelako bete Auzotarren partaidetza eta informaziorako araudia (2010eko azaroaren 23ko 225. zk.ko BAO), ez elkar-teari ez herritarrei orokorrean ez zielako behar bezalako informazioa eman udal jardueraren eta gobernuko eta osoko bilkurako organoen inguruan. Udaleko iturriek ahoz esan zieten informazio hori argitara emateko mugak zeudela Izaera Pertsonaleko Datuak Babesteari buruzko [abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoaren](#) babesean.

Orokorrean, elkarte erreklamatzailerak aurkezten zuen kontua kokatzeko, proportzionaltasun eta arrazionaltasun printzipioak aplikatu behar direla uste dugu datuak erabiltzerakoan pribatutasun eta gardentasun eskubideak zein kontu publikoetarako informazioa eta parte-hartzea lortzeko eskubidea jokoan egon daitezkeenean. Hala azaltzen du Datuak Babesteko Euskal Bulegoak (DBEB) (CN06-015) irizpenean.

Kontu hori tokiko administrazio askok ebatzen dute datu izendunak banantze teknikaren bidez, uanean dauden bitarteko informatikoekin arazoa modu praktikoa eta eraginkorrean konpontzen duen formula, sesioz sesio ikerketa zorrotzik egin behar izan gabe jakiteko zer datu izendunek izan zezaketen berariazko legezko estaldura eta zein egoeratan ez. Hori guztia gai baten inguruko berariazko informazioa jasotzeko eskaerak uanean dagoen legezko estaldurari buruzko azterketa eskatzeko kaltetan izan gabe, horren bidez hainbat datu eman ahal izateko interesdunaren baimenik gabe. Azkenik udalak gaia konpondu zuen, deialdiak eta aktak Web orrian zein auzo ezberdinetako iragarki-tauletan argitara emango zituela adostuta eta interesa zuten elkartei informazioa posta elektronikoko bidez bidaltzeko konpromisoa hartuta.

2.4. Herri-administrazioen ondarea

Iazko memorian adierazitakoaren ildoari jarraiki, ekitaldi honetan ere azpimarratu behar dugu herri administrazioek eskura dituzten legezko bitartekoak erabili behar dituztela ondare publikoa defendatzeko. Horrela xedatzen da [2012ko ekainaren 26ko Arartekoaren ebazpenean](#). Horren bidez, [Artzentalesko Udalari](#) gomendatzen zaio erregistroko izen-emate baten aurrean esku hartu dezan, bide publiko bat partikular baten izenean baitago.

Desadostasuna sortzen zen, alde batetik, herritarren erabilera orokorrerako irekita dagoen bide publikoaren errealtate fisiko eta jabetza-egoeraren eta, bestetik, erregistroko errealtatearen artean, azken horren arabera lursail publikoaren zati hori onibar partikular baten zati gisa gaineratuta geratu baitzen. Erregistroko titularraren aldeko presuntzioa *iuris tantum* izaerakoa denez, hau da, argudiatzen duenak egiaztatu behar duen frogaren karga alderantzikatu egiten denez, espediente horiek izapidetzea zaila da, lortzeko erregistroaren izen-ematea balio gabetzen duten aurkako frogak aurkeztu behar baitira. Gainera, kasu askotan, bide judizialera jo beharra dago, erreibindikazio-akzioa auzitegi zibilen aurrean erabiliz, deklarazioko judizioaren bidez eta, bitartean, ezin da dagokion erregistro inskripzioa zuzendu, inskripzioaren titularrak borondatez zuzentzearekin ados egon ezean. Artzentalesko Udalak izapidetutako gomendioa onartu zuen.

2.5. Ondare erantzukizuna

Arlo honetan kexa ugari jaso ditugu, herri administrazio ezberdinei zuzendutako erreklamazioak oinarri zizutzenak. Bertan, funtsean, aurreko ekitaldietan antzemandako gaiak errepikatzen dira. Horrela bada, kexa-bloke bat izapide ezari buruzkoa da, hau da, eragindako administrazioek ez dutela espediente egokia izapidetzen eta kexa aurkezten duen pertsona guztiz babesik gabe geratzen dela administrazioaren jardura ezaren aurrean. Beste kexa-bloke bat espedienteak amaitzeko justifikaziorik gabeko atzerapena dutenei buruzkoa da, horrela bada, administrazioak erreklamazioa abian dagoela esan arren, ez da behar bezala ebatzen, eragindakoentzat horrek dakartzan ondorioekin. Azkenik, beste kexa-multzo batean erreklamatzailerak erreklamazioa ukatu izanarekin ados ez daudela azaltzen dute.

2.6. Tokiko zerbitzu publikoak

Landa guneko oinarriko zerbitzu publikoak erreklamazio iturri izaten jarraitzen dute, eragindakoek ur-hornidura, argiteria publikoa eta ibilgailuak sartzeko bideak mantentzea bezalako zerbitzuak hiri inguruan eskaintzen diren baldintza beretan eskaintzea eskatzen baitute. Arazoa da zerbitzu horiek, kasu batzuetan, ezin direla proposatu hiri inguruan eskatzen diren intentsitate eta ezaugarriekin (argiteriaren kasuan, adibidez), eta beste kasu batzuetan, sare publikoen uruntasunak, ur-hornidurarekin gertatzen den moduan, hodi orokorrera lotzea zailtzen edo galarazten du eta hitzartutako beste konponbideak hartu behar dira, nahita ez eragindakoen parte-hartze ekonomikoa eskatzen dutenak, udal administrazioak ez baitu zertan zerbitzu horiek isolatutako etxeetaraino eramane.

Bestalde, jabeekideen elkarte batek aurkeztutako kexa-idazki bat ere izapidetu dugu, ur-emakidaren titulartasuna eskualdatzeko espedientea behar bezala izapidetu eta ebatzi ez izanagatik. Kasu honetan kexa aurkeztu zen [Uraren Euskal Agentziak \(URA\)](#) elkarte behartu zuelako Txingudi Zerbitzuen udal sarearekin lotzera eta emakida iraungitzeko espedientea hasi zuelako, eta ez zegoen horretarako arazoirik, aldaketa berariaz zegoela justifikatu ondoren, ez baitzitzaizkion eman emakidaren inskripzioaren baldintzetara egokitzeko izapideak. Uraren Euskal Agentziak jarduerak emakidaren titular berria inskribatzeko izapidera atzera eramateko helarazi genion proposamena onartu zuen.

Azkenik, interesgarria iruditzen zaigu zaborra biltzeko AAB (atez ateko bilketa) sistemari dagokionez jasotako hainbat kontsulta aipatzea. Interesdunek udalak zaborrak biltzeko sistema zehazteko duen eskumenaren inguruko informazioa eskatu dute eta zabor-poltsak ikuskatzeari dagokionez eska ditzaketen bermeen inguruko kezka helarazi dute. [Hondakinei buruzko apirilaren 21eko Legeak](#), alor honetako esparru orokorra ezartzen du eta hiri-hondakinak bildu, garraiatu eta, gutxienez, baztertzea, derrigorrezko zerbitzu gisa, udalei dagokiela xedatzen du, dagozkien ordenantzek ezarritakoari jarraiki. Bestalde, hiri-hondakinak dituztenei toki erakundeei emateko beharra ezartzen die, horiek birziklatu, balioztatu edo baztertu ditzaten, eta zaborra jasotzen dutenetik erakunde horiek horien jabetza izango dute.

3.

Ofiziozko jarduerak

Ofiziozko espediente bat izapidetu dugu, Erreterriako salmenta ibiltaria jorratzen duena. Zehazki, eta administrazioaren funtzionamenduaren atalean gai honen inguruan aipatu dugun gomendioari dagokionez, egokitzen jo genuen espediente hori hastea salmenta ibiltariari eta egon zitekeen eskaerarekiko udalaren erantzunari buruzko informazio zehatza biltzeko, bien bitartean, indarrean zegoen ordenantza aztertzen zen. Une honetan udal administrazioetik jasotako erantzuna baloratzeke dago.

Bestalde, beste kexa-espediente bat ere izapidetu genuen Zarautzen agertutako zinegotzien kontrako pintada mehatxagarrien inguruan prentsan agertutako informazioa eta udalaren jardueraren faltari buruzko salaketa zirela-eta. [Zarauzko Udalak](#) eskaintako informazioa kontrastatu ondoren, udal administrazioak paramentu bertikalak, pintadak, graffitiak eta baimenik gabeko pankartak eta kartelak kentzeko udal administrazioak ezarritako jardueraren protokoloa behar bezala bete zela ondorioztatu genuen. Zehazki, zerbitzu arduradunek, hainbat egunetan zehar, 101 pintada ezabatu, 24 pankarta eta itsatsitako kartel ugari kendu zituzten, pintadetakoren bat egin eta hainbat egin geroago ezabatu ez izanaren kaltetan izan gabe.

4.

Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Ekitaldi honetan izapidetu ditugun kexa-sorta zabala da, autonomia erkidegoko hainbat udali zuzendu dizkiegun gomendioetan eta arloko II. epigrafean azpimarratu ditugun kexa laburtuetan islatzen den moduan. Kasuistika horretatik abiatuta, herri administrazioek herritarrei eskaintzen dizkieten zerbitzuak hobetzeko politika publikoetan aurrera egite aldera azpimarratu behar diren gai garrantzitsuenak zertzelada batzuetan laburbildu ditugu.

Zentzu horretan, herritarrek, herri administrazioekiko harremanetan dituzten zailtasunengatik, urtero erakunde honen aurrean izapidetutako kexetan azaltzen dizkiguten arazoak ez dira berriak. Horrela bada, herri administrazioek aurkeztzen diren eskaerei erantzuna emateko duten beharra azpimarratzen jarraitu behar dugu. **Administrazio isiltasuna**, ondoko ondoko memorietan aipatzea errepikakorra gertatzen den arren, herritarren administrazioaren jardueraren faltaren aurrean erantzun ahal izateko pentsatutako mekanismoa da, baina ez da itxierako administrazio mekanismoa edo, Herri Administrazioen Araubide Juridikoari buruzko azaroaren 26ko 30/1992 Legeak (HAAJAPL) zioen azalpeneko IX. atalean azaltzen duen moduan, ez da ahalmen juridiko arrunta, administrazioak euren xede diren funtzioak eraginkortasunez

eta behar bezalako azkartasunez burutzen ez dituztenean partikularren eskubideek edukia galtzea eragozten duen bermea baizik.

Administrazioaren jardueraren eza horrek administrazio jardueraren zuzendu behar duten printzipio orokorrak urratzen ditu, HAAJAPLko 3. artikulua xedapenen babesean. Zehazki, eraginkortasunaren eta herritarren zerbitzuaren printzipioei buruz ari gara, baina baita gardentasun eta parte-hartze printzipioei buruz ere. Dagozkion legezko izapideak eta baldintzak bete ondoren, aurkeztzen zaizkion eskaerak behar bezala edo inolaz ere izapidetzen ez dituen administrazio batek nekez adierazi ahal du bere jardueraren herritarren zerbitzura dagoela. Publikoak eragin nabarmena dauka gure eguneroko bizitzaren alor guztietan (osasuna, hezkuntza, oinarriko toki zerbitzuak, etab.) eta, ondorioz, herri administrazioei eska dakieke euren jardueraren eraginkorra izan dadin.

Aurrekoarekin lotuta, gorago aipatutako artikulua eskaintzen duen **legezkotasun printzipioa** ere aipatu behar dugu, baita administrazioak, mugitzen garen esparruan, bere jardueraren administrazio-zuzenbidearen diziplinaren mende jartzeko duen beharra ere. Beste batzuetan adierazi izan dugun moduan, herri administrazioek legezko tresna garrantzitsuak dituzte, nolabaiteko "lehentasunak" partikularren aurrean (zehatzeko ahala, jabetza kentzeko ahala eta bere burua babesteko ahala, besteak beste). "Lehentasun" horiek dituzte legeak herri administrazioei eskaintzen dizkien tresnak dirrelako berezkoak dituzten helburuak bete ditzaten eta, horren guztiaren ordainean, herritarren eskubideak bermatzeko mekanismoak ezartzen dira, kalitateari, arintasunari eta azkartasunari dagokienez. Herritarrentzako berme horietako bat dagokien prozedura bideratzean zein kasu zehatz bakoitzari dagokion legearen aplikazio zuzenean legezko izapideak eta formaltasunak bete behar izatea da. Azken finean, elkarrekiko harremanetan legez ezarritako jolasaren arauak zorrozki betetzean datza.

Bestalde, iazko memorian iragarki-ohol elektronikoa garatu eta ezartzeak zuen interesa eta tresna horien erabilera herritarrei orokorrean errazteko bitarteko ezberdinak eskaintzearen praktika ona azpimarratzen genituen bitartean, aurreko administrazio elektronikoa ezartzetik, zerbitzu publikoak aurreratzeko eta hobetzeko tresna bakartzat jotzen badugu, ondoriozta daitezkeen arazoak aipatu nahi ditugu. Gogoeta hori arlo honetako II. epigrafean aipatu dugun [Pasaia Udalari](#) zuzendutako iradokizunaren harira dator. Bertan, herritar batek erregistro orokorraren zerbitzua hobetzeko beharra azaltzen zuen eta udalerriko barruti bakoitzean (lau barruti daude, garrantzi handiko oztopo fisiko natural eta artifizialekin) erregistro bat irekitzea eskatzen zuen. Udalak erantzun zion ez zutela herritarren arretarako bulegoak irekitzeko asmorik, izan ere, udal administrazio elektronikoa sustatzea erabaki zuen.

Gure ustez, administrazio elektronikoen garapenak konstante hartu behar du zerbitzu elektronikoen horiek pixkanaka-pixkanaka ezarri behar direla herritar batzuek erabiltzen dituztelako, erabilera oraindik ez baita orokorra, eta, ondorioz, garapena ezin da kaltegarria izan edo administrazioak ematen dituen zerbitzu presentzialak hobetu eta modernizatzeke aukeratzat jo, bai, ordea, dagoeneko badauden bideei gehitu beharreko bidetzat.

Administrazioak ematen dituen zerbitzuen maila eta zerbitzu elektronikoetako erabiltzaileak izan daitezkeenak dimentsionatu eta zehazteko, interesgarria da herritarrek administrazio elektronikoaren inguruan duten asetasunari buruzko 2011ko txostenaren datuak aipatzea. Txosten hori AEVALek egin zuen (Zerbitzu Publikoen Kalitatearen Behatokiko txostena. Politika Publikoen Ebaluazioa eta Zerbitzuen Kalitatearen Estatuko Agentzia). Txostenak agerian jarri du herritarren herena duela gutxi bihurtu dela e-administrazioaren zuzeneko erabiltzaile eta erabiltzaile horietako gehienek administrazio elektronikoa informazioa bilatzeko eta inprimakiak deskargatzeko erabili dutela eta ehuneko 25ak bakarrik adierazi duela bide honen bidez gauzatu dituela izapideak osorik. Hala ere, ia herritarren erdiak ez du inoiz erabili zuzenean edo zeharka administrazio elektronikoa, adinak, hezkuntza-mailak eta gizarte-klaseak e-administrazioaren erabileran garrantzi handia duten aldagaiak direla azpimarratuz.

Horregatik, administrazio elektronikoaren garapena eta ezarpena herritarrentzat onurarik handia dela agerian jar dadin, pertsonak baliabideak (Internerako sarbidea), prestakuntza jaso ditzaten eta horiek erabiltzeko beharrezko tresna elek-

tronikoak (NANaren irakurgailu elektronikoa eta beste egiaztapen mota batzuk) eduki ditzaten aintzat hartuko duten politika inklusiboak diseinatu beharko dira, e-administrazioaren erabiltzaile izan daitezkeenak gerturatuko dituzten baliabide pertsonalak eta materialak eskuragarri jarrita.

Dena den, zerbitzu elektronikoaren garapen horrek ez du inolaz ere ekarri behar erabiltzaile gehienek erabilitako zerbitzu presentzialen hobekuntza ukatzea eta, ildo horretan, herri-administrazioek baliabide teknologikoak erakusten duten ahal guztia erabili beharko lukete aipatu baliabideak antolatzeko eta haien zerbitzuetako erabiltzaile guztiei zerbitzu publiko hobea emateko, eta hori guztia, gehiegizko gasturik burutu behar izan gabe. Horrela bada, agiriak erregistratzeko kasu zehatzean, adibide gisa, hainbat aukera aipa genitzake: administrazio egoitzetan edota bestelako udal bulegoetan erabilera askeko terminal informatikoak ezartzea, erabiltzaile gehienek euren kabuz edo udalak gaitutako langileen laguntzarekin agiriak erregistratu ahal izateko; erregistro orokorren erregistro laguntzaileak sortzea (gaur egun, sarean lan egiten dela eta eskanerra bezalako bitartekoak daudela kontuan hartuta, aukerak ugaritzen dira).

a t a l a

000.12.

Osasuna



1.

Arloa kopurutan

2012. urtean zehar 97 erreklamazio izan dira Osasunaren arloan; beraz, Erakundeak izapidetutako kexa guztien %3,84 arlo honetakoak izan dira.

Honela sailkatu ditugu aztertutako kexak, gaiak edo azpiarloak kontuan hartuta:

| | |
|---|----|
| – Erabiltzaileen eskubideak..... | 45 |
| – Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura | 19 |
| – Itxaron zerrendak..... | 14 |
| – Osasun laguntza | 12 |
| – Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna..... | 5 |
| – Osasun publikoa..... | 2 |

ONDOKO TAULAN 2012ko ekitaldian kudeatutako kexen estatistikak ageri dira, ekitaldia itxi denean (abendua) eduki diren datuen arabera.

| GUZTIRA | Izapidetzen | Amaituta | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|---------|-------------|----------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| 113 | 31 | 74 | 30 | 32 | 12 | 8 |

2.

Kexarik aipagarrienak

Arlo honetan jaso ditugun kexa batzuek 2012. urtean osasuna babesteko eskubidearen inguruan egon diren legezko aldatetekin lotura zuzena izan dute. Adingabe atzerritar baten eskubidea onartzeko zailtasunari eta neurri berriek farmazia-zerbitzuaren hainbat alorretan izan duten eraginari buruzkoak izan dira.

2012ko maiatzaren 28ko Arartekoaren ebazpenean –horren bidez Eusko Jaurlaritzako Osasun eta Kontsumo Sailari gomendatzen zaio eskolatzeko asmoz aldi baterako egonaldian dagoen adingabe atzerritar bati osasun arreta onar diezaioten– adingabe atzerritar horrek osasun txartela eskuratzeari buruzko gure balorazioa jaso genuen.

Farmazia zerbitzuari dagokionez, bi arazo adierazi dizkigute, biak sendagaiak banatzeari buruzko neurri berriekin eta irizpide berrien arabera dagokion sendagaiarekiko intolerantzia dagoenean bestelako aukerarik ez izatearekin lotuak.

Estatuko Osasun Sistemaren iraunkortasuna bermatzeko eta prestazioen kalitatea eta segurtasuna hobetzeko premiazko neurri buruzko **apirilaren 20ko 16/2012 Errege Lege Dekretuak** osasun produktuen eta medikamentuen garrantiei eta arrazoizko erabilerari buruzko **uztailaren 26ko 29/2006 Legeari** emandako idazketa berriaren arabera, sendagaien banaketa prezioaren mende egoteaz gain generikoa izatearen mende ere badago.

Horren ondorioz, gerta liteke dagokion sendagaiarekiko intolerantzia arrazoiengatik medikuak gaixoari beste bat agindu badio hura finantzatzeko eskubiderik ez izatea, biek prezio bera izan arren.

Sendagaia banatzeko beste egoera batean, entzefalopatia mioklonikoa pairatzen duen pertsona baten gurasoek arazoa azaldu zuten Estatuko Osasun Sistemaren farmazia-prestaziotik kanpo geratzen diren sendagaien zerrenda eguneratzeko Estatuko Osasun eta Farmazia Sistemaren Oinarrizko Zerbitzu Zorroaren Zuzendaritza Nagusiaren **2012ko abuztuaren 2ko ebazpenak** bere medikuak agindutako sendagaiaren finantziazioa kanpo uzten duelako.

Intolerantziari eta intolerantzia hori sortzen duen bestelako sendagairik ez dagoenari buruzko txosten xehatua ikusita, Osasun eta Kontsumo Sailari kasuaren banakako azterketa aurkeztu genion. Txosten hau itxi zeneko unean prozedura irekita zegoen.

2.1. Erabiltzaileen eskubideak

Kexa batzuek osasun zerbitzuak eskuratzeko koordinazio printzipioak duen garrantzia gogorarazten digute.

Bitiligo gaixotasuna ospitale jakin batean fototerapiaren bidez tratatzeko ukapenarekin loturiko espediente batean jakinarazi zitzaigunez, kexan adierazitakoari aurre eginez, bitiligoa duten gaitxoek tratamendu hori ez zen kanpo utzi zentroko fototerapia unitatearen uneko saturazioarengatik, dermatologia zerbitzuak patologia hori zuten gaixoen inguruan egindako sesio kliniko batengatik baizik.

Erantzun hori gaixoarekin kontrastatuta, berriz, horrek adierazi zigun, berak hala proposatuta, beste zentro bateko itxarrote-zerrendan onartu zutela. Jarduera horrek Osakidetza emandakoarekin bat egiten ez zuenez, gure esku-hartzea eten genuen fototerapia tratamendua benetan ematen zioten ikusi arte.

Paziente horrek tratamendua hasi zuela baieztatu ondoren, berriro ere Osakidetzara jo genuen horren berri emateko eta, tratamenduaren lehen eskaera ukatu zuen zentroko dermatologia zerbitzuaren irizpideak zalantzan jartzea ez dagokigun arren, osasun sistemaren informazio sistemak erabiltzaile horren asmoa birbideratzeko bide egokia eskaini ez zuela kontuan hartu beharra zegoela aipatu genion. Tratamendua behin eta berriro saiatu izanagatik eta ahalegin handia egin izanagatik lortu zuen eta halako kasuen azterketek erabiltzaileek sistema publikoan dauden zerbitzuen inguruko informazioa jasotzeko duten eskubidearen inguruko hutsuneak, aztertutakoaren modukoak, hobe bideratzen saiatzeko balio beharko lukete.

Gaixoen hainbat behar prestazio ortoprotesikoen katalogoan jasotako xedapenekin lotzeko sortzen diren zailtasunak aztertu ahal izan ditugu.

Atal honetako zenbait kexen azterketak ez zuen zalantzarik uzten ukatzeko arrazoiek legezketasunaren inguruan (adibidez, Osasun sistema nazionalako zerbitzu erkideen zerranda eta horren eguneratze-prozedura ezartzeko irailaren 15eko 1030/2006 Errege Dekretuaren 6. eranskineko 7. atalean karbonoarekin egindako elementuak kanpo uzteko xedutako agindua). Hala eta guztiz ere, hainbat produktu eskartzeko aukera ireki beharko litzatekeela uste dugu, beharra duen pertsonaren baldintzak oinarri izanik horien beharra eta abantaila justifika daitezkeenean.

Zentzu horretan, produktu berrienen eskutik etor litezkeen abantaila logikoez gain (adibidez, arestian aipatutako karbonozko protesiak), horien kostea gaineratuta dauden produktuak berritzeko aurreikusitakoarekin konpentsatuta gera liteke erabilera luzeagoa izango luketelako. Ikuspuntu horretatik, osasun administrazioari proposatu genion kanpo uztearen arau orokorra salbuespenak onartzearekin bateraezina izan ez zedila salbuespen hori zein egoeratan onar daitekeen modu objektiboan har daitezkeenean. Osasun eta Kontsumo Sailak asmo hori gaineratzearen aldeko iritzia helarazi zigun zegokion Osasuneko Lurralde arteko Kontseiluaren aurrean.

Berriro ere kexak jaso ditugu beste prestazio ortoprotesikoen inguruan, gurpil-aulki motordunen erabilerarako eskatutako gaitasuna egiaztatzeari dagokionez eskatzaileek aurkeztutako txostenak baloratu ez direlako. Eskainitako txostenen balorazio bat eskatu genuen arren, osasun administrazioak, gaitasunari buruzko antzeko beste espedienteetan bezalaxe, ez zuen kontuan hartzeko arrazoirik ikusi eta haren txostenetan oinarritutako dagoeneko hartutako erabakia mantendu zuen.

Eskatzaileek aurkeztutako txosten medikoak kontuan hartu ez izanari dagokionez antzeko egoeran daude inkontinentzia pairatzen duten pertsonak behar dituzten pixoihal kopurua inguruan kexa batzuek aurkeztu dizkiguten arazoak.

Egoera horietan banakako beharrak aztertzei aukera bideratu behar da, pixoihal kopurua ez baita produktu honen arauzko konfigurazioak ezarritako muga.

Zerbitzu-zorroko hainbat prestaziok horiek eskuratu ezin dituzten pertsonen zailtasunak kontuan hartzen dituzte. Hala ere, uneko xedapenak ez dira nahikoak.

Ezgaitasunen bat duen pertsona baten gurasoek kexa bat aurkeztu zuten ebakuntza odontologiko baterako laguntza ukatu zitelako. Bertan, osasun arloen arteko tratu ezberdina egon zela adierazi zuten. Kexa hori oinarritzat hartuta, Osasun eta Kontsumo Sailera jo dugu egoera hau argitzeko eta [adimen urrituentzako kalitateko hortz-arreta berrantolatzeari buruzko txostena](#) garatzeko xedapenak ezagutzeko.

Laguntza bidezko ugalketa-tratamenduak (LUT) eskuratzeari buruzko kexa berriak jaso ditugu. Horien artean, ezarpenaren aurreko diagnosi genetikoa (DGP) duten tratamenduen finantziazioa handitzeko (une honetan hiru saiakeratan ezarrita dago) hainbat eskaera azpimarratu behar ditugu.

Kasu horiek bereziak dira, izan ere, ez da gauza bera gaixotasun genetikorik gabeko ondorengoak bilatzea edo modu naturalean ondorengorik izan ezin duen emakume batean ondorengo biologikoak bilatzea.

Aurrekoari jarraiki, kexa hau izapidetzera eraman gintuen beste arlo bat DGPa baimentzeko prozedurarekin lotuta

dago, izan ere, ez dirudi uneko prozedurak Osasun eta Kontsumo Sailak ondorengo saiakera batean arrakasta izateko tratamendurik egokiena zein izan zitekeen baloratzeko eta helarazteko bidea bultzatzen duenik.

Oinarri hori kontuan hartuta, laugarren saiakera bat burutzeko aukera proposatu genuen, baita transferentziaren uler haurdun geratzeko probabilitate gehiagorekin heltzeko aukera eskaintzen duen enbrio kopurua lortzeko prozedura ere. Aipatutako kasuan, tratamendu bakar batean egon zen enbrioak transferitzeko aukera.

Proposamen horri emandako erantzunean, Osasun eta Kontsumo sailak helarazi zigun Osakidetza lagundutako giza ernalkuntzako (LGE) Batzorde Aholkulariak protokoloa eta deribazio zirkuituak berrikusteko asmoa zuela kasuen izaeraren eta baldintzen arabera eraginkorrena dena egokitzeko. Ez zuten arrazoi nahikorik antzeman DGP saiakera berri bat egiteko.

LUT horien inguruan bikote batek kexa bat aurkeztu zuen, tratamenduaren fase baterako 10 hilabetez itxaron ondoren, emakumeak adinaren baldintza betetzen ez zuela jakinarazi zitelako.

Sarbiderako irizpideen inguruko alderdiak aipatzeaz gain, hasiera batetik adinaren baldintza eta itxarote-zerrendaren aurreikuspenen arabera hura betetzeko zailtasuna helarazi behar izan zizkietela adierazi zuen.

Une horretan itxaroteko aurreikuspen jakin batean oinarrituta, baldintza bat beteko ez zela aurreratu izango zukeen Osakidetzaren erabakia ez litzateke egokia izango baztertea eragin izan balu. Hala ere, funtsezko inguruabarra denez, prestazio hori jaso nahi duten pertsonen jakinarazi behar zaie zein den aurreikusitako itxaronaldia, batez ere, baldintza baten betetzean eragina izan dezakeenean.

Hain zuzen ere sarbide-baldintzak hizpide zituzten beste kexa batzuetan erabiltzaileei horren berri eman zaiela ikusi dugun arren, kasu honek prozesuak berrikusteko eta luzez itxaron izan ondoren frustrazioak saihesten saiatzeko balio izan zuen.

Eskubideen inguruko atal honetan haurrak norbaitekin batera joateko duten eskubideari buruzko kexa bat jaso genuen. Ararteko erakundera jo zuten ZIUn ospitaleratuta zegoen semearekin batera gaua igartzeko gurasoek zituzten zailtasunak azaltze aldera.

Gertakariak jazo zirenean (ingresatuta egon zen bitartean ZIUn egon zenean) bideratu genuen esku-hartzeari dagokionez, iruditu zitzaigun, beste gurasoek aldi berean egindako eskaerei erantzuna eman ezin izango zirela aurreikusita, zentroko arduradunek uste izan zutela eskaera bati erantzuna ematea lehentasunezko tratua ematea izango zela ZIUn egoteko barneko arauak errespetatu zituztenekiko. Ez genuen antzeman, beraz, ospitaleak adingabearekin batera egoteko eskubidea berez eztabaidatu zuenik.

Haurrekin batera egoteari buruzko eskubideak ospitalearentzat oharkabeak direla ikus daiteke, besteak beste, bisiten hasierako mugaketa handitu dutela antzematean (lehen ordu erdikoa eta orain 9.00etatik 21.00etara, salbuespenezko egoeretan luzatzeko aukerarekin).

Adingabeekin egoteari buruzko beste espedienteak zirela eta, antolamenduan onartutako haurren eskubideak burutu ahal izateko eremuak egokitu behar direla egiaztatu dugu.

Kasu honetan jazotako egoera zela-eta –pertsonek batzuen nahia bideratu ahal izateko beste batzuek (gutxienez ez askok) ez zuten halakorik eskatu beharko–, arau malguagoak aplikatzea egokia zela ikusi genuen, eskaera kopuru handia jasotzeko aukera hutsak haurrekin egoteko nahi hori helarazten duten gurasoen eskaera aldeztu aurretik eragotzi ez dezan.

Osakidetzari helarazitako gogoeta da, pertsona horien nahia legezkoa dela oinarritzat hartuta.

2.2. Osasun laguntza

Osasun laguntzari buruzko atal honetan ohikoa izaten da Osakidetzaren jarduera zabor bati buruzko iritziak helaraztea.

Printzipioz, kontu tekniko medikoak direnez, ezin ditugu pertsona horiek salatzen dituzten medikuen prozesuak baloratu. Halakoetan, gure muga helarazteaz gain, bide batez, praktika oker baten eta hasiera bateko diagnosia eta ondoren zuzena dena ezberdinak izatearen arteko aldea azaltzen dugu eta, nolabehere, erabil dezaketen ondare erantzukizuneko bidearen berri ematen diegu.

Baina beti ez dugu herritarra bultzatu behar ondare erantzukizuneko prozedura luzea hastera, bertan praktika okerra egon zen edo ez besterik ez baita argituko. Informazio osatuago batek erreklamazio batek azaltzen duen desadostasuna birbideratuko duela aurreratu ezin dezakegun arren, kexa batzuek euren laguntza prozesuari buruzko informazio nahikorik ez duten pertsonak aurkezten dizkigute.

Osakidetzari ikuspuntu hori helarazi diogu erreklamazioa batek informazio nahikorik ez duela antzeman izan dugu-nean.

Zentro pribatu batean diagnosi-proba baten kostearen gas-tuak itzultzea ukatu izanagatik kexa baten ondorioz, hizpide zuten laguntza-prozesuaren hainbat alderdi formal azertu genituen. Helarazi ziotenaren arabera itxaron behar izango zuten denborak lotura zuzena izan zuten itzultzeko eskaeraren justifikazioarekin.

Azterketa horren bidez ondorioztatu dugu agindu zioten diagnosi-probarako sistema publikoan aurreikusita zegoen itxarote-denborak pertsona horrek zentro pribatu batera jo-tzeko hartutako erabakia justifikatu zuela. Probaren aginduak larria zela jasotzen zuten eta medikuntza pribatura jo aurretik kontuan hartu ez zen aurrerapena eskatu zuten.

Gure balorazioa medikuntza pribatua erabiltzeagatik gas-tuak itzultzea ukatzeari buruzko kexa-espeditentea bukatu-tzat eman duen [2012ko uztailaren 12ko Arartekoaren ebaz-penean](#) jasota geratu da.

2.3. Itxaron zerrendak

Aurreko urteetan bezalaxe, ohiko itxarote-denbora gainditu duten kexak oinarritutzat jo ditugu.

Kexa askoren elementu komuna esku-hartzeko aurreikuspe-na izan zitekeenaren inguruko informazio falta zela antzeman dugu, zegoen arreta zerbitzura jo izan arren.

Kexaren arlo hori, informazioari dagokiona, garrantzitsua iruditzen zaigu. Zentzu horretan, benetako data aurrerape-

narekin jakinarazteko zailtasunari informazio eza gehitu behar zaio. Beraz, ebakuntzaren zain dagoen pertsonaren ziurgabetasuna murrizteko aukera emango lukeen informa-zio maila beharrezkoa litzateke.

Azkenik, itxarote-zerrendaren atal honen barruan zenbatu-tako kexen zati bat osasun laguntzaren atalean jaso zitez-keela esan dezakegu, itxarondako denborarengatik jaso ge-nituen batzuk larrialdi-gertaerekin batera jazotako patologia mingarriak pairatzen zituzten gaixoenak baitziren.

2.4. Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura

Ekitaldi honetan erantzukizun-espeditenteak ebaztean atzerapenak egon izanagatik kexa berriak jaso ditugunez, aipatu beharra ditugu, kexa horiek azaltzen zuten izapide-tze-denbora gehiegizkoa zelako. Hala azaltzen da [2012ko azaroaren 7ko Arartekoaren ebazpenean](#). Horren bidez, Osakidetzari gomendatzen zaio ondare erantzukizuneko es-peditente bat espresuki ebazteko neurriak har ditzan.

Kexa batzuek azaldu dute zaila dela agindutako diagnosi-proba prest izatea hura agindu zuten espezialistarekin ondo-ren izandako kontsulta baterako. Pertsona horiek, gainera, daten egokitzapena kudeatzeko koordinazio arazoa azaltzen zuten.

Horregatik, berriro ere aurreko txostenetan egindako gogoe-ta jaso behar dugu, zerbitzu edo funtzio ezberdinak diren arren –proba agintzen duen medikua eta probak kudeatzen dituen zerbitzua– biek laguntza prozedura berean parte har-tzen baitute.

Ezinbestekoa da osasun antolakuntzak berak medikuaren agindua probak egiteko datak libre egotearekin bateratzeko dauden zalantzak argitzea edo oztupoak kentzea. Horre-lako egoeretan, ikusten dugu gaixoari ematen zaizkiola hi-tzorduak edo probak eskatzearen izapidetze soiletik harago doazen erantzukizunak.

Tratamendu bat jasotzeko duen gaixo baten kexa jaso be-harko genukeen informazioa jasotzen ez dugunean bizi di-tzakegun egoeren isla izan daiteke.

Itxaronaldia 2011n hasi zen, sendagaien bat merkaturatu arteko denbora gehiegizkotzat jotzen denean, sendagai hori eskuratzeko berariazko programa baten bidez, Senda-gaiaren eta Osasun Produktuen Espainiako Agentziak onartu-takoa.

Gaixok erreklamazio bat aurkeztu zuten 2012ko urrian, hau-tatu zuten arren, itxaroten jarraitzen zuelako.

Osakidetzak jakinarazi zigun sendagaia 2011ko abenduan merkaturatu zela, beraz, berariazko programa hark eskura-tzeko bidea izateari utzi zion.

2012ko ekainaz geroztik tratamendua (terapia hirukoitza he-patitis C kronikoan) eskuratzeko prozedura Asistentzia Sani-tarioko Zuzendaritzak eta Ekonomia eta Finantza Zuzendar-itzak bere erabilerarako aurtengo ekainaren 8an emandako jarraibideetan xedatutakoa da.

2012ko urrian, zentroan erreklamazioa aurkeztu zuenean, gaixok oraindik ez zekien zein izan zen atzerapenaren arrazoa.

3.

Araudi-testuingurua

Estatuko Osasun Sistemaren iraunkortasuna bermatzeko eta prestazioen kalitatea eta segurtasuna hobetzeko premiazko neurriak buruzko [apirilaren 20ko 16/2012 Errege Lege Dekretua](#) onartzeak aldaketa eragin du osasun laguntza publiko-rako eskubidearen oinarriko alderdietan, besteak beste, aseguruaren izaera berria, hainbat talde kanpo uzten dituen, eta pertsona onuradunek prestazioen finantziazioan parte hartu behar izana.

Autonomiako ondorengo araudia, Euskal Autonomia Erki-degoaren eremuan Osasun Sistema Nazionalaren osasun-prestazioak emateko araubideari buruzko [ekainaren 26ko 114/2012 Dekretua](#), aseguru izateko eta finantziazioan parte hartzeko baldintzak bere esparruan egokitzeko onartutakoa, kautelaz eten egin da estatuak jarritako eskumenen gatazka positiboaren ondorio gisa, laguntza publikoa eskuratzeko eskubidearen esparru subjektiboa aplikatzeari buruzko 2012ko abenduaren 13ko Auzitegi Konstituzionalaren Autoak etenetik salbuetsitako artikuluetan izan ezik.

Bestalde, [Eusko Jauriaritzak abenduaren 20ko 16/2012 Errege Lege Dekretuaren aurkako errekurtsioa aurkeztu du, bere eskumenak gainditu dituelako, Eusko Legebiltzarrari bidalitako txostenean jasotako arrazoiak oinarri izanda.](#)

Testuinguru horretan, oraingoz garbi geratzen da gure autonomia erkidegoan 16/2012 Errege Lege Dekretu horren babesean aseguruak edo osasun publikoaren onuradunak ez diren taldeak osasunera modu arruntan heltzeko bidea.

Legezko testuinguru berri honetan osasun sistema nazionalaren zerbitzuen zorroaren inguruan xedatutako egokitzapena, prestazio ortoprotesikoari dagokionez dagoeneko onartu dena, Osasun Sistema Nazionalako prestazio ortoprotesikoaren zorro erkide osagarria arautzen duen eta prestazio ortoprotesikoan finantziatorako gehieneko zenbatekoak ezartzeko oinarriak ezartzen dituen [azaroaren 2ko 1506/2012 Errege Dekretuaren](#) bidez.

4.

Jarduera-plana

Gure jardueraren zati handi bat banakako kexekin lotuta dago. Kexa horietatik abiatuta, Ararteko erakundearen jarduera planak aurreikusi egiten du espedienteak ofizioz hastea, kexa horiek gizabanakoen egoeretatik harago joan daitezkeen arazoak erakusten dizkigutenean.

4.1. Ofiziozko jarduerak

Hainbat bideren bitartez Gurutzetako Ospitaleko Larrialdi zerbitzura jotzen zuten pertsonak aurkitu zuten arazoaren

berri eman ziguten. Egoerak zerbitzu horren asetasun egoerarekin zerikusia zeukan, izan ere, boxak ospitalean sartzeko zain zeuden pertsonekin okupatuta egonda, gaixo asko korridoreetan artatu behar izan zituzten.

Gure balorazioa [2012ko apirilaren 4ko Arartekoaren ebazpenean](#) jasotzen da. Horren bidez Gurutzetako Ospitaleko larrialdi zerbitzuko osasun arreta dela-eta irekitako espedienteak amaitzen da.

Bigarren espediente bati hasiera eman zitzaion istripua izan zuten pertsonen familiei gertakaria helarazten zitzaizela bermatzeko mekanismoak garatu ote ziren jakiteko. Jaso ditugun datuak aztertzeak gomendio orokorren atalean aipatzen dugun balorazioa eraman gaitu, esku hartzen duten administrazioak koordinatu daitezkeen istripuren bat izan duten biktimen familiek informazioa alaitz lasterren jasotzeko helburuarekin.

2011n [laguntza bidezko ugalketa teknikiei buruzko azterlan](#) aurkeztu zen, prestazio horren gaur egungo egoera ezagutzeko asmoz, bai eta hobetzeko aukerak ere. Ikerketa Osasun eta Kontsumo Sailak aurkeztu zuen Eusko Legebiltzarraren aurrean.

Bideratu dugun jarraipenari esker, urteko txosten hau burutzeko unean Osasuneko Sistema Nazionalaren zerbitzu zorroaren berrikuspena onartzeke dagoela jakin izan dugu; prestazio horri dagokionez, [Lagundutako Giza Ernalkuntzako Aditu Taldearen Txostenaren](#) zain dago. Egoera hau kontuan hartu izan da Osakidetza Asistentzia Sanitarioko Zuzendariordetzaren jarraipenerako batzordetik burutu diren jardueretako batzuetan, laguntza bidezko ugalketa teknikoaren inguruan Eusko Jauriaritzak Legebiltzarrean aurkeztu zuen azterlanaren jarduera-ildo nagusietan, besteak beste, teknika ezberdinetara heltzeko irizpide eta baldintzetan.

Osakidetza uneko zerbitzu zorroari dagokionez, 2012an Donostiako Ospitalean teknika berriak (in vitro ernalketa FIV) gaineratzeko aurreikuspena gauzatu da.

Donostiako Ospitalean FIV jarduera berri horrekin hasteak itxarote-zerrenda berrantolatzeke aukera eskaini du, ordura arte Gurutzetako Ospitalean gauzatzen baitzen. Era berean azken ospitale horretan obozitoak kriokontserbatzeko teknika abian jarri dela azpimarratu behar da, medikuaren agintu hertsia dagoenean bideratzen dena.

Arabako Txagorritxu Unibertsitate Ospitaleari dagokionez, jarduera horri esleitutako langile-kopurua handitu da, bai ginekologian bai laborategian.

4.2. Gomendio orokorrak

Aurreko txostenetan jaso dugunez, antzeman ditugun zenbait egoeren arabera ondorioztatu dugu auto antolaketarako ahalmenaren eta erabiltzaileen eskubideen arteko jokoaren hala nola, familia-medikua edo espezialista aldatzerakoan malguagoa izan beharko litzatekeela.

Egokia iruditu zaigu zerbitzu espezializatuen aukeraketaren alderdi zehatzetan arreta jartzea. Horrela bada, Euskal Osasun Sistema/Osakidetzaren esparruan zerbitzu espezializatua eta ospitalea aukeratzeko [urriaren 30eko Arartekoaren 1/2012 Gomendio Orokorrean](#) gure ulertzeko modua jasotzen da eta Osakidetzan ospitalea eta zerbitzu espezializatua aukeratzeko eskaerak malgutasunez balora daitezkeen.

laz aipatu genuenez, egokia litzateke istripu bat pairatu duen pertsona artatzen duten ospitale zentroek familiak egoeraren berri izan duen edo ez kontuan hartzea eta dagokien moduan jardutea. Egin dugun azterketa, Herrizaingo eta Osasuneko arloei dagokiena, [abenduaren 17ko 3/2012 Arartekoaren Gomendio Orokorrean](#) jasota dago. Horren arabera, Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailak, Osakidetzak eta Udaltzaingoek koordinazio mekanismoak ezarri behar dituzte istripuetako biktimen familiei informazioa ahalik eta lasterren eman dakien bermatzeko.

5.

Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

- 1. Kexek osasunerako eskubidea eskuratzeko legezko konfigurazio berriaren hainbat ondorio erakutsi dizkigute.
 - a. Apirilaren 20ko 16/2012 Errege Lege Dekretuaren babesean aseguruaren izaeratik kanpo utzitako taldeen arretari dagokionez, ekainaren 26ko 114/2012 Dekretuaren kautelazko etetea kendu duen 2012ko abenduaren 13ko Auzitegi Konstituzionalaren Autoak segurtasun juridikoa emango

die euskal osasun sisteman normaltasunez sartzeko aukera eskaintzeko neurriei.

- b. Ikusi dugunez, alorrean gertatu diren aldaketen ondorioz, sendagaiekiko intolerantzia egoerak erantzunik gabe gera daitezke. Intolerantzia egoera hori behar bezala bermatuta dagoenean, ate bat ireki behar da, osterantzean tratamendu osoa jasotzeko eskubideak eragina pairatu dezake.
- 2. Ezin dugu egoera orokorra islatzen dutenik, baina ondare erantzukizuneko espedienteak ebazterakoan gehiegizko atzerapenari buruz oraindik ere hainbat kexa daudenez, aipatu behar ditugu.

Hala gertatzen denean, erantzukizuneko espedientea ebatziko dela eta eragindakoak Osakidetzak gaiaren inguruan hartutako erabakia ezagutuko duela espero dugun arren, beti ondo egongo da atzerapenak eragin duen praktika okerrarengatik barkamena eskatzea.
- 3. Itxaronaldien ondoriozko hainbat kexek adierazten dizkiguten egoeren ondorioz pentsa dezakegu euren egoera bereziak azaltzen dituzten pertsonak ez dutela ikusten euren egoera kontuan hartzen denik.

Itxaronaldiak saihestezinak diren arren ezin dugu alde batera utzi aztertu eta bideratzen saiatu behar direla hasierako egoeratik izan ahal izan duten bilakaeraren arabera.

Nolanahi ere, esku-hartze baten zain dauden pertsonak euren itxaronaldiaren gutxi gorabeherako ideia bat eduki dezaten informazio-sistema bat garatzea lagungarria izango da jasotzen ditugun hainbat kexek aipatzen duten ziurgabetasuna gainditzeko.

a t a l a

000.13.

**Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak
eta datuak babestea**



1.**Arloa kopurutan**

2012. urtean zehar 5 erreklamazio izan dira IETen (Informazioaren eta Ezagutzaren Teknologia) arloan; beraz, Erakundeak izapidetutako kexa guztien %0,20 arlo honetakoak izan dira.

Honela sailkatu ditugu jasotako erreklamazioak, azpiarloak kontuan hartuta:

- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura 2
- Datuen babesaren 2
- Informazioaren eta ezagutzaren teknologia 1

Kopuru orokorrak oraindik ere txikiak diren arren, IET azpiarloa mailaka handituz doa eta bere pisua areagotu da datuen babesaren azpiarloarekiko, iraganean arlo honen oinarritzko gunea zenarekiko.

Aurkeztutako datuen harira, jarraikako bi hausnarketa egin behar da:

- Datuen babesaren gaian, berariazko erakunde bat dago –**Datuak Babesteko Euskal Bulegoa**– euskal administrazioek datuen babesaren araudia bete dezaten, eta horrek eragin egiten du gai honi buruzko kexa gehienak erakunde hari aurkeztea.
- IETen eskubideen gaian jasotako kexa kopurua ez da IETen gaiko legedia behar bezala betetzen aritzearen isla eta, are gutxiago, administrazio elektronikorako sarbide eskubideak betetzen aritzearena. Aldiz, jatorria administrazioarekiko harreman elektronikoa gutxi erabiltzean kokatu behar da, eta, are kezagarriagoa dena, herritarrek administrazio elektronikorekiko dituzten eskubideei eta eskubide horiek balia daitezen zer organorengana jotzeari buruz duten ezagutza mugatua da.

Aipatutako gogoetei jarraiki, ezinbestekoa da administrazioarekiko harremanetan IETen erabilera sustatzen duten ekimenak hedatzea, baita berariazko esparru horretan herritarrek dituzten eskubideak ezagutzea eta zabaltzea ere. Horretarako, Arartekoak hainbat ekimen sustatu ditu, **VI. kapituluko 4. atalean** azaltzen direnak.

Ekimen horiek justifikatzen dituen datu empiriko gisa, kontuan hartu behar dugu **Eusko Legebiltzarreko 2011ko Soziometroaren** arabera, euskal herritarren %32k administrazioarekiko izapideak online egitea nahiago duela, bulego fisiko batera jotzea erabakitzen duten % 65en aurrean. Hala ere, herritarrak pozik daude Internet bidezko zerbitzu publikoen kudeaketarekin, izan ere, inkestatutako pertsonen % 57k administrazioek teknologia berriak gaineratzean hobetu dutela uste dute, batez ere Internet bidezko sarbideari esker.

2.**Kexarik aipagarrienak**

2.1. Izenpe: Enpresa batek Izenperen ziurtagiria berrietzeko kostua zein informazioa zalantzan jarri zuen. Izenperen weban informazioa eta gure informazio-eskaerari emandako erantzuna aztertuta, irregulartasunik ez zegoela eta Izenpek zentzu horretan eskainitako informazioa behar bezain argia zela ondorioztatu genuen.

2.2. Herrizaingo Saila: Sail horrek aldi baterako ezgaitasunen inguruan onartutako instrukzioak talika egiten du Ertzaintzako kideen osasun-datuak babesteko eskubidearekin, **herri administrazioetako langileen atalean** jasotzen den moduan.

2.3. Getxoko Udala: Elkarte batek Arartekora jo zuen Udalak salaketa bat ukatu zuelako bitarteko elektronikoen bidez aurkeztu izanagatik. Bi aldeen arteko gaizkiulertua konpontzeko aukera eskaini zuen gure esku-haritzearen esparruan, herritarrek administrazioa bitarteko elektronikoen bidez zuzentzeko duten eskubidea gogoratu ahal izan genuen.

2.4. IETen eta datuen babesaren arloarekin loturiko beste kexa batzuk

Hainbat web orri pribatutan agertzen diren datu pertsonalei buruzko beste kexa batzuk ere nabarmendu nahi ditugu. Bertan, Arartekoaren eskumena euskal herri administrazioen kontrolera mugatzen denez, ezin izan dugu esku hartu eta Datuak Babesteko Espainiako Agentziara bideratu ditugu.

Beste arloek kudeatutako kexak bideratu bitartean, IETen eta datuen babesaren inguruko kontuak agertu dira eta duten interesarengatik aipatuko ditugu:

- **Pasaiaiko Udala:** Udaleko agiriaren erregistro orokorraren antolamendua zela-eta udal horrek aurka aurkeztutako kexaren ondorioz, txosten honen **Araubide Juridikoaren arloan** gaineratu duguna. Arartekoak proposatu zuen, zerbitzu elektronikoa sustatzen diren heinean, idazkiak elektronikoki aurkeztea barne, ezin dela baztertu aurrez aurreko erregistroaren ohiko aukera, izan ere, herritarrek zerbitzu publikoetara bitarteko elektronikoen bidez jotzeari buruzko **ekainaren 22ko 11/2007 Legeak** xedatzen duen bide anitzeko eskubideak bitarteko guztiak izatera derrigortzen du, herritarrek askatasunez aukera dezaten zeinen bidez jarriko diren administrazioarekin harremanetan eta, ondoren aldatu ere egin ahalko dute.
- **Eusko Jaurlaritzako Osasun Saila:** Jaso ditugun hainbat kexatan interesdunek euren espediente klinikoaren datuak eskuratu nahi zituztela azaltzen ziguten. Kasu horietan, ospitaleek eskatutako informazioa eskaini ez zietenean, oinarritzko arazoa historial klinikoak existitzen ez zirela

izaten zen, agiri klinikoaren araudia, existentziari zein edukari dagokionez, eskatutako jaiotzen datu klinikoaren data baino askoz ondorengoak dira.

- **Lanbide. Enplegu eta Gizarte Gaietako Saila:** Lanbidearen jardueraren arazoengatik 2012. urtean jasotako kexa ugarien artean, kudeaketarako eta prestazio eta orientaziorako aplikazio informatikoen ustezko integrazio faltarekin loturiko praktika azpimarratu nahiko genuke. Kudeaketa aplikazio ezberdinen arteko integrazioa edozein erakundek ahalik eta eraginkortasunik handiena lortzeko eskuratu nahi duen helburua izanik, salatutako disfunczioak (txosten hau ixtean bere garaian Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailari gai honen inguruan kontrastatzeko eskatu genion informazioa oraindik ere jasotzeke dugu) diru-sarrerak bermatzeko errentarekin loturiko oinarriko kontuetan eragin zuzena dutela kontuan hartuta, beharrezkoa den koordinazioaren bidez, aplikazio informatikoen arteko informazio truke falta saihesteko beharra azpimarratu nahi dugu, teknologia ez dadin zian zerbitzu horien kudeaketa egokia burutzeko eragozpena.

3.

Araudi- eta gizarte-testuingurua

2012. urtean zehar **Euskal Autonomia Erkidegoan** bi arau garrantzitsu onartu ziren esparru honetan:

- **21/2012 Dekretua, otsailaren 21ekoa,** Administrazio Elektronikoa buruzkoa. herritarrek administrazioarekin baliabide elektronikoak erabiliz jarduteko duten eskubidea garatzen du, prozedurak elektronikoki izapidetzeko formulak ezartzen ditu eta sarbide elektronikoa buruzko legearen gainontzeko eskubideak garatzen ditu; gainera, Eusko Jaurlaritzako egoitza elektronikoa eta agiri eta jakinarazpen elektronikoen loturiko beste kontu batzuk ere arautzen ditu. Laburbilduz, arlo honetako herritarren eskubideak Eusko Jaurlaritzarekiko zein esparrutan erabil daitezkeen zehazten du.
- **159/2012 Dekretua, uztailaren 24koa,** Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio publikoko aplikazio informatikoak irekitzea eta berrerabiltzea arautzen duena. Uneko gardentasun, lankidetzeta eta irekiera joeretan kokatuta, administrazioak garatutako aplikazio informatikoak herritarren eta enpresen esku jartzen ditu eta, aldi berean, sektoreko kostuak eta lehiakortasuna merkatzen ditu.

Urtero ohikoa izaten den moduan, Eustatek **Euskal Autonomia Erkidegoko Informazioaren Gizartearen Ikuspegia 2012** argitaratu berri du, familiei, enpresei eta landa munduari buruz. Ondorioetan argi uzten da euskarri digitalen eta horiekin lotutako ekipamenduen kopuruak pixkanaka hazten doala eta Euskadin aro analogikotik digitalera bizkor pasatzen ari garela, izan ere, Euskadi buruan dago Estatu beste komunitateekin zein inguruko herrialdeetakoekin alderatuta.

Estatuan, berriz ere, ezagutzera eman behar dugu **11/2007 Legeko amaierako zazpigarren xedapeneko 4c) artikularen** lege garapena ez dela egin, minusbaliotasuna duten pertsonen eta adinekoei sartzeko berdintasuna bermatzeko, zein ere diren haien egoera pertsonalak, baliabideak edo ezagutzak; izan ere, Arartekoarentzat talde horienganako arretak lehenetsuna dauka eta IETak bereziki erabilgarriak dira haientzat.

Europako eremuan, indarrean jarraitzen du **Malmö adierazpenarekin** administrazio elektronikoa estrategikoki birbideratzeko hartutako erabakia. Horren ondorioz, **Europar Batzordeak "Europarako Administrazio Elektronikoen Ekintza Plana, 2011-2015"** diseinatu zuen, Ministerioen arteko erabaki horrek dakarren garrantziarekin, baina haren ekintza batzuk **Europar Agenda Digitalean** daude sartuta. Ekintza planaren helburu orokorra IETek dauzkaten gaitasunak ustiatzea da, administrazio adimentsu, berritzaile eta iraunkorrak sustatzeko.

2012ko martxoan, Auzitegi Nazionalen Administrazioarekiko Auzien Salak **Europar Batasuneko Justizia Auzitegiaren** mende jarri du Google-i eta datuak babesteko Europako legeriaren (**95/46/CE Zuzentaraua**) bilakaerari buruzko epaitu aurreko arazoa eta hainbat kontu azaldu ditu, besteak beste: zuzentarau horren lurralde aplikazioa, interneteko bilatzaileen jardueraren edukien hornitzaile gisa zuzentzarauaren zentzuan edo ezerezteko eta aurre egiteko eskubidearen irismena ahazteko eskubidearekiko, besteak beste. Inolako zalantzarik gabe, Justizia Auzitegiak aurkeztutako kontuei emango dien erantzunak egoera berria marraztuko du alorren Europar Batasun guztirako.

4.

Jardueraren esparruko bestelako esku-hartzeak

Arestian aipatu dugunez, Arartekoaren lan arlo hau 2010ean sortu zen eta haren helburuen artean babesari eta administrazio elektronikotik eratorritako eskubideei buruz herritarrek dituzten eskubideei balioa ematea eta haiek hedatzeko eginkizun ekintzailea izatea daude. Izan ere, ulertzen dugu eskubide horiek erabiltzeak eta haiek babesteak berritzeko ahalmen handiagoa duten herritarrek sustatzen laguntzen dutela, eta hori lehen mailako elementu estrategikoa da krisi ekonomikoko eta enplegua suntsitzeko egungo testuinguruan.

Horrengatik, 2012an helburu horri lotutako zenbait jarduketara planifikatu eta burutu dira.

4.1. Ofiziozko jarduerak

Komunikabideen bidez jakin izan genuen Internet eta telefono mugikorren bidez antza Deustuko Unibertsitatearekin loturiko hainbat pertsonen argazki eta bideo intimoak baimenik gabe

hedatu zirela. Hori ikusita, Arartekoak ofiziozko espediente bat irekitzea erabaki zuen gertatutakoaren inguruko informazioa biltzeko intimitaterako, duintasunerako, osotasun moralerako eta nortasunaren garapen aserako eskubideekiko errespetuaren ikuspuntutik eta, hala zegoakionean, baita izaera pertsonaleko datuen babesaren ikuspuntutik ere.

Gertakariak ezagutzeko eta jazotakoa argitzeko burututako jarduera horretan informazioa jaso eta kudeaketak burutu bitartean (horren amaierako ebazpena txosten hau argitaratu aurretik eman da), unibertsitateak erantzukizunik ez zuela ondorioztatu da eta bide batez, hezkuntza erakundeei eta herritarrei orokorrean, bereziki gazteenei, gizarte sareetako datuek eta irudiek babesik ez dituztela eta horrek ondorioak eragin ditzakeela gogorarazi zaie, baita datu eta irudi horiek zaintzeko gutxieneko neurriak hartu behar direla ere. Laburbilduz, Internetek eta sareen bidezko informazio-trukeak eskaintzen dituzten abantaila handiak informazio pertsonalaren babesaren inguruko praktika onekin bateratzea, sare publiko edo pribatuaren erabilera arreta berezia jarri, horiek ondo erabiltzearen erantzukizuna erabiltzaile bakoitzari baitagokio.

4.2. Txosten bereziak

2012an [e-inklusioari eta Euskadiko herritarrek IETen bidez gizarte esparruan eta esparru publikoan duten partaidetzari buruzko txosten berezia](#) amaitu da eta, txosten hau burutzean argitaratzeke bazegoen ere.

Txostenaren esparruan lau eten digital aztertu dira:

- Irigarritasunaren araberako eten digitala
- Erabilera araberako eten digitala
- Eskuratzearen araberako eten digitala
- Parte-hartzearen araberako eten digitala

Eta kategoriatan horietan guztietan gomendioak egin dira, besteak beste: tokiko agenda digitalak sustatzea, gaitasun digitalen inguruko esparru estrategikoa definitzea, e-Administrazioa eten digitalak dituzten edo arriskuan dauden taldeei hurbiltzea, aniztasun funtzionala duten pertsonen edo mendeko pertsonen autonomia IETen bidez bultzatzea, Euskadin IETen bidezko parte-hartzearen inguruko agiri estrategikoa burutzea; identitatearen kudeaketarako teknologia garatzea edo e-partaidetzarako prestatu diren bide digitalen irigarritasuna era erabilgarritasuna bermatzea.

4.3. Arloan giza eskubideak eta praktika onak sustatzeko jarduketak

Arartekoak zenbait ekimen abiarazi ditu. Halakoak Arartekoaren berrikuntza jarduketari buruzko [VI. kapitulu](#)n jaso ditugu Horien artean, **Herritarrek herri-administrazioarekin bitarteko elektronikoen bidez harremanetan egoteko dauzkaten eskubideen dekalogo**a bereziki azpimarratu behar dugu. Horren helburua, herritarrek administrazioarekin dituzten harremanetan IETen erabilera sustatzea eta esparru horretan herritarrek dituzten eskubideak sustatzea da.

Tresna honekin, Arartekoak eskubide horiek ulertu eta hedatu daitezela lagundu nahi du, honelaxe laburbiltzen dena:

- **Bide-aniztasuna:** administrazioarekiko harremanetarako bidea aukeratzea eta herritarren nahiaren arabera aldatzea.
- **Elkarreragingarritasuna:** administrazioaren esku dauden datuak eta dokumentuak ez ematea.
- **Irigarritasuna:** herritarren eta administrazioaren arteko berdintasuna.
- **Gardentasuna:** zure prozeduren izapidetze-egoeraren berri izatea.
- **Kopia:** prozeduretako agiriaren kopia elektronikoa lortzea.
- **Artxibatzea:** espedienteko agiriak elektronikoki gordetzea.
- **Segurtasuna eta konfidentzialtasuna:** identifikazio elektronikorako bitartekoak lortzea.
- **Bermea:** datuen segurtasuna eta konfidentzialtasuna.
- **Kalitatea:** kalitatezko zerbitzu publiko elektronikoa.
- **Neutraltasun teknologikoa:** administrazioekin harremanetan jartzeko erabiliko diren aplikazioak edo sistema informatikoak aukeratzea

Herritarrek herri-administrazioekin bitarteko elektronikoen bidez harremanetan egoteko dauzkaten eskubideen dekalogoa euskarri digitalean editatu da. Arartekoaren webgunean (www.ararteko.net) eskuragarri dago, hainbat formatutan burututa eta, era berean, edozein webgunean integratzeko kodea eskaintzen da, hedatzeko aukera emanez.

4.4. Ikerketarako beka

2012n emandako ikerketarako beka amaitu eta argitaratu da. Haren helburuak telekomunikazioei, teknologiarri eta garraio mota orori buruzko [erabiltzaile eta kontsumitzaileen eskubideak aplikatzea](#) eta eskubide horiek gure erkidegoan defendatzea eta eskatzea dira. Ikerketa lan honetan (haren edukia txosten honen [IV. kapitulu](#)n ezagutu daiteke) xehetasun gehiagorekin kontsumitzaile gisa ditugun eskubideen kontzientzia eta ezagutza zertxobait **eskasak** izaten jarraitzen dutela antzeman dugu, izan ere, kontsumoaren alorrean eskubideak defendatzera bideratutako legeria ugaritu bada ere, horrek ez du saihestu **kontsumitzaileen eskubideak urratzen** jarraitzea.

Horrela bada, teknologiei dagokionez, bai telefonia mugikorra eta finakoaren sektorean, bai Interneteko zerbitzuetan, erabiltzaile eta kontsumitzaileen ez-gogobeteko maila urtebeteko tartean pairatutako arazoaren rankinean mailarik altuenean dago: Euskal Autonomia Erkidegoan inkestatutakoaren artean, % 12,7k Internetekin arazoaren bat izan du, % 6k telefonia finakoan eta % 5,6k telefonia mugikorrean (EIN, 2006).

Ikerketa beka horren esparruan, ikerketa horren bidez lortutako azterlanaren edukiaz gain, erabilera praktikoa handiko hiru tresna osagarri izateko bidea eman da:

- [Enpresei zuzendutako gomendioak](#),
- [Eskubideen defentsa erakundeei zuzendutako gomendioak](#), eta
- [Kontsumitzaileentzako bidea](#).

5.

Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Datuen babesaren esparruan, herritarrek askotan helarazten dizkigute euren ulertezintasuna eta kexa Google bezalako bilatzaileetan edo Facebook bezalako gizarte-sareetan haiei buruz agertzen den informazioa ezabatzen ez delako, eta kaltegarritzat jotzen dituzten hainbat informazio bizitzan guztian zehar jasan behar dituzte web pribatuetan edo komunikabideetako berrietan argitaratutakoaren ondorioz.

Horregatik, datuen babesaren esparruan Arartekoak jarraitzen dituen kontuen artean, intimitaterako eskubidearen eta ohorerako eta norbere irudirako eskubidearen adierazpen gisa (**Europar Batasuneko oinarrizko eskubideen gutunaren 8. artikulua**ren barnean babestuta) “ahazteko eskubidea” izendapenarekin ezagututakoa dago, mugaz haraindi gertatzen den interneteko fenomenoaren gizareratzearen ondorio.

Zentzu horretan, ez dago zalantzarik Europa mailako eguneratu gabeko legeriak datu pertsonalak kaltetzeko bide ematen duen hazitegia eskaintzen duela, beraz, Europar Batasuneko Justizia eta oinarrizko eskubideen komisarioak, Viviane Redingek, 2013an **datuak babesteko Europako legea** eguneratzeko aurkeztutako ekimena geureganatu dugu eta datorren urtean zehar bereziki hausnartuko dugu, datu pertsonalak eta norbere irudia babestearekin loturiko eskubideen defentsa egokia burutzeko aukera eskaintzen duten ekimenak hartuz.

Internet bidez argazki eta bideo pribatuak hedatu izanaren ondorioz hasitako **ofiziozko jardueraren** esparruan, gizarte sareen eta komunikazioko sare publikoen erabileran informazio, kontzientziario eta arrisku jokabideen sailheste falta orokorra antzeman ahal izan dugu. Horren ondorioz, datuak nahi izan gabe hedatu dira, artxibo horien zaintza eta igorpenaren zaurkortasuna dela medio.

IET eskubideei dagokionez, Arartekoak *herritarrek herri-administrazioekin bitarteko elektronikoen bidez harremanetan*

*egoteko dauzkaten eskubideen dekalogo*a argitaratzean hedapen-tresna berri bat eskaini du euskarri erabilgarrian eta terminologia ulergarriarekin. Zalantzarik gabe, erronka honako hau da: eskubide horiek abian jartzean, herritarrek euren izapideak errazago burutu eta gehiago erabili ahal izatea, informazio publikoa eskuratzeko hurbiltasun gehiago izatea eta administrazioen gardentasun handiagoa lortzea. Horretarako, administrazio eta erakundeok betiere hiru alderdi kontuan hartu behar ditugu:

- Administrazio elektronikoa herritarrei parte hartzeko aukera eskaini behar die, eta ez soilik izapideak egiteko.
- Herritarrek administrazioarekiko harremanetan egokitzat jotzen duten bidea erabiltzeko eskubidea dutela eta inolaz ere ezin dela eten digitalik sortu bitarteko elektronikoa berri hauek erabiltzeagatik.
- Administrazio elektronikoen ezarpena herritarren bidez eta herritarrentzat pentsatu behar dela, administrazioarentzat dakartzan abantailak eta aurrezpena –horregatik sustatu behar da– aplikazio informatikoen informazio-antolamenduarekin eta erabilgarritasunarekin bateratuz, lortu nahi ez diren zailtasunak edo oztopoak ekidite aldera.

Datozen hilabeteetan **inklusio digitalari eta gizarte parte-hartzeari buruzko** Arartekoaren txosten berezia argitaratzean, irizpide-elementu berriak eskainiko ditu uneko egoeraren diagnostika egiteko, baita proposamen eta ekimen multzo bat ere euskal herri administrazioekiko gomendio gisa.

Ondorioen harira, eskubide horien garapenaren esparruan hemendik gutxira erakunde guztiok erantzun beharko dugun galdera da IETek benetan herritarren izaera aktiboa eta barneratzailea sustatzen eta haien parte-hartzea bultzatzen ote duten. Europako kaleetan dauden gizarte-mugimenduak ikusita agerikoa dirudi IETak eta, zehazkiago, gizarte sareak, informazio trukerako tresna azkarra eta indartsua eratzten ari direla eta praktika demokratikoa aktibatzen dutela.

Europar Batasunak 2013. urtea Europako herritarren urtea izendatu du eta Europako herritarrak eta partaidetza-demokrazia agendaren erdigunean egongo dira. Horri esker, europarrek eta, bereziki, gazteek, **euren eskubideen berri dutela eta horiek erabiltzeko modurik onena ezagutzen dutela** bermatuko da, baita, zalantzarik gabe, IETen esparruan ere.

a t a l a

000.14.

Lana eta Gizarte Segurantzza



1.

Arloa kopurutan

Aurten arlo honetan 22 kexa jaso dira guztira. Kexa horiek azpieren mutan sailkatu ahal dira:

- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura 16
- Enplegua sustatzeko neurriak 3
- Laneko administrazioa 2
- Beste alderdi batzuk 1

Ondoko taulan 2012ko ekitaldian kudeatutako kexen estatistikak ageri dira, ekitaldia itxi denean (abendua) eduki diren datuen arabera.

| GUZTIRA | Izapidetzen | Amaituta | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|---------|-------------|----------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| | | | | | | |
| 27 | 9 | 14 | 7 | 5 | 2 | 4 |

2.

Kexarik aipagarrienak

2.1 Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa

Jaso ditugun kexa asko zerbitzuen funtzionamenduari lotuta daude, enplegu-eskarien kudeaketa sistemaren edo enplegu eta lanbide prestakuntza sustatu eta babesteko jardueraren alorrean.

Prestakuntzari dagokionez, ikastaroen edukien eta hautapen irizpideen arteko egokitzapenari lotutako alderdiez gain, aurreko deialdietan ikastaroak antolatzeaz arduratzen ziren erakundeei dagoeneko emandako zenbatekoen ordainketetan jazotako atzerapenaren ziozko arazoa mahaigaineratu da, baita ikastaro horiek emateko laguntza berriak onartzerakoan jazotako atzerapenagatik ere. Hala, erakundeei kalteak eragin zaizkie, haien funtzionamendua neurri handi batean laguntzen ordainketak baldintzatzen baitu. Horrez gain, deialdi berrian jazotako atzerapenak ikastaro berriak emateari eragin dio.

Zor diren zenbatekoen ordainketari dagokionez, adierazi ziguten kontabilitatea Lanbidera egokitzeko premiagatik izan dela eta, orain organismo autonomo bihurtuta, kontabilitate publikoaren printzipioei lotzen zaiola. Arrazoi horri organismo autonomorako eraldaketa horren ondoriozko garapen informatikoari buruzko zailtasunak batu zaizkio.

Kultura Ekintzailea eta Enpresa Sortzeko Aukera babes-ten duen [abenduaren 23ko 328/2003 Dekretuko](#) laguntzen eremuan, zehazki langabezian dauden pertsonen enpresa egitura berriak sor ditzaten, kexa bat izapidetzearen zioz ondorioztatu genuen diruz lagundutako jarduera gelditzeko aukera kontuan hartu zela, behar ez bezala, dagoeneko ordaindutako laguntza baten itzulketa eskatzeko arrazoi gisa.

Gure balorazioaren ondotik –Lanbidek egindakoarekin bat ez datorrena– erabakia berrikusteko eskatu zen, hain zuzen, 328/2003 Dekretuan jasota ez dagoen baldintza bat –jardueran epe zehaztugabea egotea– ez betetzea oinarri izateagatik. Onartu gabeko gomendioa [2012ko martxoaren 6ko Arartekoaren ebazpenean](#) jasotzen da. Horren bidez Lanbideri gomendatzen zaio enpresak sortzeko aukerari diru-laguntza bat itzultzeko betebeharra aitortu dezan.

Enplegu-eskarien kudeaketari dagokionez, kexa batzuek agerian jarri zuten hautagaitzak nola aukeratzin diren –gero enpresetara bidaltzeko– gaiari buruzko zalantza jakinak argitzeko emandako informazioa eskasa zela.

Gure informazio-eskaerari emandako erantzunak aukera eman zigun hautagaitzak kudeatzeko prozeduraren berri izateko (prozedura hori eskarien kudeaketa eskuliburuan jasota dago). Hain zalantza zehatzen inguruko galderak segur aski ez dira ohikoak eta, horregatik, ez dago halakoak planteatzen dituztenei informazio hain zehatza emateko xedatutako biderik. Nolanahi ere, Lanbideri adierazi genion kexaren bidea izan zela eta ez, ordea, Lanbideren ohikoak aukera eman zuena informazio zehatz hori eskuratzeko.

Enplegu-eskariak izapidetzeko idatz-zati horren barruan, joan den urtean, Lanbideri adierazi genion bizilekuari lotutako baldintza erraz bete daitekeenez, “a priori” baztertzaila moduan ez aplikatzeko, ordura arte egiten ari zen moduan. Argudio horiek aintzat hartuta, erakunde horrek bizilekuari lotutako baldintzaren aplikazioari buruzko jarraibide bat eman du, baldintza hori beharrezkotzat jotzeko egoerak batu eta argitzeko: oro har, bizilekua enplegu-eskarietako hautagaitzen baldintza baztertzaila gisa aintzat ez hartzen saiatuko da; salbuespen bakarra eremu jakin bateko eskatzaileen bereizkeria positiboaren programa publikoei dagozkien eskaintzak.

Enplegu-eskarian alta emanda izateak ondorioak ditu pres- tazioak eskuratzekoan eta batzuetan, gainera, estatuko eskumenak dira. Datuek, hortaz, egoera agerian jarri behar dute, pertsona bati lotutako datuak eremu batean eta bestean desberdin islatu gabe. Ohar hori egin dugu atzeritar batek egindako kexaren harira, izan ere, Lanbidek eskatzaile gisa baja eman zion bizileku baimena iraungi zitzaiolako.

Lanbideren sistema informatikoak antzematen du baimen bat iraungi denean, hura berritzeko izapidea hasi ahal izan dela eta prozedura horrek dirauen bitartean aurreko egoitza baimena luzatuta geratzen dela kontutan hartu gabe. Alegia, gaur egun egoitza baimen jarraitua duen pertsona bati, ordea, baja eman diezaioke baimenaren luzapena saihesten duelako.

Arazoa bideratu bazen ere eta interesdunak zegokion baldintzetan izen-ematea lortu bazuen ere, egokia iruditu zitzaigun Lanbidera jotzea gure balorazioaren berri emateko, hau da, gertatutakoak balio behar izan zuela informazio sistemak egokitzeko, kontuan hartuta, hala izan ezean, eragindakoak jarduerarik bideratu izan ez balu, administrazio baten eta

bestearen (Lanbide eta Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoa) informazioaren arteko koordinazio faltaren ziozko akatsaren ondorioak pairatuko zituela.

Enplegu-eskari bati emandako bajaren ondotik bideratutako beste kexa batean eskari horri berritzeko denboraren zenbaketari buruzko arazo bat mahaigaineratu ziguten.

Bazirudien arazoak igarotako denboraren kalkuluari lotutako datuen tratamenduarekin zerikusia zuela. Kexarekin aurkeztutako datuen azterketak agerian jarri zuen unean-unean haren txartela 2008ko abuztuaren 18an alta eman zuenetik berri zuela baina Lanbidek baja eman ziola 2012ko urriaren 17an, azaroan beharrean.

2.2. Laneko osasuna

Laneko osasunaren esparruan, ASVIAMIE eta OSALANekin amiantoak eragin dien pertsonen arazoaren inguruan izandako bilera gailentzen dugu.

Aipatu elkarteari gai horri lotutako hainbat jardueri buruzko OSALANen txostenaren edukia helarazi ondoren, hainbat zehaztasun egin zizkigun eta horietatik honako hauek gailentzen ditugu, Laneko Segurtasun eta Osasun Estrategian jasotako batzuk: Jardueri buruzko informazio zehatzagoa, adibidez, amianto zuntzen eraginpean dauden langilei buruzko txostenak egitea, jardunaldi informatiboak prestatzea, gaixotasun profesionalen ikerketarako barne prozedura, eraginpean egon daitezkeen erregistroa, Enplegua-Eragina matrizea aztertzea, lehen mailako arretarako jarduerak optimizatzea, etab.

Gure ustez, ohar horiek ondoen jorrazteko modua elkarte horren eta OSALANen artean bilera bat egitea zen eta, hala, aurrerago (IV. atala) jasotzen den moduan gauzatu genuen.

Laneko osasunaren atal horretan ezin dugu alde batera utzi laneko ezbehar-kopurua. Bertan, estatistikek, zifra hobekak eman baditzakete ere, istripuak oraindik ere jazo jazotzen direla gogora ekartzen digute. Gasteizko Gizarte Langintzako Eskolan antolatutako ikastaro batean arazo horren inguruan hausnartzeko aukera izan genuen –Laneko Segurtasun eta Osasun estrategiak horixe jorratu nahi du–.

Ekonomiak gizarte eskubideen gainean eragina duela jakina denez, adi egon behar dugu egungo egoerak atzera egiteaz gain, langileen osasunean aurrerapausoak eman ditzan, langile horien baldintzak hobetuz. Horregatik, administrazioak diseinatutako estrategiak aurreikusitako aldi zabalte eraginkorra lortuko duelakoan gaude.

3.

Araudi testuingurua

Garrantzitsua da atal honetan aipatzea zer garrantzi izan dezakeen [Laneko Segurtasun eta Osasunaren Euskal Estrategia 2011-2014](#) izenekoak, hain zuzen, erreferentzia bat baita

laneko ezbehar-kopuruaren arazoa jorrazteko dagoeneko egindako arauzko garapena osatzeko jardueretan.

4.

Bestelako jarduerak. Bilerak elkarteekin

Amiantoak eragindako pertsonen elkarteekin eta OSALANen artean harremanetarako bide bat bilatu nahian, aipatu organismoaren eta ASVIAMIEren artean bilera bat sustatu zen eta Ararteko erakunde bertan izan zen.

Jorratutako gai nagusiak hauek izan ziren: Administrazioek –osasun, laneko osasun arlokoak, GSIN– hainbat plan eta arautan jasotako xedeak betetzeko dauden zailtasunak; ezgaitasunen espedienteen izapidea, osasun sistemak OSALANi egindako jakinarazpena, zaintza postokupazionala eta haren irismena eta Konpentsazio Funts baten garrantzia, azken kontu hori Legebiltzarreko lantaldearena.

Arartekoak konpromisoa hartu zuen enpleguaren harremana amaituta duten eta, egoera horren ondotik, GSIN institutuak laneko gaixotasunagatik ezgaitasuna onartzeko eskaerak izapide ditzan zailtasunak dituzten pertsonen banakako kasuak aztertzeke. Horrez gain, talde horri eragiten dion kontuetan laguntza emateko prest dagoela esan zion OSALANek elkarteari.

5.

Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

1. Kexen atalean aipatu dugu horietako askok zerbitzuen funtzionamenduarekin zerikusia izan dutela. Joan den urtean jasotakoek hizpide izan zuten inguruabar bat da eta, Lanbidek esandakoaren arabera, berriki gain hartutako ardurak eragin du.
2. Lanbidek haren zereginak aurrera eramaterakoan hartutako erabaki batzuek Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoari (EEZP) dagozkion prestazioak dituzte hizpide.

Jakina denez, bata eta bestea eskumen esparru desberdinak dira eta hori gehitutako arazo bat izan daiteke erabaki okerrak diren horiek bideratzerakoan.

Horregatik, funtsezkoa da zerbitzuen funtzionamendua hobetzeko arazo teknikoak konpontzea. Informazio sistemak benetako egoerak islatu behar dituzte, pertsona baten datu berberak esparru batean eta bestean desberdin jaso beharrean.

a t a l a

000.15.

Hirigintza eta lurralde antolamendua

1.

Arloa kopurutan

Hirigintza eta lurralde antolamenduaren arloan, Arartekoak diziplina horren inguruan egindako esku-hartzeak biltzen dira; horren barruan sartzen dira hiri antolamendua, lurzoru urbanizazioaren bidez eta ondoko eraikuntzaren bidez hirigintza aldetik eraldatzeko prozesua eta hirigintzako legeriaren babesa.

Hirigintza eta lurralde antolamenduaren arloan jasotako erreklamazioak 60 izan dira guztira, hau da, izapidetu diren erreklamazio guztien %2,37.

Eragindako administrazioen arabera, kexak modu honetan banatzen dira:

| | |
|--|----|
| – Tokiko administrazioa | 52 |
| – Foru administrazioa..... | 10 |
| – Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritz)..... | 2 |

Azpi-arloak, berriz, honakoak izan dira:

| | |
|---|----|
| – Hirigintzako diziplina..... | 36 |
| – Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura | 16 |
| – Hirigintzako kudeaketa | 5 |
| – Hirigintza arloko informazioa jaso ahal izatea | 2 |
| – Irigarritasuna | 1 |

Arlo honetan jarritako kexen izapidetze-egoerari eta emaitzari dagokionez:

| GUZTIRA | Izapidetzen | Amaituta | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|---------|-------------|----------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| 109 | 39 | 69 | 44 | 15 | 10 | 2 |

Ekitaldi honetan arlo honetako erreklamazio-kopurua mantendu da. Erreklamazioak, batez ere, hirigintza salaketei administrazioak erantzunik eman ez izanagatik edo hirigintza kudeaketatik sortutako arazoengatik (hirigintza gastuen ordainketa, etxebizitza ematea) izapidetu dira.

Arartekoak alor honetan duen eraginkortasun mailari dagokionez, kontuan hartu behar dugu arlo honetako Arartekoaren ebazpen kopurua handitu dela. 2012an zehar 12 ebazpen burutu dira, [gure web orriko](#) dagokion atalean kontsulta daitezkeenak. Bertan, azaldutako arazo ezberdinei buruzko gomendioak, iradokizunak eta ondorioak aurkezten ditugu.

Espedienteen artean Arartekoaren ebazpen ezberdinen aldeko erantzuna azpimarratu behar dugu. [Santa Juliana auzoa](#) gizarteari zein hirigintzari dagokionez leheneratzeko [gure ondorioei](#) emandako erantzuna nabarmentzen dugu. 2010.

urtean Arartekoak hainbat gogoeta aurkeztu zituen [Abanto-Zierbenako Udalar](#) eta [Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza Sailari](#) zuzendutako ebazpenean. Etxebizitza sailak Abanto-Zierbenako Udalarekin lankidetzan hartutako neurrien berri eman digu eta bertan gure proposamenetako batzuk gaineratu dira.

Inolako interes zehatza bermatu behar izan gabe hirigintza espedienteak eskuratzeko aukerari dagokionez, [Bilboko Udalak](#) bidalitako [gomendio](#) bat onartu du eta eskatzaileari espedientea ikusteko aukera eskaini dio hirigintza legez-kotasuna kontrolatzeko interesari dagokionez ekintza publikoa erabiltzeko eskubidea duela ulertuta.

[Portugaleteko Udalak](#) maizter bikote bati etxebizitzan sartu aurretik ustez hirigintza arau-hauste bat egin izanagatik ezarritako 2.250 €ko zorraren [kontua ere konpondu zen](#).

[Barakaldoko Udalak](#) ere aldeko erantzuna eman dio birpartzelazio-proiektu baten eragina pairatu zuten hiru familiek, haiekin kalte-ordain osagarria hitzartu izanik, kobratzeke zituzten kopuruengatik aurkeztutako erreklamazioari.

2.

Kexarik aipagarrienak

2.1. Etxebizitza duinaz, egokiaz eta irigarriaz gozatzeko eskubidea

Etxebizitza izateko eskubidearen edukia [Espainiako Konstituzioaren 47. artikuluan](#) dago jasota, eta eragin berezia dauka hirigintzako esparruan. Eraikin berriak egitea xede duten etxebizitza politiken osagarri gisa, auzune eta ingurune degradatuenak gizarte eta hiri aldetik biziberritzeak funtsezkoa izan behar du esku-hartze publikoan, artikuluko horretan erantsitako hirigintza eskubidea zaintzeko. Hirigintzako legedian etxebizitza duin, egoki eta eskuragarri bat, igorpen kutsatzailerik gabea eta ingurumen eta paisaia aldetik egokia den leku batean kokaturikoa lortu ahal izatea planteatzen da.

Hirigintza aldetik biziberritzeko edozein prozesuk eduki behar du erreferentzia gisa legezko pertsona okupatzaileek **berriro bizilekua jasotzeko duten eskubidea** Euskal Autonomia Erkidegoko Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko [ekainaren 30eko 2/2006 Legearekin](#) bat etorritz.

Atal honetan [2012ko martxoaren 9ko Arartekoaren ebazpena](#) gaineratzen dugu. Horren bidez, Barakaldoko Udalar gomendatzen zaio berriaz erantzun diezaion hirigintzako birziketa baten ondorioz berriro bizilekua jasotzeko eskubidearen gainean egindako eskaerari. Espediente horretan, pertsona batek erakunde honetara jo zuen hirigintzako jardura batek eragiten zion Barakaldoko etxebizitza bat legez okupatzearen ondotik aitortuta zuen bizilekua berriro jasotzeko eskubidea baliatzeko zituen zailtasunen berri emateko. Erreklamazioan helarazi zigunez, sektore horretako kudeaketa bideratzen zuen enpresa sustatzailearekin etxebizitza berria eskainiko zela bermatzeko hartutako erabakiaren ondoren,

2003an ordura arte zuen etxebizitza utzi zuen. Harez geroztik behin-behinean etxebizitza aurrefabrikatu batean bizi da. Erreklamatzailerako sektoreko birpartzelazioaren eragina pairatu duten herritarren artean dago eta enpresa sustatzailearekin etxebizitza berria eskaintzeko lortutako erabakia udal-administrazio horrek onartutako birpartzelazio-proiektuan gaineratu zen. Bizileku berria izan behar zuen etxebizitza emateko atzerapena enpresaren finantza-egoeraren ondorio izan da, konkurtso-prozedura batean sartuta baitago, eta ezin izan du etxebizitza eskaini adostutakoari jarraiki. Etxebizitza emateko atzerapena egonenez, erreklamatzailerak **Barakaldoko Udalar** eskatu zion etxebizitza berria ematearen bermatzaile gisa jardun zezan, baina ez du eskaera horren berariazko erantzunik jaso. Bidalitako ebazpenean Barakaldoko Udalar azpimarratu genion erreklamatzaileraren idazkiei al bait lasterrren erantzun behar ziela egindako eskaeran eta hirigintzako legerian xedatutakoari jarraiki. Onartutako birpartzelazio proiektuan etxebizitza berria emateari aitortutako izaera juridikoaren inguruan egindako udal gogoetei dagokienez, etxebizitza berria jasotzeko eskubidea hirigintza legerian gaineratu dela jakinarazten dizugu, hirigintza jardueraren ondorioz etxea utzi beharko duten ohiko etxebizitzaren legezko hartzaileak beste etxebizitza bat izango dutela bermatu ahal izateko araudi honetan xedatutakoaren arabera. Horregatik, udal administrazioak etxebizitza berria jasotzeko eskubidea onartzetik sortutako hirigintza betebeharrak betetzen direnaren bermatzaile gisa jardun behar du. Etxebizitza berria jasotzeko eskubide hori birpartzelazio proiektuaren barnean gaineratzeak betebeharrak horri birpartzelazio hitzarmenerako antolamendu juridikoan xedatutako ondorio juridiko errealak eta ekonomikoak eskaintzen dizkio. Konkurtso-prozedura batean gaineratuta dagoen enpresa sustatzailearen uneko egoera ekonomikoa eta juridikoaren zailtasunaren kaltetan izan gabe, udal horrek bere eskura dituen bitarteko guztiak agortu beharko lituzke birpartzelazio proiektuan aitortutako eskubideak argitu eta gauzatzeko eta, bereziki, bideratzeke dauden etxebizitza berrien esleipenak, ezin baitugu ahaztu hirigintzako kargak direla, eta afekzio errealagatik lortutako lurzatiek eragindakoak. Horregatik guztiarengatik, Barakaldoko Udalar gomendatu genion erreklamatzailerak udal administrazio horri egindako eskaerak ebatz zitzala eta espediente horretan enpresa sustatzaileari eska ziezaiola –antolamendu juridikoan eta hirigintzako legerian xedatutakoaren arabera– bizileku berri gisa eskaintzeko aurreikusitako etxebizitza emateko.

2.2. Eraikin eta eremu publikoetara eta ekipamendu kolektiboetara arkitektura-oztoporik gabe sartzeko eskubidea

Eskubide honen edukiaren bidez, herritarrek ekipamendu kolektiboetara eta zuzkidura publikoetara fisikoki iritsi ahal izatea bermatu nahi da, izan daitezkeen arkitektura-oztopoak kenduta. Ekipamendu edo zuzkiduraren kontzeptu horren barruan, kontuan hartu behar ditugu herritarrei zerbitzuak emateko beharrezkoak diren azpiegiturak (hirigintzakoak, garraioak, hezitzaileak, sozialak, kulturak eta abar).

Irisgarritasuna igogailurik ez duten uneko egoitza-erakuntzen inguruan ere aztertu da. **Gomendio orokor bat** burutu

dugu, txosten hau argitaratzerakoan dagoeneko argitaratuta egongo dena. Bertan arazo hori azaltzen da bi kontu nagusiren inguruan. Alde batetik, botere publikoek jabekideen komunitateak arkitektura-oztopo horiek kentzera behartu ditzaketen posible den zehazten saiatuko gara. Bestetik, igogailu bat ezartzeak edo arkitektura-oztopoak ezabatzeak eraikuntzen segurtasunerako edo bizigarritasunerako arazoak eraginez gero administrazioen irizpidea zein izan beharko litzatekeen.

2.3. Hirigintza diziplina eta administrazio-espedienteak bultzatzeko beharra

Hirigintza arloak aurkezten duen kontu ohikoenetako bat hirigintza salaketei erantzunik eman ez izana da. Herri administrazioek berariazko erantzuna eman behar diete interesdunek egindako eskaerei. Administrazio izapideak eta herritarrentzako egiazko erantzuna egotearen bermea Espainiako Konstituziotik beretik dator –103.1 eta 105. artikulua– eta Lisboako Itunak sartutako Europar Batasunaren Oinarriko Eskubideen Kartako 41. artikulua xedatzen duenez, herritarrek administrazio onerako duten eskubidearen baitakoak dira.

Kontu hori hainbat ebazpenetan aurkeztu da. Besteak beste, **2012ko urtarrilaren 20ko Arartekoaren ebazpenean**. Horren bidez, Oiongo Udalar gomendatzen zaio lur eremu baten segurtasun eta osasungarritasun baldintzak egiaztatzeko administrazio espedientea izapidetu dezala. Hirigintza-diziplinaren esparruan, lur eremuen jabeek horiek segurtasun baldintza jakin batzuetan mantendu behar dituzte, osasungarritasunean eta apaingarri publikoan kalterik ez eragiteko eta pertsonak eta gauzak arriskuan ez jartzeko. Betebeharra jabearena da, lurrarekiko titulartasunaren arabera. Nolanahi ere, udal administrazioaren eskumena da betebeharra betetzen dela bermatzea, dagokion espedientearen bidez, eta, bidezko txosten teknikoak lortu ondoren, dagozkion betearazpen aginduak ematea. Ahalmen hori Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko **ekainaren 30eko 2/2006 Legearen** 199. artikulua ezartzen du. Lurren jabeek segurtasuna, osasungarritasuna, apaintasun publikoa eta itxura mantentzeko betebeharra dute. Ebazpen horretan udalar gomendatu genion zegokion administrazio espedientea izapidetu eta ebatz zezala, salatutako lurzatiaren egoera egiaztatze aldera, eta, beharrezkoa izanez gero, jabeari agindu segurtasun eta osasungarritasun baldintza egokiak bermatzeko beharrezkoak ziren mantentze lanak egin zitzala. Era berean, erreklamatzailerari aurkeztutako salaketen inguruan jarraitutako udal neurrien inguruko informazioa bidali behar ziola adierazi genion.

2.4. Hirigintza arau-hausteen eta zigorren araubidea

Erreklamazio batean arau-hausteen datuak hedatu izanaren kontua azaldu da. Herritar batek erakunde honetara jo zuen udal baten jardueraren helarazte aldera komunikabideei berak ordezkatzeko duen enpresari ezarritako bi hirigintza-zehapen jakinarazi baitzien. Arartekoak ondorioztatzen du udalaren gobernu organoek hartutako udal erabakiei

publikotasuna emateko beharra dutela. Publikotasun eta gardentasun behar hori informazio horrekin loturiko pertsonen eskubideetan eraginik sortu gabe gauzatu behar da. Hirigintza arau-hausteei buruzko informazioa hedatzeagatik ohorerako eskubidearen kalteari dagokionez, Konstituzio Auzitegiak bere adierazpenetakoren batean xedatu du zigor baten ezarpenari buruzko informazioak ez dakarrela *per se* pertsonen ohorerako eskubidean ez-zilegizko sartzeara. Aurrekoaren kaltetan izan gabe, aipatu beharra dago antolamendu juridikoak berariazko prozedura ezarri duela zigortzeko erabakiei publikotasuna emateko. Horrela bada, Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko Legearen 226.3. artikulua, tipifikatutako kasuetan, arau-hausteari, ezarritako zigorrari eta hirigintza legezkotasuna berrezartzeko neurriak buruz publikotasuna emateko aukera eskaintzen du. Erakunde honen ustez, horixe da administrazioek jarraitu beharreko prozedura zigortzeko ebazpenei publikotasuna emateko, horretarako, zigortzeko prozedurarako ezarritako prozedura eta bermeak jarraituz. Bestalde, pentsa dezakegu udal erabakien laburpena hedatzeko beharrak ez dakarrela pertsona fisikoak identifikatzeko aukera eskaintzen duten datu pertsonalak gaineratzea. Horretarako, erabakiaren laburpenak pertsona fisikoentzako datuen babeserako legerian jasotakoaren arabera desegokiak, ez aproposak edo gehiegizkoak izan daitezkeen espedientearen datuak banatu behar ditu.

2.5. Lurralde antolamendua eta genero ikuspegia

Elkarte batek Eusko Jaurlaritzako Lurraldearen Antolamendurako Sailak hasitako [Euskal Autonomia Erkidegoko Lurraldearen Antolamendurako Artezpideak](#) aldatzeko prozesuarekin ados ez dagoela jakinarazi digu. Zehazki, 1997. urtean onartutako LAAk 2012. urtean berrikustearekin ados ez daudela adierazi dute, izan ere, duela 15 urte xedatutako lurraldearen ereduaren azterketa sakonik proposatu gabe eta izapide sinplifikatua egiteko aukera eskaintzen duen aldatzeko prozedura bidez egingo da. Aldaketa prozedura horren bidez, elkarte horren arabera, alde aurreko fase batean prozesu parte-hartzailea bideratzeko izapide interesgarriak saihesten dira. Hori dela eta, lurraldearen antolamendurako garrantzitsua den tresna horrek lortu nahi duen gizarte-ereduaren gaineko alde aurretiko eztabaida bat barne hartzen duen berraztertzea egokiagoa dela diote. Era berean, berriaz aipatu digute lurraldearen antolamendurako tresna horrek ez duela genero eraginaren alde aurreko ebaluaziorik eta, beraz, ez duela betetzen Emakumeen eta Gizonen arteko berdintasunerako [otsailaren 18ko 4/2005 Legearen](#) 18. artikuluan eta hurrengoetan xedatutakoa. Azkenik, LAAen aldatzeko hasiera batean onartu izan dela eta alegazioak aurkezteko epea ireki dela jakinarazi digute. Arartekoaren aurrean egindako kexaren bidez, elkarte honek zalantzan jarri nahi du Eusko Jaurlaritzak LAAk aldatzeko izapidearekin jarraitzea parte hartzeko prozesu egokirik gabe eta genero eraginaren ebaluazio zuzenik gabe. Izapidetze fasean dagoen prozedura izatearen kaltetan izan gabe, Ararteko erakundeak egokitzat jo zuen esku hartu zuten administrazioei erreklamazioan azaldutako kontuen inguruan zuten iritziri buruzko informazioa eskatzea. Urteko txosten hau amaitzerakoan aztertzeke dauden agiri horiek jaso ditugu.

3.

Araudi testuingurua

Barne-merkatuko zerbitzuei buruz Europako Parlamentuak eta Kontseiluak abenduaren 12an emandako 2006/123/EE Zuzentaraura egokitze aldera zenbait lege aldatzeko [apirilaren 23ko 7/2012 Legeak](#) lurzoruari eta hirigintzari buruzko [ekainaren 30eko 2/2006 Legearen](#) hainbat artikulua aldatu izan ditu. Aldaketak irekiera lizentzia lortzeko baldintza orokorrean kentzean dautza, tasatutako egoera jakin batzuetan mantenduz. Irekiera lizentzia hori kasu batzuetan komunikazio araubidearen mende egotearekin ordezkatuko da.

Euskal Autonomia Erkidegoko eraikinen ikuskapen teknikoa arautzen duen [Azaroaren 21eko 241/2012 Dekretua](#) onartu da. Dekretu horrek katalogatutako edo babestutako eraikuntza edo eraikinen ikuskapen teknikoak bete behar dituen irizpide eta baldintzak arautzen ditu, baita Euskal Autonomia Erkidegoko egoitza erabilerako eraikinenak ere.

Hirigintzako estandarrei buruzko [uztailaren 3ko 123/2012 Dekretua](#) ere aipatzen dugu. Dekretu horrek lurzoruari eta hirigintzari buruzko [ekainaren 30eko 2/2006 Legea](#) garatzea du helburu, hirigintza estandarrak arautzeko dagoenez: Hirigintza-eraikigarritasunaren mugak, zuzkidura-estandarrak, babes publikoko etxebizitzaren estandarra eta zuzkidura-bizitokiaren estandarra.

4.

Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Jarduketa plan honetan jasotako proposamenak lotura zuzena du ingurumen arloko planean sartutakoekin, bereziki ingurumenaren eremuan jarduten diren elkarteekin batera aurreikusitako jarduketek dagokienez.

4.1 Bilerak elkarteekin

Hirigintza jardueren eraginak pairatu dituzten pertsona edo taldeekin bilerak egin dira. [Lamiako Vive](#) elkarteak Lamiako ibarraren egoeraren berri eman zigun eta dagoen hezegunea babesteko araubide berezia behar dela esan zigun. Elkarteren batekin ere bilerak egin dira [Euskal Autonomia Erkidegoko Lurralde Antolamenduaren Gidalerroak](#) aldatzeko prozesuaren inguruan.

4.2. Gomendio orokorra

2012. urtean izaera orokorreko gomendioa burutu da euskal herri administrazioei hainbat proposamen aurkezteko igogailurik ez duten eraikinen irisgarritasun unibertsala bermatze aldera.

5.

Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

- Higiezin sektorean une honetan dagoen krisi-egoeran herri administrazioek auzo edo inguru hondatuenean gizar-te eta hiri birsorkuntzara bideratu behar dute euren aha-legina.
- Horretarako euskal erakundeak bultzatzen ditugu zahar-kituta dauden hiri eremuetan hiri berrikuntza eta birgaitzerako jarduerak bultzatzeko neurriak erraztu, arindu eta ezartzeko beharrezkoa den legeria sustatu dezaten. Esparru honetan eraikuntzen ikuskapen teknikoak arau-tzea helburu horiek lortzeko aukera bat da eta euskal herri

administrazioen ahaleginak ezarpen egoki batera bideratzea eskatzen du.

- Hirien eta eraikuntzen birsorkuntza eraikinen irisgarritasun baldintzak hobetzeko eta euren eraginkortasun energetikoa hobetzeko aukera bat da.
- Hirigintza jarduerak aldi baterako edo behin betiko etxebizitza berria emateko beharra eskatzen duenean ohiko etxebizitzaren hartzaile legalek etxebizitza berria hartzeko duten eskubidea behar bezala onartzen dela bermatu behar da. Eskubide horren barnean beste etxebizitza bat azkar eta ahalik eta modu arinenean eskuratu ahal izatea bermatu behar da, araudi horretan xedatutakoari jarraiki. Horretarako, euskal herri administrazioek etxebizitza berria jasotzeko eskubidea onartzetik sortutako hirigintza betebeharrak betetzen direnaren bermatzaile gisa jardun behar dute.

a t a l a

000.16.

Etxebizitza



1.

Arloa kopurutan

2012. urtean, gaitzetsi diren kexak edo beste herriaren defendatzaileen bati helarazitakoak kanpo utzita, guztira 121 erreklamazio jaso dira etxebizitzaren eremuan. Hau da, Ararteko erakundearen izapidetutako kexa guztien %4,78. Dagozkien administrazioen arabera, kexak honela sailkatzen dira:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza)..... 99
- Tokiko administrazioa 14

Bestalde, kexen gaiari erreparatuta, honela sailkatu dira kexak:

- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura 49
- Etxebizitza babestuaren alokairua..... 36
- Etxebizitzarako sarbidea: premia frogatzea eta esleitzeko prozedura..... 23
- Kalteak etxebizitza babestuetan erakitze akatsengatik 10
- Etxebizitza erosteko eta eraberritzeko laguntzak..... 1
- Beste alderdi batzuk..... 1
- Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna..... 1

Urte honetan zehar kudeatu diren kexen izapidetze prozesuaren xehetasunei dagokienez, 2012. urtean jaso diren kexa guztiak, 2012ko urtarrilaren 1ean abian zeuden kexak barne, txosten hau idatzi zen unean ondorengo egoera honetan zeuden:

| GUZTIRA | Izapidetzen | Amaituta | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|---------|-------------|----------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| 155 | 38 | 110 | 34 | 29 | 17 | 7 |

Hurrengo atalean nabarmendutako kexen gainean egin den azterketan ikusi ahal den moduan, herri-administrazioak harberak izan dira Ararteko erakundeak egin dituen proposamen eta gomendioen aurrean. Horren emaitza izan da herritarrek salatu dituzten jarduera okarren portzentaje altu bat modu positiboan konpondu dela.

Dena den, erantzuteko erabilitako epeei dagokienez, egiaztatu dugu [Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailak](#) oso gutxitan erantzun dituela gure laguntza eskaerak horretarako ezarritako epearen barruan eta, ondorioz, askotan zegokion errekerimendua bidali behar izan dugu.

2.

Kexarik aipagarrienak

Etxebizitza arloaren barruan dauden gaien sailkapenari jarraituz, herritarren erreklamazioa eragin duten kontu nagusiak aztertuko ditugu jarraian.

2.1. Etxebizitza eskuratzea: premia frogatzea eta esleitzeko prozedura

Aurten herritarrek aurkeztutako kexa batzuetan azaltzen zen babes ofizialeko etxebizitzaren esleipendun izandako zenbait familiek etxebizitza aldaketa bat eskatu dutela hainbat arrazoi direla-eta, esleitutakoa egokia ez zela uste zutelako, hala nola, tamainagatik, kokapenagatik edo haren ezaugarri teknikoengatik. Aztertu ditugun kasuetan, geroago aipatuko ditugun salbuespenekin, egiaztatu ahal izan dugu ez zirela eskatutako legeko baldintzak betetzen edo ezin izan dela egiaztatu eskatutako aldaketaren beharra. Hori dela-eta gure esku hartzea amaituzat jo dugu babestutako etxebizitzaren erabiltzaile ziren familien nahiak gaitzetsi dituzten herri-administrazioei ezer leporatu gabe.

Bi seme-alaba nerabe dituen herritar batek mahai gainean jarri zuen kasua, aldiz, desberdina zen. Alokairuko babes ofizialeko etxebizitza bat esleitu zioten, logela bakarra zuena eta 37,45 m²-ko azalera erabilgarria zuena. Kasu horretan erreklamatazaileak Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailari etxebizitza aldatzeko eskatu zion baina sailak ez zuen onartu bere ustez etxebizitza onartu izanak ez ziolako etxebizitza handiagoa eskatzeko aukerarik ematen. Herritarren erreklamazioa aztertu ostean, ondorioztatu genuen kexagileak honetarako eskubidea zuela: etorkizunean sailak pertsona bakoitzeko 15 m² erabilgarriko gutxieneko ratioa betetzen duen babes ofizialeko etxebizitza esleitu diezaion eta gure iritzia oinarriak jasotzeko “[2012ko apirilaren 17ko Arartekoaren ebazpena](#)” eman genuen. “Horren bidez, Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailari iradokitzen zaio dagozkion neurriak har ditzan erreklamatazaileak bere familia-unitateak dituen espazio beharrei egokitzen den babes ofizialeko etxebizitza bat eskuratzeko aukera eduki dezan”.

Sailak erakunde honek egindako proposamena onartu zuen eta erreklamatazaileak, Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan izena eman ostean, esleitzeko hurrengo prozeduretan parte hartu ahalko du, bere garapen pertsonala eta bere seme-alaben garapena ahalbidetzeko behar duten tamainako babes-tutako etxebizitzaz gozatu dezaten.

Modu berean, etxebizitzaren behar egoerari dagokionez, jakin dugu zenbait pertsonak aurkeztutako erreklamazioen bidez, alokairuko erregimenean babestutako etxebizitzaren esleipendun izan diren zenbait pertsonak haserre eta desadostasuna adierazi dutela Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailak atzerapen handiarekin eman zituelako 2010eko azaroan egin zen zozketa batean esleitu zizkieten etxebizitzak. Salatu zuten Etxebizitzako Arabako Lurralde Ordezkaritzak ez ziela horren inguruko informaziorik eman. Izan ere, kasu batean hauxe izan zen erreklamatazaileak jaso zuen erantzuna: “*idazki honen bitartez jakinarazi nahi dugu Ordezkaritza*

honek ez dakiela 2010eko zozketari dagokion promozioaren barruan dauden etxebizitzak –zuri esleitutakoa promozio horretakoa da– noiz emango diren”.

Erreklamazio horietan guztietan sailari etxebizitzak horrenbesteko atzerapenarekin emateko arrazoien inguruko azalpen bat eman ziezagun eskatu genion. Horrez gain, esan genion etxebizitzak noiz eskualdatzeko asmoa zuen jakinaraz ziezagun Erantzunean sailak etxebizitzen emakidan egondako atzerapena finantzazioari lotutako arazo baten ondoriozkoa zela azaldu zuen baina, bere hitzen arabera, herritarrek aurkeztutako erreklamazio guztiak konpondu dira eta esleipendunei dagozkien alokairuko kontratuak sinatzeko dei egin diete.

Berehala, erreklamatzailerik informazio horren berri eman genien eta, jarraian, sailaren jardun desegokia konpondutzat jo genuen. Hala eta guztiz ere, herritarrek aurkeztutako salaketa horiek mahai gainean jarri dute berriro ere alokairuko babes ofizialeko etxebizitzaren promozioari zuzendutako baliabide publikoak ez direla nahikoak eta eskumena duten herri-administrazioek euren politikak eta alokairuko programak sendotu behar dituztela krisi ekonomikoak areagotu duen eta geroz eta handiagoa den eskariari erantzun ahal izateko.

Finantza zailtasunek oztopoak jarri dituzte babestutako alokairu-erregimeneko promozio berriak aurrera ateratzeko, hala baieztatu baitu [Etxebizitzaren Euskal Behatokiak](#) ekainean argitaratu zuen txostenean “[Etxebizitza babestua esleitzeko prozesuen eraginkortasunaren azterketa](#)” izenekoa.

2.2. Etxebizitza babestuaren alokairua

Aurten babestutako alokairuaren kudeaketak, bai babes ofizialeko etxebizitzetara dagokienez, bai “[Etxebizitza Hutsaren Programaren \(Bizigune\)](#)” barruan dauden etxebizitzetara dagokienez, hainbat kontsulta eta erreklamazio eragin ditu. Horiek guztiak Etxebizitzaren arloaren barruan aztertu egin dira. Alokairuetako fidantzak itzultzeko atzerapenak, aurreko errentariak ordaindu gabe utzi zituzten fakturen kudeaketa, baita alokatutako etxebizitzak dituen gabeziak ere, gero eta gehiago errentariak erakunde honen esku jartzen dituzten kontuak dira. Oro har, aztertu ditugun esku-hartzeetan, atseginez egiaztatu dugu erreklamazioek hizpide izan dituzten arazoak bizkortasunez konpondu dituela Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailari atxikita dagoen Alokabide sozietate publikoak.

Atal honetan herritar batek aurkeztu zuen kexaren gaineko aipamena egin nahi dugu; izan ere, desadostasuna adierazi zuen mendekotasun egoeran dagoen bere aitaren etxebizitzari dagokion alokairua garestitu zuten. Erreklamatzailerik azaldu zuen bidegabekia zela garestitzea honetan oinarritu zela: familia ingurunean zainketak burutzeko jasotzen zuen laguntzaren (mendekotasunari buruzko araudia aplikatuz) ondorioz bere aitak zituen diru-sarreretan. Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailari herritarren erreklamazioaren berri eman genion eta aditzera eman genuen diru-sarrerak handitu baziren ere –aintzat hartu behar da jasotako laguntzaren helburu argia zaintzailearen laguntza konpentsatzea dela–, ez zuela alokairu gisa ordaintzen zuena garestitzea justifikatu zezakeen erosteko ahalmen handiagorik.

Sailak, emandako argudioak ikusita, mendekotasun egoeran zegoen pertsonaren errenta berriro aztertzeke eskaera onartu

zuen eta kalkulua egiteko laguntzagatiko prestazioaren zenbatekoa deskontatu zuen. Horrez gain, aurreko hilabeteetan gehiegi ordaindutako zenbatekoak itzuli zizkion.

Modu berean, errentariak laguntza eskatu digutenean burutu ditugun esku-hartzeak aipagarriak dira. Euren alokairuetako errenten ordainketari aurre egin ezinik bizi ziren pertsona horiei, alokairuan zituzten etxebizitzetatik botatzeko prozeduraren hasieraren berri eman zieten. Kasu horietan, bitartekotza informala gauzatu dugu eragindakoen eta Alokabide sozietate alokatzailearen artean eta, azkenean, errentariekin zenbait konpromiso sinatu dituzte zor dituzten zenbatekoak geroago ordaintzeko. Modu horretan, alokairuan dauden familia eta pertsona horiek babestutako etxebizitzaz gozatzen jarraitu ahalgo dute. Argi dago arazo hori eta hipoteka maileguz ez-ordaintzeen ondoriozko kaleratzeen arazoak kontuan hartuta, neurri eraginkor berriak beharrezkoak direla herri-administrazioek herritar eta familia askok pairatzen duten krisi ekonomikoa dela-eta ahuldu den funtsezko eskubidearen bermatzaile gisa duten eginkizuna burutu dezaten.

2.3. Kalteak etxebizitza babestuetan, eraikuntzako akatsengatik

Babes ofizialeko etxebizitzetan eraikuntza arazoaren berri ematen diguten erreklamazioak jasotzen jarraitu dugu. Aurreko urteetan bezala, gure esku-hartzea honetan datza: eskumena duten herri-administrazioei herritarren salaketa helaraztean eta gabezi horren jatorria zehazten duen ikuskapen bat sustatzean. Horrela administrazioak, beharrezkoak diren legezko baldintzak betetzen badira, enpresa eraikitzaileari eskatu ahalgo dio antzemandako akatsak konpondu ditzan.

Ekitaldi honetan amaitutzat jo ditugun espedienteak aintzat hartuta, erreklamazioen %50ean Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailaren konpromisoa lortu dugu. Horren arabera, etxebizitzaren enpresa eraikitzaileak edo, hala badagokio, alokairuan emandako etxebizitzaren sozietate kudeatzaileak beharrezkoak diren neurriak hartu behar ditu salatutako akatsak konpontze aldera. Aztertutako gainerako kexen kasuan, ezin izan da ondorioztatu eraikuntzako gabezien jatorria eraikuntzaren akatsak edo okerrak zirenik; izan ere, eskumena duten herri-administrazioek egindako txosten teknikoetan azaldu da eraikuntzako gabezien sorreraren arazoak beste batzuk zirela, hala nola, mantentzerik eza edo babestutako etxebizitzan kalteak jasan dituzten elementuen erabilera desegokia. Hori guztia dela-eta, azken kasu horietan ez dugu beharrezkotzat jo herri-administrazioek euren gain hartzea eraikuntzako gabezien konponketari lotutako erantzukizuna.

2.4. Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura

Ikusi ahal izan dugu babestutako etxebizitzaren titularrei esleitutako etxebizitza okupatzeko eginbeharra ez betetzeagatik zigorrak ezarri izanari lotuta aurkeztu diren kexen eta kontsulten kopuruak gora egin duela. Erreklamazio guztietan (horien izapidetzea txosten hau ixterakoan amaitu genuen) ezin izan dugu egiaztatu etxebizitzaren okupazioa justifikatzen duten frogak nahikorik edo, hala bazegokion,

ikuskapena burutu zen bitartean bertan ez bizitzeko bidezko arrazoirik zeukatenik. Logikoa den moduan, hori dela-eta ezin izan dugu esku-hartze arduratsu bat burutu zigortzeko ahalmena gauzatu duen administrazioaren aurrean eta hala jakinarazi diegu zigorra jaso duten pertsoneri.

Zigortzeko espedientea izapidetze fasean zegoen bitartean kontsultak jaso ditugunean, gure zeregina hau izan da: ikuskapenak hizpide zituen etxebizitzaren jabeen azaltzea administrazioaren jardunaren helburua argia eta legezkoa dela, esleipenduna babestutako etxebizitza erabiltzen ari dela eta esleipen zehatz hori eragin duen etxebizitzaren beharra asebetetzera zuzentzen dela ziurtatzea hain zuzen ere. Premisa hori abiapuntutzat hartuta, erreklamatazaileei gomendatu diegu entzunaldi eta alegazioak aurkezteko izapideetan babes ofizialeko etxebizitzaren benetan bizi direla egiaztatzen duten froga eta agiri guztiak aurkez ditzaten, herri-administrazioak behar bezala aztertu eta egiaztatu ditzan; izan ere, zalantzarik gabe, edozein administrazio zigor ezarri baino lehen, administrazio jardulea legez ezarritako gizabanakoaren eskubide eta bermeeikiko adeitsua izan behar dela bidezkoa eta saihestezina da.

3.

Araudi- eta gizarte-testuingurua: Arloko lege erreformak edo sektoreko planak

2012. urtean ez da Etxebizitzari buruzko Legea onetsi, hau da, etxebizitza duina eta egokia edukitzeko eskubidea eskagarria dela bermatzen duen legea. Dena den, etxebizitzari buruzko politika publikoak garatzeko xedez herri-administrazioen jarduera araudiari lotuta handia izan da –berezik, Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailak sustatutakoa–.

ASAP Etxebizitza Librearen Alokairu Merkatuko Bitartekaritza Programa sortu duen [martxoaren 27ko 43/2012 Dekretua](#) argitaratuz, programa berri bat abian jarri da etxebizitza libreak arrazoizko prezioan alokatzea sustatzeko programa berria hain zuzen. Haren funtzionamendua “Etxebizitza Hutsen Programa” ezagun eta arituari gehituko zaio. Kasu horretan, alokairuko etxebizitza behar duten pertsonen eta hutsik dauden etxebizitzaren titularren arteko harreman-zeregina Agente Laguntzaileen Sarearen (jabetza higiezinako agenteak) bidez egiten da eta etxebizitzaren arloan eskumena duen sailak bere esku-hartzea mugatuko du eta ez-ordaintzeak, akats posibleak eta laguntza juridikoa estaltzen duten aseguru polizak kontratatu besterik ez du egingo. Horrek guztiak “Etxebizitza Hutsen Programari” zuzendutako aurrekontuetako kostua gutxituko du.

Irizpide kronologikoari jarraiki, aipatu behar dugu aurten go maiatzean “[Eusko Jaurlaritzako gainzorpetutako familiei laguntzeko zerbitzua](#)” sortu zela. Zerbitzu hori araudiaren xedapen batean oinarrituta ez badago ere, krisi garai hauetan agerian jarri diren arazoaren artean larrietako bati erantzuna emateko ezarri da: ohiko etxebizitza erosteko hi-

poteka maileguren ez-ordaintzeen ondoriozko kaleratzeen arazoa.

Zerbitzu hori kontsumo, justizia eta etxebizitzaren arloan eskumena duten sailen lankidetzarekin eratu da. Lehenengo biei dagokie finantza erakundeekin aholkularitza eta bitartekotza lanak egitea eta azkenari, hau da, Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailari hauxe bermatzea dagokio: hipoteka betearazpen prozesu baten ondorioz etxebizitza galdu duten eta gizarte bazterkeria pairatzeko arriskuan dauden familiei babestutako etxebizitza alokairuko erregimenean eskuratu ahalko dutela bermatzea. [Jarduera ekonomikoaren antolamenduaren arloan](#) kontu hori aztertu dugu eta ekitaldi honetan hipoteka zordunak babesteko onartutako estatu mailako araudi lotsakor eta urria berriaz aipatu dugu.

Aurten etxebizitza eskatzaileen eta autonomia mailako babes ofizialeko etxebizitzak eta zuzkidura-ostatuak esleitzeko prozeduren gaineko [Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailen sailburuaren 2012ko urriaren 15eko agindua](#) ere onartu da (indarrean sartzea 2013ko urtarrilaren 2ra arte atzeratu zen). Horrek aldaketa esanguratsuak eragingo ditu Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroaren funtzionamenduan eta egungo babestutako etxebizitzaren esleipen sisteman. Arau horren helburu nagusia esleipen prozesuetan eraginkortasuna hobetzea da, babestutako etxebizitzari uko egiten dieten etxebizitza eskatzaileen kopurua murrizteko mekanismoak ezarri. Azken urteetan uko egite horiek modu esanguratsuan gora egin dute eta, kasu askotan, ez dira esleipendunei egozgarriak diren arazoien ondorioz gertatzen, askotan arazoa hauxe baita: finantza erakundeek ez dituzte eskuratzailerik etxeak jabetza erregimenean edo azalera eskubidearen erregimenean eskuratzeko behar dituzten maileguak ematen (arazo hori aurreko atalean aipatu dugun “Etxebizitza babestua esleitzeko prozesuen eraginkortasunaren azterketa” izeneko txostenean jorratu da).

Agindu horrek barne hartzen dituen berritasunen artean, baloraziorik positiboena merezi dituztenak azpimarratu behar ditugu, izan ere, horiei esker behar gehien duten pertsona edo kolektiboek babestutako etxebizitza lortzeko aukera edukiko dute. Alde batetik, urteetan zehar babestutako etxebizitzak zozketa bidez esleitu ostean, azkenean, 2013. urtetik aurrera, alokairuko erregimeneko etxebizitzaren esleipena baremazio sistema batekin bat eginez burutuko da. Ararteko erakundeak urteetan zehar errepikatu duen eskaera bat izan da hori eta “[Gazteentzako etxebizitza politika publikoak EAEn](#)” gaiari buruzko txosten bereziak egindako gomendioen barruan dago.

Bestalde, hipoteka betearazpen baten ondorioz euren etxebizitza galdu duten eta gizarte bazterkeria pairatzeko arrisku larria duten adinez txikiko seme-alabak dituzten familiei zuzenean alokairuko babestutako etxebizitza esleitzeko erabakia ere egokia eta beharrezkoa iruditzen zaigu. Lehen ere aipatu dugun moduan, 2012ko urriaren 15eko aginduaren xedapen gehigarriaren bidez ezarri den neurri hori Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailak erabili izan du “Eusko Jaurlaritzako Gainzorpetutako familiei laguntzeko zerbitzua” abian jarri zenetik.

Aurreko urteetan hasitako eta indarrean jarraitzen duten ekimenen artean, aurten ere babes ofizialeko etxebizitzaren titularrei Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorren jabetzakoa den lurzorua erosteko aukera ematen dieten

deialdi publikoak aipatu ditzakegu (Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Saileko sailburuaren [2012ko uztailaren 26ko agindua](#) eta geroagokoa den [2012ko urriaren 22ko agindua](#)).

Modu berean, etxebizitzaren eta lurzoruaren arloan, kreditu erakundeen eta Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioaren arteko finantza lankidetzarako dekretua aldatzen duen [urriaren 30eko 228/2012 Dekretuaren](#) bidez etxebizitzaren eta lurzoruaren arloan babesgarriak diren jardueren finantzazio baldintzak adostu dira 2013ko abenduaren 31ra arte eta Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailak kaudimenerik gabe dauden babes ofizialeko etxebizitzak berrerosteko bermea mantendu du. Sailak eginbehar hori gain hartu du hipoteka mailegu jakin batzuen kasuan, 2011. urtean finantza erakundeekin sinatutako finantza hitzarmenaren ondorioz emandako maileguen kasuan hain zuzen ere. Horrek esan nahi du neurri hori baliatu ahalko duten babestutako etxebizitzaren titularren kopurua argi eta garbi mugatuta dagoela.

Euskal Autonomia Erkidegoko lurzoruari eta hirigintzari buruzko [ekainaren 30eko 2/2006 Legean](#) jasotako eraikuntzen aldirian behingo ikuskapenari buruzko xedapenak garatuz, [azaroaren 21eko 241/2012 Dekretua](#) onartu da. Horren bidez, Euskal Autonomia Erkidegoan eraikinen azterketa teknikoa arautu da eta Eraikinen Azterketa Teknikoa (EAT) eraikinen segurtasun, bizigarritasun eta erosotasun baldintzen ezagutzan sakontzeko funtsezko tresna bilakatu da, bai eta horien egoera ona eta segurtasuna bermatzen duten neurriak hartzeko tresna ere ([Hirigintzari eta Lurraldearen Antolamenduari buruzko atalean](#) araudiko xedapen horren gaineko ohar zehatzagoa gaineratu dugu).

Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio orokorretik datorren araudiarekin amaitzeko, 2012ko abenduaren 28an Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio sailburuaren [2012ko abenduaren 12ko agindua](#) argitaratu zen, babes ofizialeko etxebizitzak erosteko aukerarekin alokatzeari buruzkoa. Erosteko aukera ematen duen alokairua arautuz hauxe da sailak lortu nahi izan duena: etxebizitzaren esleipendunek behar dituzten hipoteka maileguak lortzeko ezintasuna dela-eta, eskualdatzeko sortu diren zailtasunen ondorioz hutsik dauden babestutako etxebizitzentzat (jabetza osoan edo azalera eskubidean eskuratzen direnak) konponbide bat topatzea.

Azkenik, berriz aipatu behar dugu aurten ere euskal udalek euren eskumenak gauzatu dituztela udaleko etxebizitza tasatuen erregimena ezartzeko edo, hala badagokio, aldatzeko dagozkion udal ordenantzak argitaratuz (Zuiako Udala, Zizurkilgo Udala, Urdulizko Udalak, Derioko Udalak eta Ibarako Udalak).

salbuespenezko prozeduraren aplikazioari buruzko informazioa eskuratzeko asmoz (prozedura hori etxebizitzaren eta lurzoruaren arloan babes ofizialeko etxebizitzaren araubide juridikoari eta finantza neurriei buruzko [martxoaren 4ko 39/2008 Dekretuan](#) arautu da).

Prozedura hori ezohikoa denez eta etxebizitza babestuaren esleipen zuzenerako kasuen eta betekizunen publikitate egoekia bermatzen duen araudi-garapenik ez dagoenez, eskuhartze hori burutu genuen, babes ofizialeko etxebizitzaren esleipen-prozesuetan gardentasuna eta herritar guztiarentzat tratu berdintasuna biziagotzen laguntzeko.

Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailari laguntza eskatu genion eta 2010. urtean egindako babestutako etxebizitzaren esleipen zuzenen gaineko datuak eta informazioa helarazi zizkigun. Bidalitako informazioa aztertu eta gero, jarraian laburbildu ditugun ondorioak atera genituen:

- 1. 2010. urtean esleipen zuzenerako erabili diren etxebizitza babestuen edo diruz lagundutako etxebizitzaren proportzioa txikia izan da (%2), salbuespenezko babestutako etxebizitzaren esleipen sistema bati egokitua.
- 2. Salbuespenezko esleipen horren onuradun diren pertsona gehienak 39/2008 Dekretuan zehaztutako kolektiboetako baten barruan daude. Kasu guztietan, etxebizitzaren behar berezia beste herri-administrazio batzuek egindako txostenen bidez egiaztatu dute.
- 3. Onura gehien jaso duen kolektibo genero indarkeria pairatu duten emakumeena izan da; izan ere, esleipen zuzenen %60 bildu ditu.
- 4. Etorbizuneko jarduera batean, ezohiko prozesu horren bitartez etxebizitzaren premiazko beharra asebeteta ikus dezakeen kaleratutako familia eta/edo pertsona kopurua aztertzeak merezi du.

5.

Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Krisi ekonomikoaren gaur egungo testuinguruan, etxebizitza duina eta egokia edukitzeko oinarrizko eskubidearen berme erreal eta eraginkorra bermatu ahal izateko botere publikoek premiazko neurri arauemaile eta ekonomikoak hartu behar dituzte.

Errepikatu nahi dugu etxebizitzari buruzko legearen argitalpena beharrezkoa dela, beharra duten pertsona eta familiek ostataua edukiko dutela eta justizia auzitegien aurrean etxebizitza duina edukitzeko eskubidea exijitu ahalko dela bermatzeko. Era berean, herri-administrazioek babestutako alokairuari buruzko politikak finkatu eta sendotu behar dituzte. Horretarako, euren ezarpena eraginkorra izan dadila, beharrezkoak diren baliabide publikoak egokitu behar dituzte.

Gizarteak modu zabalean gaitzetsi duen pertsonak eta familiak euren ohiko etxebizitzetatik kaleratu izanak neurri osaga-

6.

Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

2011. urtean ofiziozko jarduera bati hasiera eman genion babes ofizialeko etxebizitzak zuzenean esleitzean datzan

rriak nahitaezkoak direla agerian jarri du; izan ere, orain arten hartutako neurriek argi utzi dute ez direla nahikoak.

Beraz, hipoteka betearazpena jasateko arriskuan dauden zordunak babesteko onartu diren arauak baliatu ahal dituzten pertsonen kopurua handitzea behar-beharrezkoa da, bai eta kaleratzeak gauzatu beharreak etxebizitzaren gizarte alokairua sustatzea eta hipoteka zorra kitatzeko modu gisa ordainean ematea onartzea ere. Modu berean, kaleratzea alokairuko erregimenean okupatutako etxebizitzaren kasuan gertatzen denean, ordaintzeke dauden errenten negoziazioa eta atzerapena ahalbidetzen duten mekanismo zehatzak abian jarri behar dira.

Oro har, herri-administrazioek urte honetan zehar jasotako herritarren kexen eta kontsulten izapidetzean zehar erakutsi

duen prestutasuna modu positiboan baloratu dugu. Horrez gain, alokairuko etxebizitza parkea handitzea, babes ofizialeko etxebizitzak etxearen beharrari lotutako baremazio sistema baten bidez esleitzea sustatzea eta hipoteka betearazpen prozesu baten ondorioz euren etxebizitza galdu duten familiek babestutako etxebizitza eduki ahalko dutela bermatzea helburu duten programa eta arauak onartzea ere egokitzat jo dugu.

Amaitzeko, zera eskatu nahi diegu herri-administrazioei: zailtasun ekonomiko eta lan arloko zailtasun larriak nagusi diren une hauetan, aintzat har dezaten pertsona eta familia askoren etxebizitza duina edukitzeko eskubidea babestutako etxebizitzaren gaineko politiken sustapen eta defentsa egokiaren menpe dagoela.



**Arartekoaren
jarduerak**
arreta publikoa behar duten
taldeak babesteko



a t a l a

III. Atala

Arartekoaren jarduerak arreta publikoa behar duten taldeak babesteko

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 berriazko tratamendua egiten da.

Alde horretatik eta Ararteko erakundeak pertsona guztien eskubide guztiak bermatu behar dituela uste izanda, beharrezkotzat jo da beren eskubideak burutzean kalteren bat izan dezaketen talde batzuekin lehentasunez jardutea, ahultasun handiagoko balizko egoeran daude eta.

Arreta publikoa behar duten taldeen gaineko arlo horiei esker, ikuspegi praktikotik begiratuta, talde horiekin zerikusia duten gaiak bila eta aurki daitezke urteko txostenean, eta ikuspegi orokorra ematen dute. Baina garrantzitsuena zera da: talde horiek dituzten arazo eta beharrei berriaz erantzuteko eta beraien arazoak ikusarazteko jarduera-esparruak sortzeko asmoz eratu zirela. Gainera, talde horien inguruan estrategia koherentea burutzen laguntzen dute, talde bakoitzari dagokion arloko jarduera-planaren barruan.

Talde horiekin lehentasunez jarduteari eman nahi zaion garrantziak justifikatzen du urteko txostenean bakoitzak bere atala izatea, haien eskubideen gaineko berme-lan garrantzitsu hori balora dadin.

2011n bezalaxe, 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 2012an burutu duen jarduera.

Atal honetan, hamabi 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 gaixotasuna edo nahasmenduak dituzten pertsonak
6. Espetxeratuak
7. Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak
8. Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk
9. Etorrinak
10. Lesbiana, gay, bisexual, transgenero eta transexualak
11. Adinekoak
12. Talde terroristen biktimak

a t a l a

COMP 1

Familiak



Aurrekariak



Botere publikoek familiak babesteko duten betebeharrak [Konstituzioaren](#) 39. artikuluan du azken oinarri juridikoa. Halaber, [Euskal Herriko Autonomi Estatutuak](#) 10-39. artikuluetan dio familien babesa eskumen eskusibokoa dela, estatu-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 egiteko 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.

Kexarik aipagarrienak

1.1. Atzerapenak lana eta familia bateratzeko laguntzetan

Kontu horri dagokionez, azpimarratu beharra dago arlo honetan kexa gehiago jaso direla lana eta familia bateratzeko laguntzei buruzko Eusko Jaurlaritzaren 177/2010 Dekretuaren aplikaziotik sortutako laguntzak izapidetzen eta jasotzen egondako atzerapenak direla-eta. Kasu horietan guztietan Eusko Jaurlaritzak onartu du, Familia eta Komunitate Politikaren Zuzendaritzatik giza baliabide gutxiarekin kudeatzen diren espediente kopuru handia dela-eta, laguntza horien onartzean atzerapenak egon direla. Hala eta guztiz ere, guk esku hartu izan ondoren, kasu guztiak behar bezala ebatzi direla eta laguntzak ordaindu direla egiaztatu ahal izan dugu. Nolanahi ere, atzerapenek kalte handia eragiten diete laguntza horiek eskatzen dituztenei, Eusko Jaurlaritzatik datorren laguntza ekonomikoa baitute seme-alabak zaintzeagatik sortutako diru-sarrera murrizketari aurre egin ahal izateko.

1.2. Jagoletza ez duten gurasoei bateratzeko laguntzak onartzea

Arazoa sortzen da guraso batzuek (gehienetan gizonak), jagoletzarik izan gabe, denbora gehiago behar izaten dutelako euren lana arauzko hitzarpenean egokitutako seme-alaben zaintza erregimenetik sortutako betebeharrekin bateratu ahal izateko, eta euren jardunaldiak murriztea erabakitzen dute helburu horrekin.

Familia bateratzeko laguntzak erregulatzen dituen uneko arauak (zehazki, familia eta lana bateratzeko laguntzei buruzko [ekainaren 29ko 177/2010 Dekretuaren](#) 7. artikulua) berariaz eragozten du seme-alaben etxebizitza berean bizi izatearen baldintza formalak betetzen ez duten gurasoei diru-laguntza horiek eskaintzea, hau da, *de facto* eskatzen du seme-alaben jagoletza judizialki esleitu izana. Arau horrek, berriz, judizialki onartutako jagoletza partekatua duten gurasoei bateratzeko laguntzak eskatzeko aukera onartzen du (kasu horretan bi gurasoek laguntza horiek modu proportzionalan eska litzakete). Nolanahi ere, ezin dituzte laguntza horiek eskatu jagoletza ez dute gurasoek –formalki beste bikotekideari soilik onartu baitzaio–, bisita erregimena oso zabala izan arren bateratze laguntzak eskuratu nahi dituen bikotekidearentzat. Zentzu horretan, hitzarmen arautzaileak bisita erregimen zabala onartu izanak, jagoletzaren esleipen judizial formalaren baliokide ez den heinean, ez du aukerarik ematen guraso horiek 177/2010 Dekretuan xedatutako bateratze laguntzak eskuratzeko.

Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailari une honetan eskatzen den jagoletzaren baldintza malgutzearen aldeko gure irizpidea helarazi diogu, laguntza horiek jagoletza ez izan arren, zaintzaren erantzukizun handia duten gurasoengana zabal daitezten, hitzarmen arautzailean xedatutako seme-alaben arretarako tartea kontuan hartuta.

Gure iritziz, seme-alabarekin etxebizitza berean bizitzearen betekizun horrek, kasu horietan, tratamendu desberdintasun bat barne hartzen du eta berraztertu beharko litzateke familia eta lana bateratzeko laguntza horien arauketak oinarri dituen printzipioak bete daitezien. Horrez gain, laguntzen emakida berdintasun printzipioarekin bat etorri behar dela dio.

Eusko Jaurlaritzak proposamen horren aurrean eskaini ditugun erantzunak, zehazki Familia eta Komunitate Politikaren Zuzendaritzatik, administrazio horrek aurreko gogoe-taren inguruan hartutako oinarriko erabakia islatzen du. Hori bai, bateratze-laguntzen onuradun izateko baldintzei dagokienez ikuspegi malguago hori gaineratzeko, adierazi digutenaren arabera, 177/2010 Dekretuaren erreforma burutzea beharrezkoa da. Zentzu horretan, erreforma hori burutu aurretik hitzarmen arautzaile berrienetatik sortutako errealitate berria hobe aztertu behar dela adierazi dute, jagoletza ez duten gurasoek zaintzan dituzten betebeharren benetako egoera zien den egiaztatzeko.

Eusko Jaurlaritzaren Familia eta Komunitate Politikaren Zuzendaritzak adierazitako konpromisoaren aurrean, hau da, jagoletza eta babesa izan gabe, seme-alaben hezkuntzan eta zaintzan parte hartzen duten gurasoak bateratze laguntzen onuradun gisa gaineratzeko egokitasuna zehaztera bideratutako azterlana burutzeko asmoa zutela jakinda, Ararteko erakundeak azterlan horrek eskain ditzakeen emaitzen jarraipen eraginkorra burutzea eta, behar izanez gero, 177/2010 Dekretuaren erreforma sustatzea proposatu du.

1.3. Norberaren konturako langileei bateratze laguntzak onartzea

Norberaren kontura lan egiteagatik, bateratze laguntzetatik kanpo geratzen diren herritarrek duela hainbat urte behin eta berriro aurkeztu duten kexa da, izan ere, hala xedatzen du alor honetako araudiak.

Kexa horiek zirela-eta, Eusko Jaurlaritzara jotzeko aukera izan dugu eta bateratzeko laguntzen inguruko arauzko hutsunea azpimarratu dugu. Horren bidez nabarmendu nahi izan dugu guraso autonomoak dituzten familientzat bidegabeba dela laguntza horiek ez onartzea egoera horietan. Araudi horren arrazoia, egun arte, langile autonomoen estatutuaren estatu mailako araudiarekin koherentzia mantentzea besterik ez da izan. Hala eta guztiz ere, Familiari Laguntzeko Erakundearen Arteko II. Planak (2006-2010) dagoeneko laguntza horiek autonomo gisa lan egiten duten pertsonen zabaltzeko beharra aurreikusten zuen. Une honetan Familiari Laguntzeko Erakundearen Arteko III. Plana indarrean da eta oraindik ez da neurririk bideratu zentzu horretan.

Indarreko araudiaren arabera kexa horiek aurkezten dituztenen nahia bete ezin bada ere, behar-beharrezkotzat jotzen dugu kontu hori *de lege ferenda* bideratu dadin, esparru horretan, norberaren kontura lan egiten duten pertsonen egoera eta besteren kontura lan egiten dutenena berdintze aldera.

1.4. Guraso bakarrek familiari onura bereziak luzatzea

Nahiz eta familiari laguntzeko [abenduaren 12ko 13/2008 Legeak](#) administrazio publikoak behartu egiten dituen oztopoak gainditzera eta jarduketara-neurri positiboak hartzera oso egoera ahulean dauden familiari laguntzeko, hala ere, gure legediak, esate baterako Kataluniakoak bestela, ez du definiziorik edo zedarritze-araurik guraso bakarrek familiari erudian zein familia-unitate sartzen diren zehatz samar identifikatzeko, eta, ondorioz, zalantzak sortzen dira dauden onurak aplikatzeko orduan. Arazo horixe hainbat esparrutan planteatu da, hala nola, udal kirol-instalazioetan familientzat sorturiko tarifa hobaridunak eskuratzeko orduan. Tokiko erakundeak estaldura handitzearen alde agertu ohi dira, baina ordenantza fiskal berriei begira.

Gainera, guraso bakarren kexak sistematikoki jasotzen ditugu, harrizta baitaude familia mota horientzat laguntza berezirik ez dagoelako, familia ugariarentzat dauden moduan. Parekatzearen egokitasunaren kaltetan izan gabe, egia da guraso bakarrek familiari babes publiko berezia izan beharko luketela familia zaurkorragoak direlako eta horien kudeaketa, ez soilik ekonomikoa baita bateratzearen esparruan ere, karga askoz ere handiagoa da guraso bakarra dagoela kontuan hartuta. Hori dela-eta, familiari babeseko 13/2008 Legeko aipatutako xedapenak gauzatzen dituzten neurri bereziak bideratu behar dira, familia horientzat babes publiko berezia ezartzeko beharra formalki aitortzen baitute.

2.

Araudi- eta gizarte-testuingurua

Euskal Autonomia Erkidegoan, familiari babeseko politika publikoetarako oinarriak ezartzen dituen lege- eta arau-esparrua, lehenik eta behin, familiari laguntzeko [abenduaren 12ko 13/2008 Legeak](#) eratu du; horren bidez, arlo horretan izan beharreko esku-hartze publikoaren oinarriak eta printzipioak ezarri dira. Bestalde, [Eusko Jaurlaritzak](#), azken urteetan, familiari laguntzeko araudi bat egin du, eta hori da seme-alabengatik diru-laguntzak arautzen dituen oinarria, bai eta familia eta lana bateragarri egiten laguntzeko oinarria ere. Gaur egun arlo horien gainean indarrean dauden arau esanguratsuenak honako hauek dira: [255/2006 Dekretua](#), [abenduaren 19koa](#), seme-alabak dituzten familientzako diru-laguntzak arautzen dituenena, eta [177/2010 Dekretua](#), [ekainaren 29koa](#), familia eta lana bateragarri egiteko laguntzei buruzkoa.

Gainerakoan, gogorarazi behar dugu Euskal Autonomia Erkidegoan familiari laguntzeko politika publikoen ildoak eta norabideak familiari laguntzeko erakundearen arteko planetan jasota daudela. Horien abiapuntua Familiari Laguntzeko Erakundearen Arteko I. Plana izan zen; izan ere, familiari laguntzeko sistema unibertsal, integral eta koordinatu bat lortzeko bidearen hasiera izan zen hori, eta horren ondoren etorri zen [Familiari Laguntzeko Erakundearen Arteko II Plana](#), 2006tik

2010era bitarteko aldirako programaturikoa; dena dela, urtebete gehiagoko indarraldia eman zitzaion. 2012. urtea [Euskal Autonomia Erkidegoan Familiei Laguntzeko Erakundearen Arteko III. Plana \(2011-2015\)](#) indarrean egon den lehen urtea izan da. Plana Eusko Jaurlaritzako Kontseiluak onartu zuen 2011ko abenduaren 27an. Plan horrek datozen bost urteetan familiei laguntzeko politika publikoak lotuko dituen estrategia eta helburuen esparrua ezartzen du. [Eusko Jaurlaritzako Familia eta Komunitate Politikaren Zuzendaritzak](#) Euskadin familiei laguntzeko autonomia mailako politika publikoak zuzentzeko eta ezartzeko eskumena duen organoa izaten jarraitzen du –2012. urte amaierako azken gobernu aldaketaren ondoren–.

Azpitarratu nahiko genuke, 2012an, Eusko Jaurlaritzak familia-politiken eremuan familia-errenta estandarizatzeko sistemari buruzko [uztailaren 24ko 154/2012 Dekretua](#) onartu duela, familiei laguntzeko 13/2008 Legearen 6. artikulua garapen gisa. Arau horrek aurreikusten du premia dagoela familia-errenta estandarizatzeko sistemak ezartzeko, hain zuzen ere, familia-egoera eta –mota guztiak ekitatez tratatu ahal izateko. Sistema horiek familientzako laguntza ekonomikoetan edo familiei laguntzeko zerbitzuetan aplikatzekoak dira, baldin eta familia-unitatearen maila ekonomikoa laguntza edo zerbitzu horietara iristeko baldintza bada, edo prestazio horren zenbatekoa edo zerbitzuagatik ordainduko den zatia zehazteko irizpidea bada. Familia-errentak estandarizatzeko sistema horiek baliokidetasun-sistemak dira, errenta neurtzeko gai direnak, ez bakarrik familia-unitateko kidekopuruaren arabera, baizik eta baita ere unitatearen osamoduaren arabera. Izan ere, kontuan izan behar da ezen, diru-sarreraren maila berbera duten baina osamodu desberdina duten familia-unitateek, ez dutela izaten gaitasun ekonomiko berbera, erosteko ahalmenari eta bizi-kalitateari dagokienez.

Arau honekin azkenik erantzuna eman zaio justizia materialko eskaerari, familia ugariak behin eta berriro egindakoari, izan ere, horiek bereziki kaltetzen zien bizikidetzaren unitate osatzen duten pertsona kopurua kontuan hartuko lukeen familia-errentaren kalkuluan oinarritutako laguntzetara heltzeko sistemarik ez gotea.

3.

Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

2012. urterako egindako jarduketa-planaren esparruan, arlo honetan egindako jarduketa nagusien berri emango dugu. Hain zuzen ere, agerian jarriko dugu zein izan diren Arartekoarentzako arretagune nagusiak familientzako laguntzaren arloan:

3.1. Arlo horretan sustatutako ofiziozko jarduerak

Familia homoparentalei dagokienez, eta **familia homoparentalei eta sexu bereko bikote edo ezkontideei administrazio**

oztopo formalak kentzeari buruzko abenduaren 23ko Arartekoaren 4/2010 Gomendio Orokorren jarraipena burutze aldera, hainbat jarduera bideratu ditugu, **LGTB pertsonen arretari eskainitako kapitulu honen atalean zehatzago aipatzen ditugunak.**

3.2. Euskadin familiak babesteko politika publikoen egoerari buruzko txosten berezia

2012an, Ados Consulting aholkularitzaren babes teknikoarekin, Euskadin familiei laguntza eskaintzera bideratutako politika publikoen egoera zein den aztertze txosten berezia burutzen hasi gara. Azterlan horrekin EAEko familia politiken diagnosi konparatiboa egiteko asmoa dugu gure inguru hurbileneko Europako herrialdeetan sustatutako politika aurreratu eta babesleenerkin alderatuz, azkenik euskal familien behar eta eskaerei erantzuna ematera bideratutako hainbat gomendio proposatu ahal izateko.

Azterlan horrek familiaren kontzeptuaren ikuspegi zabala kontuan hartzen du, haurrentzat, helduentzat eta ezgaitasunen bat, mendekotasuna eta gaixotasunak dituzten pertsonentzat euskarria den giza bizikidetzako esparru gisa ulertuta. Ikuspegi integral edo ez murriztaile horrek egun arte euskal familien egoera erreala zein den eta Euskadin politika publikoetatik bideratu behar diren hobekuntza-esparruak zeintzuk diren jakiteko ikuspuntua eskainiko digu.

3.3. Bilerak familia ugarien elkartearekin

Hainbat bilera bat egin ditugu [Hirukide](#) Euskal Autonomia Erkidegoko familia ugarien elkartearekin. Elkarteak lan-ildo nagusiak zein dituen eta botere publikoei zer eskatzen dien jakinarazi digu, eta erakunde honek hori dena jaso du, aztertu eta, hala badagokio, dagokien administrazioei helarazteko. Erakunde honek familia ugarien egoera eta elkarte horrek egindako eskaerak zehatzasunez aztertze konpromisoa hartu du –Euskadiko familiei buruzko txosten bereziaren esparruan, 2012. urte amaieran hasi genuena eta 2013. urtean zehar amaitzeko asmoa duguna–, gure babes-mailek familien babeserako politika indartsuak garatu dituzten Europako herrialdeen estandarretara hel daitezen.

3.4. Bilerak Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Gaietako Saileko Familia eta Komunitate Politikarako Zuzendaritzarekin

2012. urtean zehar hainba bilera egin ditugu [Enplegu eta Gizarte Gaietako Saileko](#) Familia eta Komunitate Politikarako Zuzendaritzarekin, bi erakundeok arlo horretan egiten dugun lanari buruzko informazioa trukatzeko, bai eta erakunde honetan jasotako kexa jakin batzuekin loturiko zenbait konturari buruz dugun iritzia erkatze ere. Bilera horietan, Eusko Jaurlaritzaren familien inguruan egiten ari den lanaren eduki nagusia zein den azaldu zigun Zuzendaritzak, bai eta zein diren Eusko Jaurlaritzak jarraitu edo sustatu nahi dituen politika publikoen ildo estrategikoak ere, Familiei Laguntzeko Erakunde Arteko III. Planean ezarritakoak.

Arartekotik, plan berriak sustatzen duen orientazio orokorra-ekin eta filosofiarekin bat egiten dugula azpimarratu dugu, eta gure erakundearen jaso ditugun kexen inguruko hainbat konturi buruzko gure kezka helarazten jarraitu dugu, hala nola, [255/2006 Dekretuan](#) xedatutako seme-alabengatikotako diru-laguntzen eskaeraren kudeaketa errazteko beharra, norberaren konturako langileak [bateratzeko laguntzei buruzko 177/2010 Dekretuan](#) araututako laguntzen onuradun gisa gaineratzeko beharra; guraso bakarreko familiei zuzendutako neurri bereziak ezartzeko edo babesak indartzeko beharra; banaketak edo dibortzioak daudenean, jagoletza ez duten gurasoek laguntza horiek eskuratzeko erregimena berraztertzearen egokitasuna, hitzarmen arautzaileak kasu bakoitzean xedatutako seme-alaben zaintzarako beharrak bete ahal izateko.

3.5. Parte hartzea foro eta jardunaldietan

2012ko azaroan Eusko Jaurlaritzako Familia eta Komunitate Politikaren Zuzendaritzak antolatutako Familien biltzarrean erakunde honek izandako parte-hartzea azpimarratu nahi dugu. Bertan, Arartekotik, **familiek giza eskubideen defentsan duten zeregin garrantzitsua, premia egoeretan babesa eskaintzeko duten ahalmena eta banakakoen artean elkartasun-lotura irmoak ezartzeko gaitasuna** azpimarratu nahi izan genuen.

Familiak publikoki babestea banakoak euren giza garapenean babestea dela kontuan hartuta, banakako eta taldeko eskubideak lortzeko eta premia gehien dutenak (adingabeak, nagusiak, gaixotasunen bat edo mendekotasuna duten pertsonak) bereziki babesteko, agerian utzi nahi izan genuen **familien babesa gizarte estatu mantentzeko ezinbesteko estrategia publikoa dela**, beraz, **krisi egoeran**, inoiz baino gehiago, **familia politikak gizartearen kohesioa bermatzeko eta** garai hauetan horrenbeste ageri den **pobrezia eta gizarte desegituraketa saihesteko inbertsio publikorik onena dira**.

Era berean, biltzar hartan adierazi genuen familien alorrean jardutea ez dela soilik laguntza publikoetako politikak edo diru-laguntzak bideratzea (bereziki, seme-alabak edo mendeko pertsonak edukitzeari dagokionez, baita lana eta familia bateratzeko laguntzari dagokionez ere), horrez gain, eta gero eta gehiago, **kultura, gizarte eta ekonomia aldaketa sakonak sustatu** behar dira, **familien beharrak gure jardura ekonomikoan erabat barneratzeko ikuspuntu berriak ireki ditzaten**. Botere publikoak mentalitate aldaketen prozesuen buru izan behar dira, **zaintzak, etxeko lanak, atsedanak, aisiak, giza harremanek eta ordainsaririk gabeko borondatezko beste parte-hartze sozial mota batzuek** nahitaez behar duten eremua onartzeko. Gainera, ezin da bidezko familia antolakuntzarik egon **zaintza eta etxeko lanen banaketan elkarren arteko erantzukizunik** ez bada, eta ezin da ekonomia eta lan ordainduaren antolakuntzarik egon emakumeen erabateko parte-hartze soziala sustatzeko eta gizonek etxearen eta zaintzaren bizitzan esku-hartzeko beharra ezagutu gabe. Horretarako, lanaren antolamendua oinarrizko giza beharretara egokitu behar da, **giza bizitzaren eremu ezberdinak** –lana, familia eta eremu pertsonala– **bateratzeko aukera eskaintzen duten formula berriak indarrez sustatuz**.

4.

Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Honakoak dira antzemandako arazo eta hobekuntza esparru nagusiak:

4.1. Lana eta familia bateratzea

Familiengan eragina duten kexa asko ogasun publikoa, etxebizitza, funtzio publikoa edo gizarte bazterkeria egoeran dauden pertsonen arloarekin lotuta dauden arren, hala ere –aurreko urteetan bezalaxe– familien inguruan kexa gehien jaso dituen esparrua lana eta familia bateratzeari buruzkoa izan da. Arazorik azpimarragarriena seme-alabak zaintzeko lanaldia murrizteagatik edo eszedentzia hartzeagatik jaso beharreko laguntzak onartzeko edo ordaintzeko egondako atzerapena izan da. Jasotako eskaera kopuru handiaren ondorioz sortu diren kudeaketa-zailtasunak direla-eta gertatu da hori. Bateratze laguntza horien eremu subjektiboa zabaltzeko beharrari buruzko kexa ugari ere egon dira, izan ere, zaintza karga handiak dituzten jagoletzarik gabeko gurasoak edo norberaren kontura lan egiten duten gurasoak ere barne hartzeko eskaerak egon dira. Horren guztiaren ondorioz esan dezakegu, une honetan, lana eta familia bateratzearen gaia ez dela familientzako kezka nagusia soilik, gizarte eta ekonomia antolamenduan arrakasta lortzeko garrantzia handiko gaia baita.

Kargura dituzten pertsonen zaintzari denbora gehiago eskaintzeko lanaldiak murrizten dituztenen edo eszedentziak eskatzen dituztenen egoerak babesten dituzten laguntza ekonomikoak, bateratzea burutu nahi dutenentzat lagungarri badira ere, gure bizitzaren bi alderdiak eraginkortasunez errazago bateratzeko neurri oso partziala besterik ez dira. Gero eta beharrezkoagoak dira denbora antolatuzko planteamendu global berriak, laneko bizitza bideratzeko eta, aldi berean, norberaren eta familiaren beharrei arreta nahikoa eskaintzeko aukera ematen dutenak. Osterantzean, pertsonen arreta eta zaintzarako tarte nahikorik ez utzean, giza ikuspuntutik bideragarria ez den gizarte eredu sortzen ariko ginateke. Zentzu horretan, euskal botere publikoek, diru-laguntzen bidea jarraitzeaz gain, gizarte eta ekonomia aldaketa sakoneko prozesu horiek ere zuzendu behar dituzte, lana eta denborak antolatuzko eredu berriak proposatuz, bateratzeko ekimenak sustatuz eta bateratzearen alde egiten duten eta zaintzak, etxeko lanak, atsedanak, aisialdiak, giza harremanek eta gizarte parte-hartzeak merezi duten nahitaezko eta beharrezko tarteak –eta euren funtsezko balioa– onartzera bideratzen diren lan modu berriak ezartzeko prest dauden antolakuntzak irmoki babestuz.

4.2. Familientzako laguntza publikoen beharra

Une honetan bizi dugun krisi ekonomikoaren testuinguruan, euskal botere publikoak bereziki konturatu behar dira garrantzitsua dela familientzako diru-laguntzetan zalantzarik ez izatea; izan ere, gizarte babesa ematen dute premia-egoeretan,

eta, alde horretatik, kasu askotan osatu eta ordezkatzeko dituzte ongizate-estatuaren funtzioak. Herritarren kexek eta elkartegintza-sareak agerrarazi dute familientzako laguntza publikoak ugartzeko beharra, batez ere zailtasun bereziak dituztenentzat, hala nola familia ugariarentzat, guraso bakarreko familientzat eta beren baitan mendekotasun- edo gaixotasun-egoera berezirekin duten kideak dituzten familientzat. Uste dugu, gaur egun dauden zuzeneko laguntzez gain, beharrezkoa dela gaur egungo zerga-sistemaren berrikuspenera proposatzea ere, familia-egoera guztietarako laguntza publikoak egituratzeko tresna erabilgarria bihurtzea. Euskadiko familiei laguntzeko politika publikoen egoerari buruz garatzen ari garen txosten berezian, kontu horien ikuspegi sakonagoa eta zehatzagoa eskaintzeko asmoa dugu, une honetan dugun familiekiko laguntza-sistema eta gure familia politikak orokorrean hobetzeko proposamen zehatzak bideratu ahal izateko.

4.3. Laguntzen hartzaile izango diren familia-talde ahulenen definizioa

Aurreko urteetan aipatu dugun bezala, Familiei Laguntzeko [abenduaren 12ko 13/2008 Legeak](#) aipatzen dituen familia ahulena zeintzuk diren argiago zehaztu behar dela sumatu

dugu. Gaur egun talde horiek zehazturik ez egoteak, guraso bakarreko familiekin gertatzen den bezala, bide ematen dio horien babesgabetasunari, kaltetu suertatzen baitira har litzaketan prestazioei dagokienez. Espero dugu Familiei Laguntzeko Erakunde Arteko III. Plana indarraldian dagoen aldirian behin betiko argitzea hori eta ahulena diren familia horiei bereziki onura emateko neurriak ezartzea.

4.4. Seme-alabak jaio edo adoptatzeagatik laguntzak onartzeko kudeaketa erraztu beharra

Erakunde honek dagoeneko Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailari askotan jakinarazi dio seme-alabengatik laguntzei buruzko uneko araudia berrikusi beharko litzatekeela, seme-alabak jaiotzen diren unean laguntza horien automatikotasuna lehenesten duen laguntza-prozedura berria sustatuz, gurasoek laguntza horiek denborarekin eta behar bezala eskatzeko karga izan ez dezaten, gaur egun gertatzen den moduan, izan ere, askotan gertatzen da –ezjakintasunagatik edo informazio faltarengatik– laguntzak epe kanpo eskatzen direla (arauak xedatutako epe kanpo, eta ondorioz, ukatu egiten dira.

a t a l a

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 ez dadin postulatu formal hutsa izanik, baizik eta erreala eta eraginkorra bihurtu dadin, horretarako helburu hori zailtzen duten oztupoak era aktiboan baztertuz ([EK 9.2 artikulua](#)).

Hori guztia dela eta, **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**. Eredu horretan, geroz eta garrantzitsuagoa bilakatzen ari da administrazio desberdinei berdintasun materiala lortzeko ekintza positiboak martxan jartzeko eskatzea, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako [Eusko Legebiltzarraren 4/2005 Legeak](#) eta emakumeen eta gizonen benetako berdintasunerako [3/2007 Lege Organikoak](#) ezarritako parametroen arabera, lehen aipatutako aurreikuspen konstituzionalak garatuz.

Genero-indarkeria ere erakunde honen arduraren nagusietako bat da, eta, ondorioz, arlo honetan egiten dugun lanaren zati handi bat horretan oinarritzen da. 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 sozialaren aurrean.

1.

Kexarik aipagarrienak

1.1. Emakumeen bereizkeria jaien eta kulturaren arloan

Aurten ere, erakunde honek emakumeek jaietan eta kulturaren jasaten duten desberdintasunean esku hartu behar izan du. Bi izan dira, zehazki, kontu honekin lotutako erreklamazioak jaso dituzten gaiak:

- Batetik, alardeen arazoa konpondu gabe dago eta 2012an, berriz ere, Hondarribiko Udalarik gomendioa idatzi diogu, administrazioko traba irregularren bitartez emakumeen partaidetza eta sarrera oztopatu ez dezan, *Jaizkibel Konpainia* tarteko, aipatu herriko alardean. Konpainia horrek emakumeek alardean parte hartzeko aukera sustatzen du eta haren ordezkariak egindako kexan ez ziren ados agertu Hondarribiko Udalak jarraitutako jarduerekin, konpainiak egindako eskaera erregistroan sartzeari dagokionez. 2012ko irailaren 8ko alardean eta jai horren aurreko egunetako entseguetan udalerriko kaleetan zehar desfilatzeari buruzkoa zen eskaera. Aldi berean, *Alarde Fundazioaren* eskaerak izandako sarrera irregularra salatzen zuten. Emakumerik gabeko alardea sustatu eta antolatzen duen erakunde horrek, izan ere, desfilea Jaizkibelek eskatutako une eta lekuetan antolatzeak eskatzen zuten. Jaizkibelek aipatu eskaeren sarrera-erregistroan irregulartasun bat egon zitekeela salatu zuten, eta, ondorioz, erakunde honek gaiari buruzko informazioa eskatu zion Hondarribiko Udalarik. Hala, aurretiazko ohar batzuk jakinarazi zizkion eta Jaizkibelek salatutako gertaerak argitzeko eskatu zion. Hondarribiko Udalak erakunde honi bidalitako informazioan gertaera horiek berretsi egin ziren, eta, egoera ikusita, [Arartekoaren 2012ko uztailaren 24ko ebazpena](#) ezartzea erabaki genuen. Horren bidez, Hondarribiko Udalarik gomendatzen zaiola *Jaizkibel Konpainiak* 2012ko Hondarribiko Alardearen antolamenduari dagokionez egindako eskaerari esleitutako sarrera-erregistroaren zenbakia zuzendu dezan erregistroan sartu zeneko errealitateara egokituz eta datorren irailaren 8ko jai-ekintzen eta ekintza horien aurretiko entseguen antolamenduan Jaizkibel Konpainiak egindako eskaera beste batzuekiko nagusituz.

Horren harira, Udalak *Alarde Fundazioaren* eskaera sartzeko jarraitu zuen prozedura ez zen bide ofiziala izan eta ez zen inola ere bete Herri Administrazioen eta Administrazio Prozedura Erkidearen Araubide Juridikoari buruzko Legeko (APL) 38. artikuluan eta azaroaren 28ko 2568/1986 Errege Dekretuko 151. artikuluan eta hurrengoetan ezarritako prozedura. Ondorioz, gure ustez, jarduera hori guztiz indargabetu behar da, APLren 62.1 e) artikuluan ezarritakoaren arabera. Gainera, une eta leku berean kokatzen diren bi eskaera daudela kontuan hartuta (emakumeen partaidetza parekiderik gabeko alardea ospatzen zutena eta *Jaizkibel Konpainiarena*), nabarmena zen erregistroko sarrera-ordenak horien arteko lehentasuna ezar zezakeela eskaera ebazteko orduan. Bestalde, bistakoa zen gai honetan, berriz ere, garrantzitsuak zirela Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005

Legean jasotako xedapenak, Hondarribiko Udalaren betebeharrak baita ekintza positiboko neurriak aktibatzea, gizonen eta emakumeen berdintasuna bizitza sozial eta kulturalaren eremu guztietan (jaiak barne) sustatzeko.

- Bestetik, emakumeek jai eta kulturako espazioetan parte hartzeari buruzko bigarren gaia honakoa da: Tolosako sozietate gastronomiko bateko lokalek emakumeen sarrera debekatzen dute. Erakunde honek ez dauka eskumetik partikularren arteko arazoak ezagutzeko, oinarritzko eskubideak arriskuan egon arren, kasu honetan bezala. Hala ere, herri-administrazioek zuzeneko edo zeharkako babesa edo estaldura ematen badiete berdintasunaren era sexuagatiko bereizkeriarik ezaren printzipioa urratzen duten jarduerak partikularrei, Arartekoak jarrera publiko horiek bideratze aldera esku har dezake. Hala, euskal herri-administrazioei gogorarazi behar die edozein estaldura edo babes eskaintzeari uko egin behar diotela berariaz (adibidez, diru-laguntzak edo bestelako laguntzak ematean edo oinarritzko eskubideak kaltetzen dituzten ekintza jakin batzuk baimentzean).

1.2. Ekintza positiboak eta berdintasunaren printzipioa enplegu publikorako sarbidean

2012. urtean zehar hainbat kontsultatan galdetu digute ea nola jokatu behar duten herri-administrazioek, emakumeen ordezkariak baxua dagoen eremuetan emakumeek lanpostua eskuratzeko aukera erraztuko duten ekintza positiboak aplikatzeko orduan. Enplegu publiko jakin batzuetako sarbidean berdintasuna sustatzeko gogo berezia duten baina ekintza positiboak berdintasunaren printzipioa urratu gabe aktibatze modua ezagutzen ez duten udal batzuek bidali zizkiguten kontsulta horiek. Gaia ebazteko orduan, Auzitegi Konstituzionalaren eta Europar Batasuneko Justizia Auzitegiaren doktrinak ezarritako parametroak jarraitu ditugu. Horien arabera, oro har merezimendu-berdintasunaren printzipioa bete behar da ekintza positiborako neurriak aplikatzeko aurretiazko baldintza gisa. Hala ere, euskal agintari publiko batzuek egindako eskari hauetan argi ikusi duzu gaiari buruzko orientazioa behar dela eta gure sistema publikoak beharizan hori behar bezala estali behar duela. Horrenbestez, Emakunderi eskari horren berri emateko asmoa daukagu.

1.3. Erljio-arrazoien ondorioz osasuneko profesionalak beren sexuaren arabera hautatzea

laz bezala, erlijio-arrazoien ondorioz osasuneko profesional bat sexuaren arabera hautatzeari buruzko gai bat planteatu zaigu. Emakume musulman baten gizona izan da kasu honetan ere gure erakundera jo duena. Izan ere, gizonak uko egin dio bere emazteak, haurdunaldian zehar, gizonazko mediku ginekologoaren arreta jasotzeari eta emakume baten arreta eskatu du.

Kexa horrek pizten duen arazo konplexua aztertu da, baina erakunde honek ezin izan du ondorioztatu gaixoaren askatasun erlijiosorako eskubidearen edukia oinarri nahikoa denik medikuntza eta osasunaren arloko profesionali dagokien

berdintasunaren eskubidea salbuesteko, Osakidetzak oso-osorik errespetatu behar duen eskubidea baita. Halaber, egiaztatu ahal izan dugunez sexu-arrazoien arabera hautatutako osasun-langileen kontu hau, sinesmen erlijiosoetan oinarritutakoa, gure inguru europarreko beste herrialde batzuetako osasun-sistema publikoetan ere planteatu da eta, horietan ere, osasun-langileen berdintasunerako eskubidea babestea izan da erantzuna. Ondorioz, erreklamazioa aurkeztu dutenei eta euskal osasun-zerbitzuari jakinarazi diegu ezin dela zerbitzu medikoak emango dituen pertsona sexuaren arabera hautatzeko eskatu. Izan ere, hala eginez gero, sistema publikoak sexu-arrazoien ondoriozko bereizkeria babestuko luke. Hala eta guztiz, Osakidetzari planteatu diegu emakume horri bere haurdunaldian eta erditzean arreta ginekologikoa eskaintzeko formulak azter ditzala, sexu-arrazoien arabera hautatutako profesionalak albo batera utzita (esate baterako, gaixoa lurralde bereko beste zentro batera lekualdatzea, bertako tokoginekologia zerbitzua emakume baten esku badago).

1.4. Genero-indarkeriaren biktima diren emakumeek etxebizitza babestua eskuratzeko aukerak

Genero-indarkeriaren biktima diren emakumeen arretari buruz egindako kexen artean urtero agertzen da genero-indarkeriaren biktima diren emakumeek etxebizitza eskuratzeko duten aukeran ekintza positiboko neurriak duten eraginkortasun urria. Arazoa zera da, talde horrek etxebizitza babestuen alorrean ekintza positiboko neurriak eskuratzeko bete behar dituen baldintza eta prozedurak. Genero-indarkeriaren biktima diren emakumeentzat etxebizitzaren arloko ekintza positiboko neurriari buruzko [Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuaren 2006ko urriaren 4ko Aginduak](#) arautzen ditu, oraindik ere, genero-indarkeriaren biktima diren emakumeek babes publikoko etxebizitzak eskuratzeko dituzten modu desberdinak. Berez, ohiko bidea kupo bereziaren bidea da. Horren arabera, hainbat baldintza betetzen dituzten emakume biktimak kupo batean sartzen dira eta, beraz, zozketetan esleipendun izateko aukera gehiago dituzte. Kupo horrek ez du ziurtatzen, hortaz, etxebizitza esleituko denik, eta, ondorioz, emakume hauek etxebizitza bat bene-tan eskuratzeko duten aukera *sine die* atzeratu daiteke. Hori dela eta, esandako aginduan 39/2008 Dekretuan araututako aparteko sarbidera jotzen duen aurreikuspena eraginkorra goa da, beharizan bereziko salbuespen-kasuetan etxebizitza zuzenean esleitzeko aukera xedatzen baitu, adar horretako sailburuaren eskutik.

Erakunde honetako etxebizitza-arloak ofiziotzko jarduerak garatu du 2012. urtean, aipatutako babes ofizialeko etxebizitzak esleitzeko salbuespenezko prozeduraren aplikazioari dagokionez. Aukera hori, oro har, [babes publikoko etxebizitzaren araubide juridikoari eta etxebizitzaren eta lurzoruen inguruko finantza-neurriari buruzko 39/2008 Dekretuko 12. artikuluko 2 eta 3. paragrafoetan](#) arautzen da.

Jarduera horren helburua zera zen, babes ofizialeko etxebizitzak esleitzeko prozedura horiek objektibo bihurtzeko eta berdintasun-parametroetan gauzatzeko jarraitu diren irizpideak ezagutzeko eta gardentasuna ematea, bereziki baztertuta dauden talde jakin batzuentzako ezartzen duten

salbuespena kontuan hartuta (horien artean sartzen dira genero-indarkeriaren biktimak). Jarduera horren emaitzak zehatzago azaltzen dira txosten honetako [etxebizitzaren arloari buruzko atalean](#).

Hala ere, azpimarratzekoa da jarduera horri esker zera jakin ahal izan dugula, etxebizitzaren esleipen zuzeneko salbuespen-prozedura horrek gehien lagundu duen taldea genero-indarkeriaren biktima diren emakumeena izan dela, hain zuzen ere. 2010ean (emandako datuen azken urtea), zehazki, zuzeneko esleipen hauen ia % 60 batzen du eta guztira 11 etxebizitza esleitu zaizkie genero-indarkeriaren biktima diren emakumeei. Datu horrek, gure ustez, argi uzten du genero-indarkeriaren biktima izan diren emakumeentzako etxebizitza babestuak eskuratzeko mekanismoak aurreikusi behar direla, 2006ko urriaren 4ko Aginduan ezarritako sarbide-parametroen gainetik. Agindu horrek, esan bezala, gai hau arautzen du, baina haren ohiko sarbide-moduak ez dira nahikoak indarkeriaren biktima diren emakumeek bizi duten etxebizitza-beharrizanari benetako erantzun eraginkorra emateko. Horrenbestez, talde honen egoera berezia 39/2008 Dekretuko 12. artikuluko salbuespenaren arauketa baino gehiago jorratu beharko litzateke, orokorrean edo ohiko gisa.

2.

Araudia

2012. urtean zehar, genero-berdintasunaren eremuko erreformarik esanguratsuen Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako 4/2005 Legean gauzatutakoa izan da, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legea aldatzen duen [otsailaren 16ko 3/2012 Legeak](#) eta Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundea sortzeari buruzko Legeak ezarritakoa, hain zuzen ere. Erreforma horren ondorioz, Berdintasunaren Defentsa Erakundea ezabatu da, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako 4/2005 Legeko IV. titulua indargabetu egin baita. 3/2012 Lege berriko arrazoien azalpenaren arabera, *“Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legeak Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Defentsa Erakundeari ematen dizkion eginkizunak aurretiaz Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundeak bete izan ditu, eta eginkizun horiek, aldi berean, erakunde autonomoak izendatuta dauzkan egitekoekin bat datoz. Ondorioz, eskumengatazkan sortzea eta egitekoak gainjartzea sailhesteko eta administrazio-egiturak arrazionalizatzeko, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legea eta Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundea sortzeko otsailaren 5eko 2/1988 Legea aldatzeko arau hau onartzen da, xede izanik aipatutako defentsa-erakundea kentzea eta beraren gaiak eta eginkizunak Emakunden txertatzea. Helburu horrekin, lege-aldaketa honen xedea Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legearen III. tituluko VIII. kapitulua sortzea eta lege horren beraren IV. titulua kentzea da, eta, halaber, Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundea sortzeko otsailaren 5eko 2/1988 Legearen zenbait artikulua aldatzea.”*

2011. urteari buruzko gure txostenean, erakunde honek ezabapen horri buruz zuen iritzia adierazi genuen, Eusko Legebiltzarrean azaldu zen bezala, Eusko Legebiltzarreko Gizarte Politika, Lan eta Berdintasun Batzordeak eskatuta. Arartekoak, 2002/73 CE eta 2004/113/CE Zuzentarauak (8 eta 12. artikulua, hurrenez hurren) ikusita, organo independente bat egotearen garrantzia defendatu zuen. Organo horrek sexu-berdintasunaren printzipioa betetzen dela zaindu beharko luke eta herritarrak defendatu beharko litzuke eremu pribatuan egiten diren egoera edo praktika bereizleen aurrean, nahiz eta horrek ez duen aurretik ezartzen zein izan behar den haren egitura organikoa. 2012. urtean zehar Emakunde izan da lehen Berdintasunaren Defentsa Erakundeak egiten zituen funtzioak bete dituen. Erakunde honek Arartekoarekin izandako koordinazioa, bi erakundeen artean kexa edo salaketak jaso eta bidaltzeari dagokionez, arina izan da eta ez du arazorik eman.

3.

Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

2012. urterako egindako jarduera-planaren esparruan, arlo honetan gauzatutako jarduera nagusiak aipatuko ditugu jarraian. Azalpenean zehar, Arartekoarentzat emakumeen eta gizonen berdintasunaren arloan arreta-iturri tematiko nagusiak zeintzuk izan diren azpimarratuko dugu:

3.1. Arloan sustatutako ofiziozko jarduerak

a. Lurraldeko eta hirigintzako plangintza-tresnek duten genero-eraginaren ebaluazioa

Hiria Kolektiboak egindako kexa batek Eusko Jaurlaritzak sustatutako aukera eta prozedura zalantzan jartzen zituen, Euskal Autonomia Erkidegoko Lurralde Antolamenduko Gidalerroak aldatzeari zegokionez. Kexa hori tramitatzean, bada, gure esku-hartzearen eremua hedatzea erabaki genuen eta informazio eskatu genien, bai Eusko Jaurlaritzari, bai hiru foru-aldundiei, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako 4/2005 Legean aurreikusitako genero-eraginaren ebaluazioen egungo egoera ezagutzeko, [EAEko lurzoruari eta Hirigintzari buruzko 2/2006 Legean](#) eta [Euskal Herriko Lurralde Antolakuntzari buruzko 4/1990 Legean](#), hurrenez hurren, aurreikusitako plangintza-tresna desberdinak (lurraldekoak eta hirigintzakoak) zirela eta. Genero-eragina ebaluatzean, proiektatutako jarduerak berdintasunaren helburu orokorrean eragin positibo edo negatiboak izan ditzakeen aztertzen da, eragin horiek bilatuak izan ez arren, edo berariaz adierazita edo aurreikusita egon ez arren. Erakunde honen iritziz, legezko betebeharrak horretan sartu behar dira lurraldeko eta hirigintzako plangintza-tresnak ere, emakumeen eta gizonen berdintasuna lortze aldera. Hori

dela eta, ezinbestekoa iruditzen zaigu genero-ikuspegi hori kontuan hartuko duen azterketa egitea, plangintza-jardueren ondorioak (batzuetan ezkutukoak) argitu ahal izateko.

Kontsultatutako herri-administrazio desberdinen erantzunak jaso ditugu, eta, orokorrean, genero-eraginaren ebaluazio horiek egitearen alde agertu dira. Hala eta guztiz, oraindik ez dugu ikusi genero-eragina ebaluatzeko prozedura jarraitu duen plangintza-tresnarik. Helburu hori lortze aldera, ezinbestekoa da generoaren eraginaren aurretzako ebaluazioa egiteko Gidalerroak¹ erabiltzea –une honetan genero-eragina ebaluatzeko legezko betebeharrak betetzen duen prozedura ezartzeko jarraibide eta oharrak arautzen dituzte Eusko Jaurlaritzak agindutako neurrietarako–, edo hala badagokio, prozedura zehatz berriak antolatu beharko dira, lurraldeko eta hirigintzako plangintza-tresnetan (baita beste administrazio, aldundi edo udalerrri batzuetatik datozenetan) genero-eraginaren ebaluazioari buruzko legezko aurreikuspenak aplikatu daitezkeen. Erakunde honek gaiak zein bide jarraitzen duen zaintzen jarraituko du.

b. Emakumeen eta gizonen berdintasuna jaietan

Euskadiko jaietan emakumeen eta gizonen berdintasunari buruzko gomendio orokorraren ([Arartekoaren abenduaren 21eko 3/2010 gomendio orokorra](#)) jarraipena egitean, 2012. urtean zehar gai hau lantzen jarraitu dugu eta hainbat bilera izan ditugu bai [Emakundeko](#) arduradunekin, bai [Gipuzkoako Foru Aldundiko](#) Berdintasuneko Zuzendaritzarekin, gai honekin lotutako keza gehien bertan ematen direla kontuan hartuta. Zuzendaritza horrek adierazi duenez, foru-erakundearen esku dauden bitarteko guztiak aztertzeko asmo sendoa dauka, gai honen eragina izan duten udal gipuzkoarren politikan emakumeen eta gizonen berdintasuna (jai guztietan) bermatuko duten aldaketak sar daitezkeen. Horretarako, estrategia orokor bat diseinatzen ari dira, emakumeen aurkako adierazpen bereizleak gainditzeko lagunduko duen kontzientzia sozial eta instituzionala lortze aldera. Adierazpen horiek, izan ere, oraindik era ageri dira lurraldeko jaialdi edo ekintza kultural batzuetan.

c. Genero indarkeriagatik hil ziren bi emakumeren kasuan egindako jarduerak

Beraien bikote ohiek burututako bi eraso bortitzen ondorioz, bi emakume hil ziren Euskadin, genero indarkeriaren biktima, 2010ean eta 2011n, hurrenez hurren. Horregatik, Ararteko erakundeak ofiziozko bi jarduera hasi zituen, bi kasuetan heriotzaren aurretik jazo ziren gertakariak argitzeko asmoz, halakoetan burutzen diren jarduera publikoetan hobekuntza-eremurik ba ote dagoen ikusi eta etorkizunean halako emaitzak prebenitzea indartzeko.

Ofiziozko espediente horietan, Herrizaingo Sailak eman ditugun informazioak nolabait argitzen du nola hobetu daitezkeen

¹ 2007ko otsailaren 13ko Eusko Jaurlaritzako Kontseiluaren erabakiz onartuak. Jaurlaritzaren Idazkaritzako eta Legebiltzarreko Harremanetarako zuzendariaren otsailaren 14ko 5/2007 Ebazpenak 2007ko martxoaren 13ko EHAA argitaratu zituen.

esku-hartze publikoak eta genero indarkeriaren biktima diren emakumeei emandako laguntza, aztertu diren kasu horietan izandako zoritzarreko ondorioa prebenitze aldera. Erakunde honek kasu horien gaineko ondorio orokor batzuk helarazi dizkio 2012an Herrizaingo Sailari, *Etxeko tratua eta sexu eraso biktima diren emakumeei eskaintzen zaien laguntza hobetzeko Erakunde arteko II. Akordioaren Jarraipen Batzordean* parte hartzeak eskaintzen digun erakunde esparruan. Foro horrek, bertan ordezkaturiko erakunde publiko guztiak aurrean direla, aukera eman digu gure iritzia zuzenean Herrizaingo Saileko ordezkariekin kontrastatzeko, Genero Indarkeriaren Biktimak Artatzeko Zuzendaritzaren bitartez.

Era berean, aztertutako gertakariak eta ofiziozko bi espediente horietan egindako gogoetak aintzat hartuta, Arartekoak bere ondorioak ebazpen batean biltzea erabaki du. [Ebazpen hori](#) txosten hau itxi ondoren argitaratuko da.

3.2. Elkarteekin egindako bilerak

Ikuspegi desberdinetatik emakumeen eta gizonen berdintasunaren eremuan lan egiten duten elkarteekin egindako bilerak hauek azpimarratu behar ditugu.

3.2.1. Emakumeek alardeetan parte hartzearen aldeko elkarteak

Hainbat bilera izan ditugu, Jaizkibel Konpainia, Joana Mugarrietakoa eta Alardezaleak taldeen eskaerari erantzunez, Irun eta Hondarribia herriek emakumeek alardeetan izan beharko luketen partaidetzari buruz bizi duten gatazka jorratzeko. Bilera horietan landu diren gaien artean honakoak egon dira: alderdi zehatzen artean, batetik, esku-hartze instituzional desberdinak (bi udalerrietako udalak eta Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Saila), eta, bestetik, emakume eta gizonen 2012ko alardeetan parte hartzeko duten berdintasun-eskubidearen gaineko eragina; bestalde, bi alardeetan emakumeen partaidetza oso eta parekidea lortzeko beharrezko babes eta apustu instituzional eta soziala bartzeko gai estrategikoak.

Talde hauekin egin ditugun bileretan, lanean jarraitzeko eta gure esku dauden bitarteko guztiak erabiltzeko konpromisoa hartu dugu, emakumeek Irun eta Hondarribiko jaietan integrazio parekidea izan dezaten, aurreko urteetan egin dugun bezala.

3.2.2. Genero-indarkeriaren kontrako borrokan lan egiten duten elkarteak

Aurten Haize Berria elkartearekin harremanetan egon gara. Genero-indarkeria jasaten duten emakumeen elkarte hau 2012. urtean eratu zen eta Euskal Autonomia Erkidegoan jarduten du. Emakume horien eskari eta kritikak, orokorrean, laguntza-zerbitzuen sistemaren koordinazio eskasari buruzkoak dira, kasu askotan ez baitute bertara jotzen duen biktimiek espero duten erantzuna ematen. Justizia-sistemak emakume hauen prozesuetan sortu dituen zailtasunak ere azpimarratu dituzte. Izan ere, beren ezkontza-bizitzari amaiera ematea eta beren erasotzailearen aurkako salaketa jartzea erabakitzen dutenean aurkitzen dituzten arazoak ez konpontzeaz gain, kasu batzuetan egoera are okerragoa bihurtzen

dute, erasotzaileak kontra-salaketak jarri edo seme-labak erabiltzen dituenean, bere zigorgabetasuna lortze aldera, prozesu judizialen esparruan biktimari presioa egiteko. Ildo horretatik, seme-alabak dituzten emakumeen kasuak aipatu dituzte bereziki. Izan ere, emakume horiek pasatu behar dituzten prozesu desberdinen bilakaera konplikatu egiten da, eta, orokorrean, ez dakigu zein den haur horien egoera, beren amek jasandako indarkeriaren bigarren biktimak diren alde-tik. Emakume-sareen sorrera bultzatzeko beharrezana planteatu digute. Hala, sare horiek elkartasuneko eta autolaguntzarako gizarte-loturak sortu ditzakete emakume biktima horien artean, beraiek baitira prozesu horietan beharrezko laguntza eta giza babesa ondoen eman dezaketenak.

Elkarte honen adierazpenak bat datoz, orokorrean, erakunde honek biktimen laguntza sozial, juridiko eta ekonomikorako egungo sistemari buruz daukan iritziarekin, baita justizia-sistemaren funtzionamenduan antzemandako arazoekin, atal honen azken zatian laburbildu dugun bezala.

3.3. Administrazio eta erakundeekin egindako bilerak

Arlo honi eragiten dioten gaietan jarduten duten herri-administrazioekin egindako bileretatik honakoak nabarmendu nahi ditugu:

3.3.1. Arartekoaren partaidetza Etxeko tratu txarrak eta sexu-indarkeria jasaten dituzten emakumeei harrera hobea egiteko Erakundeen arteko II. Akordioaren Jarraipen Batzordean

2011. urteaz geroztik, Arartekoak [Etxeko tratu txarrak eta sexu-indarkeria jasaten dituzten emakumeei harrera hobea egiteko Erakundeen arteko II. Akordioaren Jarraipen Batzordean](#) parte hartzen du (batzordean bertan eta erakundeen arteko talde teknikoan), gure ikuspegi instituzionala islatzeko, genero-indarkeriaren biktima diren emakumeei zuzendutako jarduera publikoetan sortutako arazo edo hutsune posibleak nabarmendu eta egoera hobetzeko proposamenak egite aldera.

2012. urtean, Arartekoak batzorde horren eta haren barruan sortutako erakundeen arteko talde teknikoaren bilera guztietan parte hartu du. Lan-bilera desberdinetan zehar, genero-indarkeriaren biktima diren emakumeen arretari buruzko alderdi desberdinen ikuspegia adierazi dugu eta ikuspuntuok jorratu ditugu. Bereziki azpimarratu nahi dugu erakundeen arteko talde teknikoak egindako lan-agiria, *“Hobe daitezkeen alderdiak eta lan-proposamenak Erakundeen arteko II. Akordioari dagokionez”* izenekoa. Bertan, genero-indarkeriaren biktima diren emakumeei laguntza eta arreta emateko eskumena duten euskal sare instituzional guztian antzemandako hutsune nagusiak eta eremu hobegarriak laburbildu dira, eta, horrez gain, sistemaren ahulezia horiek hobetzeko proposatzen zehatzak egin dira. 2012. urtean onartu zuen agiria Erakundeen arteko Batzordeak eta aipatu agiritik ondorioztatutako lehentasunak zeintzuk ziren adierazteko eskatu zion talde teknikoari. Agindu horren ondorioz,

erakundeen arteko talde teknikoak proposamen nagusien laburpena burutzen ari da, txosten hau amaitzean, aipatutako azterketa-agirian oinarrituta. Hala, premia gehien duten lehentasunak ezarri nahi ditu, genero-indarkeriaren biktima diren emakumeei arreta eta laguntza emateko sistema hobetzeko asmoz. Lehentasunok euskal administrazioek berehala bete beharreko jarraibideak ezartzen dituzte eta Euskadin landu beharko dira.

3.3.2. Emakunderekin eta Gipuzkoako Foru Aldundiko Berdintasuneko Zuzendaritzarekin egindako bilerak

Lehen ere azaldu dugun bezala, erakunde honek Euskadiko jaietan emakumeen eta gizonen berdintasunari buruz egindako gomendio orokorraren jarraipenaren esparruan, urtean zehar hainbat bilera izan ditugu Emakunderekin eta Gipuzkoako Foru Aldundiko Berdintasuneko Zuzendaritzarekin. Gai hau zehatzago ezagutzeko, lehen arlo honetako ofiziozko jardueri buruzko atalean adierazitakoa errepikatzen dugu.

4.

Herritarren eskubideek emakumeen eta gizonen berdintasunaren eremuan duten egoeraren balorazioa

Aurreko urteetan bezala, emakumeen berdintasun eta osotasunaren arretarako arloak ez ditu herritarren kexa ugari jaso. Hori horrela, ondorioztatu dezakegunez herritarrak nahiko konforme daude herri-administrazioen esku-hartzea duten gai desberdinetan egiten den ohiko kudeaketarekin eta orokorrean sexuagatiko bereizkeriak ezaren printzipioa betetzen dela pentsa genezake. Horrenbestez, administrazioen jarduerak berdintasun formalaren printzipioari dagokionez zuzentasun orokorra erakutsi dutela pentsa daiteke. Hala ere, kontuan hartu beharra dugu egun herri-administrazioek duten erronkarik handiena emakumeen berdintasun material, eraginkor eta benetakoa lortzea dela, eta, horretarako, helburu hori betetzeko berriazko neurriak jarri behar dira martxan, hots, kasu askotan ekintza positiboko eta herritarren sentsibilizazio eta kontzientziatorako neurriak. Horren harira, ezinbestekoa iruditzen zaigu honako alderdi hauek azpimarratzea:

4.1. Berdintasuna eta jai- eta kultura-arloko tradizioak

Azken urteotan erakunde honetan kexa ugari jaso dira gai horiei buruz eta, zoritxarrez, argi uzten dute emakumeekiko bereizkeria edo desberdintasunak oraindik ere presente daudela eremu eta espazio jakin batzuetan, eta gizarteak nolabait

babestu egiten dituela, erakunde publikoek, jarrera horiek pribatuak direla argudiatuz, ez baitute beharrezko irimotasunez jokatzeko egoera horiei amaiera emateko, gure sistema demokratikoan onartezinak izan arren. Erakunde honek etengabe jarraituko du lanean, euskal agintari publikoek, bakoitzak bere eskumenen neurrian, kasu hauetan guztietan egoera argitzeko betebeharra bete dezaten eta era aktiboan parte har dezaten, jarrera horiek zuzenean edo zeharka babesten dituzten jarrera guztiak ukatuz eta ekintza positiboko neurrien bidez eremuotan emakumeen berdintasunerako eskubidea defendatzen duten ekimenak sustatuz, bereziki herritarren sentsibilizazioa eta kontzientziazioa, halako jarrerak gure kulturatik, gure jaie-tatik eta gure tradizioetatik behin betiko ateratzeko.

4.2. Krisi ekonomikoa eta txirotasunaren feminizazioa

Etorkinei eta gizartean baztertuak dauden pertsonen buruzko ataletan zehatzago jaso da krisi ekonomikoaren ondoriozko herritar-maila batzuen etengabeko txirotzeak kolektibo hauetan dauka eragina. Hala bada, erakunde honetan gizarte-gaiei buruz jasotako kezak nabarmen igo dira.

Generoaren ikuspuntutik, egoera horrek emakumeengan duen eragin berezia azpimarratu behar dugu. Izan ere, horien kargura daude adineko pertsona, mendekotasunak dituzten pertsona eta haur gehienak. Emakumeak, bereziki guraso bakarreko familien titularrak, talde bereziki ahula bihurtu dira krisi-egoera honetan, eta, hala, aspalditik gure inguruan ere antzeman genuen txirotasunaren feminizazioa bortitza bihurtzen ari da. Erakunde honen iritziz, ezinbestekoa da euskal agintari publikoek txirotasunaren feminizazio-prozesu hori aitortzea eta horren arabera jardutea, emakumeak ahalduntzeko (ekonomian, kulturen eta gizartean) neurria berriak aktibatuz, gizarte-agente estrategikoak bihurtzeko daitezkeen txirotasun-egoerei eta gizarte-bazterkeriari aurre egiteko orduan.

Bestalde, gai honetan bereziki azpimarratu da ekintza positiboak ezartzeko beharrezkoa. Hala gertatzen da ahulezia-egoera berezian dauden emakumeen kasuan. Izan ere, bereizkeria bikoitza jasaten dute, emakume etorkinen edo ezgaitasunen bat dutenen kasuan bezala, eta egoera partikular hori kontuan hartuta, ekintza positibo bereziki sendoa jarri behar dira martxan, berdintasun materialeko kuota handiagoak lortu eta gizarte-bazterkeriari aurre egite aldera.

4.3. Genero-indarkeria

■ Lana erakundearen arteko talde teknikoaren esparruan

Etxeko tratatu txarrak eta sexu-indarkeria jasaten dituzten emakumeen harrera hobea egiteko Erakundearen arteko II. Akordioaren Erakundearen arteko Batzordea, erakundearen arteko talde teknikoaren bidez (Arartekoak bertan ere parte hartzen du), proposamen nagusien laburpena burutzen ari da, txosten honen amaieran, azken bi urteetan zehar egindako azterketa-agiri luzean oinarrituta, genero-indarkeriaren alorrean eskumenak dituzten euskal erakunde guztien partaidetzarekin. Laburpen-agiri horrek lehentasunik

premiazkoenak ezarri nahi ditu Euskadin genero-indarkeriaren biktimak diren emakumeen laguntza eta arreta ematen dien sistema hobetzeko.

Antzemandako hutsuneen artean sartzen dira, besteak beste, baliabide jakin batzuk ez direla nahikoak; administrazio batzuen artean koordinaziorik ez dagoela eta lurralde-koordinaziorako organoak jarri behar direla martxan; indarkeriaren biktimak diren emakumeen arreta ematen dieten pertsonen eta sistema judizialeko agente desberdinek (abokatutza, epailetza, fiskaltza, eta abar) berriazko prestakuntza eta genero-ikuspegia falta dutela; arreta horren eremu batzuetan genero-ikuspegirik ez dagoela edo prestazioen arauak oso zorrotzak direla, ez dagoelako banakako erantzunik araudiaren aurreikuspenetan sartzeko zailak diren baina arreta publiko nahikoa merezi duten kasuetarako. Era berean, agerian gelditu da Erakundearen arteko Batzordearen lan-esparruan, adingabeak –indarkeria honen bigarren biktimak diren alde-tik– babestu eta prebenitzeko neurri espezifikoak jarri behar direla martxan.

Edonola ere, gure arreta-sistemak gai izan behar du emakumeen hauei lagunduko dieten prestazio eta baliabideak orientatzeko, indarkeria matxistaren edozein zantzu ahalik era arinen antzeman eta kasu horiei behar bezalako arreta emate aldera, berau jasaten duten emakumeak ahaldunduz, erasoen aurka defendatzeko bitarteko eraginkor (eta iraunkor) gisa.

Arartekoaren iritziz nahitaezkoa da dagozkien erakundeek lehentasunezko jardueren proposamen hau bere horretan onartu eta eraginkortasunez gauzatea, horiek guztiek parte hartu baitute azterketan eta proposamen hauek adostu dituzte, beren ordezkarien bidez, Erakundearen arteko Batzordean. Ondorioz, behar-beharrezkoa da 2013. urtean zehar, luzamendurik gabe, sistemaren hutsuneak dauzkaten eremu zehatzetan hobekuntzarik premiazkoenak garatzeko aipatutako erreforma eta neurriak irimotasunez bultzatea. Horren harira, etorkizuna desafio-garaia izango da euskal erakundeentzat, erakundearen arteko talde tekniko horrek egindako azterketa-lan sakon eta zehatzean oinarritutako apustu sendoa egin ahalik baitute Euskadin genero-indarkeriaren gizarte-gaitzaren aurkako borroka hobetzeko.

■ Etxebizitza

Duela zenbait urtetatik erakunde honek behin baino gehiagotan adierazi du Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuaren 2006ko urriaren 4ko Agindua (genero-indarkeriaren biktimak diren emakumeentzat etxebizitzaren arloko ekintza positiboko neurriak buruzkoa) aldatu behar dela. Izan ere, hainbat arazo planteatzen ditu, bai bere aplikazio-eremuari dagokionez, bai etxebizitza eskuratzeko baldintzei dagokienez, baita etxebizitzak esleitzeko baldintzei eta araudi horrek etxebizitza eskuratzeko ezarritako bideei dagokienez ere. Lehen adierazi dugun bezala, agindu honetan aurreikusitako ohiko bideen benetako eraginkortasuna oso urria da genero-indarkeriaren biktimak diren emakumeen artean dagoen etxebizitza-eskari handiari erantzuteko. Horregatik planteatu dugu, batetik, agindu honetako irizpideak berrikusteko eta, bestetik, Eusko Jaurlaritzarekin batera, beste erakunde batzuk ere (batez ere udalak eta, kasu jakin batzuetan, foru aldundiak) genero-indarkeriaren biktimak diren emakumeen etxebizitzaren prestazioa emateko erantzukizunean inplikatzeko.

a t a l a

QIP.3.

Ezintasunen bat duten pertsonak



1.

Araudi- eta gizarte-testuingurua

Arartekoaren jardueran ezinbesteko tokia izan dute beti ezgaitasunen bat duten pertsonen eskubideek. Eredu honetan egin ditugun jardueren bidez, gizarte osoaren (orokorrean) eta agintari publikoen (zehazki) sentsibilizazio eta inplikazio handiagoa sustatu nahi izan dugu, gure hiriak edo herriak diseinatzerakoan, gizarte-baliabideak antolatzerakoan eta gure harreman pertsonalak imajinatu eta praktikatzekoan paradigma eta pentsamoldeak aldatze aldera. Horren harira, gizakiaren funtzionaltasunen dibertsitatea izan behar da aldatuta horren buru, gure gaitasunen aniztasunarekiko errespetu eta begirunean oinarrituta.

Azken bi hamarkada hauetan garrantzi handikoak izan dira ezgaitasunen bat duten pertsonen eta pertsonentzako nahiz gizarte osoarentzako egindako lorpenak. Horrenbestez, aukera-berdintasunari, bereizkeriarik ezari eta irisgarritasun unibertsalari buruzko [abenduaren 2ko 51/2003 Legeak](#) sustapen berria eta berritua ekarri zuen ezgaitasunen bat duten pertsonak parekatzeko politiketara. Bereizkeriarik eza, ekin-tza positiboa eta irisgarritasun unibertsala oinarritzko arauak dira, honako helburu hau lortu nahi bada: ezgaitasunen bat duten pertsonen bizitza politiko, ekonomiko, kultural eta sozialaren eremu guztietan aukera-berdintasunerako duten eskubidea bermatu eta aitortzea.

Era berean, norberaren autonomia sustatzeko eta mendetasunari arreta emateko [abenduaren 14ko 39/2006 Legeak](#) gizarte-zerbitzuen garapen berri bat eratu nahi izan du, sistemaren babesa hedatu eta osatzeko, Europako Batzordeak eskaintzen duen estatu sozialaren ereduak aurrera egin dezan. Baliabide horien aurreikuspena funtsezko tresna da mendetasun-egoerei arreta ematen zaiela bermatzeko eta norberaren autonomia, bizi-kalitatea eta aukera-berdintasuna sustatzeko.

Bestalde, [Ezintasunak dituzten Pertsonen Eskubideei buruzko Nazioarteko Hitzarmenak \(Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad\)](#) (estatuan 2008ko maiatzaren 3an sartu zenak indarrean) inflexio-puntu bat eragin zuen ezgaitasunaren tratamenduan: ezgaitasuna giza eskubideen ikuspegitik jorratu behar da. Aurreko araudiak, izan ere, pertsonen arazotzat jotzen zuen ezgaitasuna. Beraz, araudi hori inspiratu zuen eredu mediko

edo errehabilitatzailea gaindituta, eta gizarte-ereduaren ikuspegi gogoan izanda, hartuko diren irtenbideak ez dira pertsonen soilik bideratuta egongo, baita gizarte-ere, dauden bereizkeria-egoerak gainditzen saiatzeko. Ikuspegi horrekin onartu da, hain zuzen ere, [abuztuaren 1eko 26/2011 Legea](#), ezgaitasunen bat duten pertsonen eskubideei eragiten dien araudia hitzarmen honetara egokitzeko saiatzen dena, giza eskubideak urratu eta bereizkeria-egoerak sortzen dituzten gizarte-desabantailak ezabatu ahala.

Hala ere, bizi dugun krisi-egoerak ondorio nabarmenak ditu gizartearen. Eredu honetan, zehazki, adibide bat jartzearren, I eta II. Mailen laguntza pertsonalerako diru-laguntzaren igoera salbu –oso neurri positibotzat jotzen duguna–, gainerako neurriak –defizit publikoa zuzentzeko aurrekontu, zerga eta finantza arloko premia-egoerak buruzko [abenduaren 30eko 20/2011 Legegintzako Errege Dekretuaren](#) bidez eta aurrekontu egonkortasuna eta lehiakortasunaren sustapena bermatzeko neurri buruzko [uztailaren 13ko 20/2012 Legegintzako Errege Dekretuaren](#) bidez hartutakoak– Arartekoaren iritziz atzerapen nabarmena dira norberaren autonomia sustatzeko eta mendetasunari arreta emateko politiken garapenean.

Nahiz eta azken hamarkadetan ekonomiaren esparruan krisi desberdinak egon diren eta pertsonen ongizateari eta gizarte-eskubideei negatiboki eragin dieten, egun jasaten ari garen krisiak ez du parekorik eta, hain da larria, ezen orain arte gizartearen edo ongizatearen estatua deiturikoaren oinarriak gainbeheran baitoaz: elkartasunaren, ekitatearen eta gizarte-justiziaren baloreak, pertsona ahulentzako laguntzak eta eskubide sozial eta ekonomikoak.

3/1985 Legearen arabera, *“Arartekoa Legebiltzarraren goi ordezkaria da, Konstituzioaren I. idazpuruan xedatutako eskubideak babesteko sortua. Eskubide horiek legeak ezarritakoarekin bat etorritik bermatu behar ditu, eta Autonomia Estatuaren 9. artikuluan bildutako demokraziaren printzipio orokorrak bete daitezzen zaindu”*. Horretarako, erakunde honen, herritarrek eskatuta edo berak erabakita, herri-administrazioen jardura ikertu behar du kexa-espeditenteen bidez, baina, aldi berean, pertsonen eskubideak babesteko sistema eta politika publikoak ebaluatu behar ditu. Horretarako, agintari publikoek gomendioak egingo dizkie edo txosten, azterketa edo ideien ekoizpena sustatuko du, pertsonen eskubideekiko errespetuaren kultura edo horiek babesteko sistema indartze aldera.

2.

Kexarik aipagarrienak**2.1. Hirigintzako irisgarritasuna eta garraibideetako mugikortasuna**

Aurreko urteetan bezala, ekitaldi honetan ere eremu honetako kexa nagusiak instalazio berrien ezarpenean edo horien aldaketetan irisgarritasunaren araudia urratzeari

buruzkoak izan dira. Hala bada, honako hutsegiteak nabarmendu daitezke adibide gisa: Lakua auzoan Lanbideren bulego berri baterako sarbidea; udal-titulartasuneko kirol-zentro baten instalazioak; lehen-hezkuntzako ikastetxe batego oztupo arkitektoniko garrantzitsuak edo mugikortasun mugatuko pertsonentzako erreserbatutako lekurik eza kirol-estadio batean.

Azkenik, Gasteizko hiri-autobusetan instalatutako ahots-sistema zalantzan jartzen zuen kexa bat aipatu beharra dago, 100 sinadura baino gehiago jaso baitzituen, ez zelako irisgarria eta normalizatua ikusmen-egzaitasunen bat duten pertsona gehienentzat. Gai horren gaineko espedientea tramitatzean, [Arartekoaren 2012ko ekainaren 29ko Ebazpena](#) ezarri zen. Horren bidez, garraio-bidearen erabiltzaile guztiek informazio-sistema baliatzen dutela bermatzeko beharrezko neurri guztiak har ditzala gomendatzen zitzaion [Gasteizko Udalarari](#). Hartara, ikusmen-urritasuna dutenek Gasteizko hiri-garraioaren zerbitzua modu normalizatuan, autonomoan eta seguruan erabiltzea bermatuko da. Udalak gomendio hori onartu zuen eta automatikoki funtzionatzen duen sistema bat ezarri zuen, berau martxan jartzeko urrutiko mandoa behar izanik gabe.

2.2. Hezkuntza

2012. urtean Eskola Inklusiboaren esparruan Aniztasunari Erantzuteko Plan Estrategikoa jarri da martxan. Plan horren barruan hainbat helburu, xede eta ekintza estrategiko ezarri dira, azken finean ikasle guztien hezkuntzarako eskubidea bermatzeko.

Plan honen ebaluazio eta jarraipenak ikasleei hezkuntzatik eskaintzen zaien erantzuna hobetzen lagunduko duelakoan gaude, egoera horrek hainbat kexa sustatu baititu, besteak beste gaitasun altuko ikasleen kasuan edo arreta-defiziten arazoak dituztenen kasuan.

[Arartekoaren 2012ko azaroaren 29ko ebazpenaren](#) esana ere nabarmentzekoa da. Kasu horretan hezkuntza-behar bereziak dituen adingabe batek hezkuntzako laguntzaile-espezialista baliabidea edukiko zuela bermatze aldera hartu zen ebazpena. Adingabe horri bere familiarren etxebizitzatik gertu dagoen ikastetxe hitzarmendunean matrikulatzeko baimena eman zioten.

Era berean, **“Euskal Gorrak” Pertsona Gorren Elkartearen Euskal Federazioak** hainbat kexa bidali dizkigu entzumen-egzaitasunen bat duten ikasleen beharrezko dagokienez, zehazki hizkuntzen ikaskuntzan edo lanbide-heziketako ikasketak jakin batzuetan dauden ikasleei dagokienez.

Unibertsitatearen alorrean ere honi buruzko salaketak egon dira. Medikuntza Fakultateko ikasle batek bat-batean entzumen-egzaitasun bat jasan zuenez, ikasle horri babesa emateko aukera planteatzen diogu Ezgaitasunak dituzten Pertsonentzako Zerbitzuari. Gogor saiatu gara unibertsitateak estenotipiaren teknikak sartzeko edo tradizionalki babes-langileei ematen zaizkien zereginak handitzeko aukera balora zezan. Unibertsitateak, hala ere, planteatutako proposamenak baztertu ditu, neurrigabeak direla argudiatuta. Zoritxarrez, babes-falta honen ondorioz azkenean ikasle honen medikuntza ikasten jarraitzeari utzi dio.

2.3. Herri-administrazioen zerbitzurako langileak

Aurten, arlo honetako jarduera-planean ezarritako ildoetara jarraiki, egzaitasunen bat duten pertsonen taldeaz arduratu gara bereziki, eta herri-administrazio euskaldunek euren aldi baterako lan-politsetan dauden eta ezaugarri hauek dituzten pertsonen ematen dieten tratamenduan sakontzeko erabakia hartu dugu.

Horren harira, [Langile Publikoaren Oinarrizko Estatutuan](#) eta Euskal Funtzio Publikoari buruzko [uztailaren 6ko 6/1989 Legean](#) lan-eskaintza publikoetan egzaitasunen bat duten pertsonentzako lanpostuen nahitaezko erreserba arautzen da. Araudi horiek karrerako funtzionarioaren eta langile finkoaren sarbideari buruz ari dira soilik eta ez dute aurreikusten aldi baterako edo bitarteko enplegua eskuratzeko biderik egzaitasunen bat duten pertsonentzat. Gure ustez, egoera hori gorabehera, administrazioak neurri positiboak har ditzake kontratatutako edo bitarteko izendatutako langileetako batzuk talde honetako pertsonak izan daitezten.

Aldi baterako lan-poltsak arautzen dituzten arauak, hain zuzen ere, orokorrean bi irizpideren arabera ezartzen dute kideen ordena: lan-eskaintza publikoen ondoriozko hautaketa-prozesuetan eskuratutako sailkapenen arabera eta Administrazioan emandako zerbitzuen arabera. Hala ere, gure ustez hautagaiek lanpostua garatzeko gaitasun nahikoa badute, Espainiako Konstituzioak funtzio publikorako sarbideari buruz ezartzen duen bezala, ez dago eragozpenik pertsona-talde honi aldi baterako enplegurako sarbidea bermatuko dioten beste formula batzuk bilatzeko. Horretarako, erreserba-kuota bereziak ezar daitezke, lanpostu jakin batzuk erreserba daitezke edo esandakoa lortzeko beste edozein neurri har daiteke.

Helburu hori lortze aldera, hau da, egzaitasunen bat duten pertsonen aldi baterako lana eskuratzeko aukera handiagoak dituztela bermatzeko formulak ezartze aldera, eta horretarako gure autonomia-erkidegoko herri-administrazio desberdinen egoera (gai honi dagokionez) kontuan hartu behar dela gogoan izanda, horietako batzuen lankidetzara eskatu dugu, gutxienez honako datuak emango zizkigun txostena bidali diezaguten: (1) beren erakunde aldi baterako zerbitzuak ematen ari diren eta egzaitasunen bat duten pertsonen kopuru osoa eta portzentaje horrek aldi baterako langile guztien aldean osatzen duen portzentajea eta (2) beren erakunde aldi baterako kontratazio-poltsen kudeaketa arautzen duen legedian egzaitasunen bat duten pertsonentzako aurreikusitako erreserba-kupoen edo antzeko ezaugarriak dituzten neurrien zehaztasuna.

Nahiz eta txosten hau idatzi den unean oraindik ez dugun jaso eskatutako informazio guztia, erakunde honek jaso dituen datuak aztertuta zera egiaztatu ahal izan da: gai honi buruzko araudi espezifikorik egon ez arren, herri-administrazio euskaldun batzuek neurri positiboak hartu dituzte egzaitasunen bat duten pertsonen enplegu publikorako sarbide errazagoa izan dezaten. Edonola ere, egindako azterketaren arabera, aldi baterako langile publiko gehien batzen den administrazioetan ez da halako aurrerapenik egon.

Adibide gisa, Jaurilaritzaren Kontseiluak 2006ko maiatzaren 30ean hartutako akordioan, Euskal Autonomia Erkidegoko

Administrazio Orokorrean eta bere erakunde autonomoetan aldi baterako zerbitzuak emateko langileak hautatzeari buruzkoan, eta Funtzio Publikoko sailburuordearen 2006ko ekainaren 14ko ebazpenean, lan-poltsak eratzeko prozesua deitzen duen horretan, ez da neurri positiborik aurreikusi ezgaitasunen bat duten pertsonen aldi baterako enplegu publikorako sarbidea errazteko.

Hori dela eta, gai hau jorratzen duen gomendio orokor bat prestatu dugu (argitaratzeko dagoena), gaur egun honen inguruko aurreikuspenik ez daukaten herri-administrazioei bereziki zuzendua, aldi baterako kontratazioen poltsak arautzen dituzten legeetan ezgaitasunen bat duten pertsonen beren ezaugarrien arabera lanpostuetarako sarbidea erraztuko dieten bereizkeria positiboko neurriak ezar daitezken, betiere enplegu publikorako sarbidea arautu behar duten printzipioak bermatuz.

2.4. Ogasuna

Zergei buruzko araudian zerga-onura batzuk jasotzen dira (salbuespenak, hobariak, murrizketak...). Horien bidez ezintasunen bat duten pertsonen familiei nolabaiteko ordaina eman nahi zaie, eta, aldi berean, familia horiei eragiten dien gaitasun ekonomiko baxuagoa zaindu.

Kontuan hartu beharra dago ezgaitasunen bat duten pertsonen gastu osagarri asko ordaindu behar dituztela ondasunak edo zerbitzu orokorrak eskuratzean, jasaten duten ezgaitasunekin berariaz lotutako ondasun eta zerbitzuen gastuez gain –laguntza teknikoak, laguntza pertsonala, tratamendu medikoak, terapeutikoak, habilitatzaileak eta errehabilitatzaileak, medikamenduak–. Ikerketa berrien arabera, ezgaitasunen bat duten pertsonen etxeen batez besteko diru-sarrera gainerakoena baino % 25 inguru baxuagoa da.

Hala ere, orain arte ezgaitasunen bat duten pertsonen aplikatutako zerga-onurak oso murrizak izan dira eta, gainera, aplikazio horrek desadostasunak eragin ditu.

Trakzio Mekanikoko Ibilgailuen gaineko Zergak (TMIZ) albuespen bat jasotzen du ezgaitasunen bat duten pertsonentzat. 2009an, hala ere, zerga hori aldatu egin zen eta oraindik ere bidali izan digute horren gaineko kexarik, aitortu zitzaizkien onuretan murrizketa bat egon dela uste baitute ukituek.

Halaber, albuespen honek eske izaera dauka, hau da, zergaren subjektu pasiboak aurretiaz eskatu behar du. Nahitaezko eskaera egin ondoren, administrazioak egiaztatu egin behar du ea onura aplikatzeko baldintza guztiak betetzen diren, eta, horren arabera, onura onartu edo ukatuko du.

Albuespenaren ondoreki dagokienez, udalerrien Kudeaketa eta Bilketa Ordenantzetan ezarrita daude eta hurrengo urtean aldatu ohi dituzte, zerga-onura emateko erabakia ekitaldi horretako zerga sortu ondoren hartu denean.

TMIZ urteko zerga da, urte bakoitzeko urtarrilaren 1ean sortzen da, eta, beraz, eskaera onartzen bada eta zerga sortu ondoren aurkeztu bada, ondorioak hurrengo ekitalditik aurrera aplikatzen dira.

2.5. Osasuna

Atal honetako keza batzuk aztertzean ez dugu zalantzarik izan ukapen-arrazoen legezkotasunari dagokionez (adibidez, karbonoz eginiko elementuen bazterketa, irailaren 15eko 1030/2006 Errege Dekretuko 6. eranskinen 7. atalean aurreikusitakoa). Hala ere, zenbait produktu eskuratzeo aukera onartu beharko litzatekeela uste dugu, betiere haren beharrez eta abantaila justifikatu badaitezke, pertsona interesdunaren egoeran oinarrituta.

Ildo horretatik, produktu berrien (adibidez, lehen aipatutako karbonozko protesiak) eskutik etor daitezkeen abantaila logikoez harago, onartuta dauden produktuak berritzeko aurreikusitakoa baino erabilera luzeagoa emango balitz, pentsatzekoa da horien kostua konpentsatuta geratu ahaliko litzatekeela. Hori horrela, zera eskatu genion osasun-administrazioari: albuespen orokorraren araua ez dadila albuespenen onarpenari lotuta egon, albuespen hori aitortzeko egoera objektibizitza posible denean. Zaila dela ahaztu gabe, Osasun Sailak eskaera hori Osasuneko Lurralde arteko Kontseiluko organo egokian sartzeko asmoa duela adierazi dugu.

2.6. Norberaren autonomia sustatzea eta mendetasunari arretea ematea

2.6.1. Aurten foru-erakundearen ebaluazio-ekipoek **aitortutako mendetasun-mailarekiko desadostasunaren** ondorioz planteatutako kexak nabarmen igo dira, batez ere Arabako lurralde historikoan.

Baremo berria aplikatzean (otsailaren 11ko 174/2011 Errege Dekretua autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonen zaintzeari buruzko abenduaren 14ko 39/2006 Legean ezarritako mendetasun-egoera ebaluatzeo baremoa onartzen duena eta 2012ko otsailaren 18an sartu dena indarrean), kasu askotan murriztu egin da aitortutako mendetasun-maila eta, ondorioz, familia-inguruko zaintzetarako oker jasotako diru-laguntzen erreklamazioak igo egin dira. Gai hau sakon aztertu da [adinekoen](#) taldeari buruzko kapituluaren.

2.6.2. Urte hasieran Bizkaiko ebaluazio-prozeduren atzerapenagatik kexak igo egin ziren, etxeak bisitatzen dituen erakunde arduradunaren kontratazioan hainbat gorabehera egon zirelako. Bere garaian, erakunde honek argi eta garbi adierazi zuen mendetasuna ebaluatzeo zeregina foru-erakundeetako langileek egin behar zituztela, nola eskuratzen diren datuen izaera oso pertsonala delako, hala independentziaren printzipioa bermatu eta egoera deserosoak (kasu honetako bezalakoa) saihestu behar direlako, betiere Autonomia Pertsonala Sustatzeko eta Mendetasun Egoeran dauden Pertsonak Zaintzeko [abenduaren 14ko 39/2006 Legeko](#) 28.6 artikulua betez (AMZL).

2.6.3. Ezgaitasun fisikoaren duen pertsona batek bere ondorezi adierazi zigun, gure administrazioak “atseden” hitza erabili duelako aldi baterako egonaldien zerbitzuei buruz mintzatzean. Bere ustez, zerbitzu horiek erabilatzaileen autonomia pertsonala sustatzeko dira eta ez dira alde aurretik

“ezgaitasunen bat duen pertsonarengandik atsedean” hartzeko bide gisa jo behar. Aldez aurretiko balorazio hori irain-tzailea iruditzen zitzaien.

Erakunde honen iritziz, hitz hori planteatzeko abiapuntu izan dira Bizimodu Independentearen Mugimendua, batetik, eta dibertsitate funtzionaldun pertsonaren pertzepzioa gainditzeko beharrezkoa, bestetik. Hala, ezinbestekoa da gizarteak berak sortzen dituen eragozpen eta zailtasunei eta bereizkeria-elementuak gainditzeko xede duten politika publikoak sustatzeko beharrezanari erreparatzea.

Nahiz eta ikuspegi hori herri-administrazio euskaldunek eskaintzen dituzten programa eta zerbitzu askotan nabarmentzen den, argi dago oraindik bide luzea dagoela egiteke. Horrenbestez, “atseden” hitza, aipatutako printzipioak gauzatzen laguntzen ez duena, oraindik ere erabiltzen da eta, berez, Euskal Autonomia Erkidegoko Gizarte Zerbitzuei buruzko [abenduaren 5eko 12/2008 Legeko](#) 22.2.5 artikuluan (Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako Prestazioen eta Zerbitzuen Katalogari buruzkoan) agertzen da.

Gizon eta emakumeen arteko berdintasunaren alorrean lengoia ez sexista erabiltzeak bereizkeria gainditzeko laguntzen duen bezala, ezgaitasunaren eremuan lengoia ez estigmatizatzailea erabiltzeak gizarteratze-kota altuagoak lortzen lagunduko digu, eta, horrez gain, pertsonen duintasunarekiko errespetua bermatuko du.

2.6.4. Ezgaitasun-mailaren kalifikazioa

Hainbat kexa tramitatu dira aitortutako ezgaitasun-mailarekiko desadostasuna hizpide. Hori dela eta, planteatutako erreklamazioa ezesten duen ebazpenarekin batera erabaki hori hartzeko arrazoiak berariaz azaltzen dituzten txostenak bidaltzea egokia iruditzen zaigula jakinarazi diogu dagokion foru-erakundeari.

Txosten horiek (batez ere Ebaluazio eta Orientazio Zerbitzuarena eta Lege Aholkularitzako Zerbitzuarena) ezinbesteko tresna dira herritarrek informazioa izan dezaten eta, nahi izanez gero, beren burua defenda dezaten.

Bizkaiko Foru Aldundiak zera jakinarazi digu, aukera hori aztertzen ari direla, eta, horretarako, jakinarazpen-prozesu informatikoa hobetzeko asmoa dutela. Praktikan aurreikuspen hori betetzea espero dugu.

2.7. Etxebizitza

Aurten herritarrek hainbat kexa bidali dizkigute, beren etxebizitzako irisgarritasun-baldintzei buruzko ziurtagiria (babestutako etxebizitza egokitua eskuratzeko beharrezkoa dena) lortu ezin zutela eta gure esku-hartzea behar zutela adieraziz.

Erreklamazio-egileek azaldutakoaren arabera, beren jabetzako etxebizitzek ez zituztenez betetzen beren bizikidetzak-unitateko pertsonen behar zituzten irisgarritasun-baldintzak, babes ofizialeko etxebizitzaren kooperatiba batek sustatutako etxebizitza-zozketa batean parte hartzeko aukera eskatu zuten eta kooperatiba horrek, indarreko araudian ezarritakoaren arabera, beren etxebizitzak sarbide eta igogailuei buruzko zehaztapenak betetzen ez dituela frogatzen duen ziurtagiri teknikoak aurkezteko eskatu zien.

Erreklamazio-egileek salatu zuten, [Bizkaiko Foru Aldundian](#) nahiz [Bilboko Udalean](#) ziurtagiri hori eskatzean, berau emateko eskumenik ez zutela jakinarazi zieten, eta, ondorioz, ezin izan zuten babestutako etxebizitza egokituen onuradun izateko ziurtagiria eskuratu.

Herritarren erreklamazio hauek jasotzean zera ondorioztatu ahal izan dugu, Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailaren eta aipatutako foruko eta tokiko administrazioen artean koordinazio-arazo garrantzitsua dagoela eta hainbat eragozpen eragin dizkiela babestutako etxebizitza egokitu hauek eskatu dituzten pertsonen. Izan ere, alferreko kudeaketa ugari egin behar izan dituzte, sailak berak eskatuta, herri-administrazio desberdinetan.

Urteko txosten honen amaieran, Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailari premiaz eskatu genion azalpen-txostena jaso dugu. Eskaera horretan, beharrezko neurriak hartzeko eskatu genion, koordinazio-falta hori zuzen zezan eta herritarrei babestutako etxebizitza egokitua eskuratzeko agiria nola eta non eskuratu azal diezaien.

3.

Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

3.1. Atal honetan honako gaia jorratuko dugu lehendabiziki: [Vitoria-Gasteizko Udalak](#) Zulueta Jauregia ezarri zuen Europako hiriburu berdearen (European Green Capital) egoitza nagusi gisa eta eraikin horrek irisgarritasun unibertsala bermatzen ez duenez, erakunde honek ofiziozko jarduera hasi zuen. Eraikin horretan 13 maila dituen eskalinata bat dago eta horrek bertaratzea eragozten die mugikortasun murriztua duten pertsonen. Pertsona horientzako sarbidea eraikinaren atzealdean egotea aurreikusita zegoen, hau da, higiezinaren sotorako sarbidean. Baina ate horrek ere ez zuen sarbide egokia bermatzen, hiri-inguruneen, espazio publikoen, eraikinen eta informazio eta komunikazioko sistemen irisgarritasun-baldintzei buruzko arau teknikoak onartzen dituen [apirilaren 11ko 68/2000 Dekretuan](#) eskatutako baldintzetan.

Erakunde honek egindako eskaerari erantzuteko, Vitoria-Gasteizko Udalak eraikinaren barrualde nahiz kanpoaldeko sarbidean irisgarritasuna hobetzeko hartu nahi ziren neurrien berri eman zigun. Hala ere, proposatutako irtenbideek, aurrera eramanez gero, indarreko araudian ezarritako gutxieneko praktikotasun-parametroak soilik bermatzen zituzten baina ez zuten harago joateko ahaleginik egiten, hau da, ez ziren saiateraz instalazio berri batean eskatutako liraketen parametroak lortzen, gure eremu autonomikoaren barruan aurreikusitako irisgarritasun-irizpideei jarraiki.

Hori guztia dela eta, [Arartekoak 2012ko martxoaren 20ko ebazpena](#) ezarri zuen, Gasteizko Udalarari gomendatuz beharrezkoak diren neurriak har ditzan pertsona guztiak

Europako Hiriburu Berdearen (European Green Capital 2012) egoitza den Zulueta Jauregian duintasunez eta berdintasunez sartzeko aukera eduki dezaten.

Udal-arkitektoak egindako txostenean hartutako neurriak jasotzen ziren eta, txostenaren arabera, ez ziren betetzen araudi aplikagarrian ezarritako baldintzak. Horrenbestez, egindako gomendioa ez zutela onartu suposatu genuen.

3.2. Bestalde, nabarmentzekoa da erabilera publikoko eraikinetako irisgarritasunaz gain, urte hauetan zehar igogailurik ez duten egoitza-eraikuntzen irisgarritasuna ere planteatu izan dela. Horren harira, arazo hau jorratzen duen gomendio orokor bat (argitaratzeko dagoena) egin dugu, bi gai nagusitan oinarrituta. Batetik, agintari publikoek jabeen erkidegoei oztopo arkitektoniko hauek ezabatzeko beharrezana ezarri ote diezaieketen zehaztu nahi izan genuen. Bestetik, igogailua instalatzeak edo barrera arkitektonikoak ezabatzeko eraikuntzen segurtasun edo gaikuntzarako arazoak sortzen dituenean, administrazioen irizpidea zein izan beharko litzatekeen planteatu genuen.

3.3. Atal honetan, EAEn eremu horretan lan egiten duten elkarteek eta erakunde honek izan dituzten topaketei buruz mintzatu nahi dugu. Beti pentsatu izan dugu elkarte hauen lanak gure zeregina aberasten duela, kolektiboaren errealitatea transmititzen duenez gero. Ondorioz, eskerrak eman behar dizkiegu erakunde honekin izan duten etengabeko lankidetzagatik.

Hori horrela, hasteko, [Euskal Herriko Gorren Lagun eta Gurasoen Elkartearen Federakundearekin](#) (aurrerantzean FEVAPAS) izan ditugun harremanak aipatu behar ditugu, EAeko osasun-administrazioarekin hainbat jarduera ahalbidetu baitituzte. Batetik, [haur gorrieraren detekzio goiztiarreko programaren](#) ezarpen eta funtzionamenduari buruzko jarraipenari dagokionez; bestetik, hiru lurraldeetan entzumen-ezgaitasunak dituzten haurrentzako logopedia-laguntzei buruzko irizpideei dagokionez.

ELKARTEAN eta **ONCE** elkarteekin ere egin dira bilerak, ezgaitasunen bat duten pertsonen enplegu publikoak eskuratzeko bizi duten errealitateari buruz. Hala bada, landutako gaien artean aplikazio korporatiboen eta lantokien irisgarritasunari buruzko arazoa, bateragarritasun funtzionalak eta abar egon dira.

Halaber, **APDEMA** elkartearekin batzeko aukera ere izan dugu eta ezgaitasun intelektualen bat duten pertsonen arazoa joratu dugu.

3.4. Azkenik, 2012ko azaroaren 29an, gorputz, ikusmen edo entzumenean ezgaitasunen bat duten elkartearen ordezkariarekin batera, [Arartekoaren lankidetzako mapen](#) proiektua aurkeztu genuen. Geo-lokalizazioan eta partaidea-mapetan oinarritzen den proiektu honetan herritarrek, elkarteak, herri-administrazioak eta Arartekoa ari dira lankidetzan. Hala, pertsona guztien eskura dagoen mapa bisual eta interaktibo honetan, interes orokorreko puntu, toki edo eraikinen irisgarritasunari buruzko informazioa eskura

dezakegu eta herritarrekin alderatu eta alternatibak proposatu ahalko ditugu. Etengabe eraikitzen doan proiektua da. Hasteko, garraio publiko iristeko aukera ematen duten lekuak kontsultatzeko maparekin hasi ginen, turismoa jorratuz: ostatu eta jatetxeak, eta turismo-bulego eta liburutegiak. Izan ere, horixe zen Arartekoan genuen informazioa (garraioaren kasuan) eta Eusko Jaurlaritzak eremu horretan lan egin zuela genekien (turismoa eta liburutegiak).

Proiektu honek, era berean, herritarren kontzientziak pizten du hainbat gizarte-arazoren inguruan: lehenengoa ezgaitasunen bat duten pertsonen egunero garraio publikoa, kultura edo aisia bezalako oinarritzko lekuetara jotzeko aurkitzen dituzten arazoak.

Halaber, publikoki baloratu eta ikus daitezke irisgarritasuna hurbilagoa izan dadin sentikortasun eta ahalegina erakutsi duten establezimendu eta zerbitzu publikoak. Hartara, jarduera publiko eta pribatuaren guztientzako diseinua betebeharrak dela nabarmentzen da.

Horrez gain, ibilbide erabilgarriak kontsultatu eta ikus daitezke eta kontsultatutako puntu bakoitzak baliabide turistikoa, garraioa edo liburutegi hurbilenen zerrenda jasotzen du. Informazioa mapan bertan ageri da, zein lekuri buruz ari garen adierazten duten ikurren bidez. Gainera, irisgarritasun-maila islatzen duten ikur eta testuak ere badaude. Puntuak identifikatzeko erabili ditugun ikurrak honako hauek dira:



Eta puntu, toki edo eraikin guztietarako irisgarritasun-maila orokor hauek izendatu ditugu:

- Irisgarria:** Pertsonak era autonomoan irits daitezke hautatutako tokira (ikurra berdez agertuko da)
- Praktikagarria:** Pertsonak lagunduta irits daitezke hautatutako tokira (ikurra anbar kolorez agertuko da)
- Ez irisgarria:** Ezin daiteke inola ere iritsi (ikurra gorritz agertuko da)

Badakigu informazioa eta datu publikoak askatu eta berrerabilteza oso garrantzitsua dela, herritarrek datuok eskura izan eta erabil ditzaten. Horrenbestez, proiektua hasteko Eusko Jaurlaritzako Kultura Sailaren eta Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismo Sailaren lankidetzara eskatu dugu. Garraio irisgarriari buruzko datuetarako, Arartekoak [EAEko garraio eta irisgarritasunari](#) buruz egindako txostenaz baliatu gara. Halaber, ezgaitasun fisiko, psikiko edo sensorialen bat duten pertsonen lan egiten duten elkarteekin harremanetan jarri gara, beraiek egiaztatuko baitute datuak errealitateara egokitzen ote diren eta, horrez gain, EAEn baliabide irisgarri gehiago identifikatuko dituzte. Horretarako, hainbat bilera egin ditugu elkarteekin.

Edozein pertsonak oharrak idatzi ahalko ditu honako webgune honetan: <http://mapak.ararteko.net>. Halaber, Twitter edo FB-ko kontua erabili ahalko da oharrak idatzeko.

4.

Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

4.1. Krisi-egoera honek ondorio larriak ditu gizartearen, txirotasuna eta gizarte-bazterkeria igotzen ari dira eta talderik ahulenei gehiago eragiten die. Adosten ari diren zorroztasun-politikek, gainera, arriskuan jartzen dituzte ezgaitasunen bat duten pertsonen oinarrizko eskubideak. Horren harira, adibide bat jartzearren, I eta II. Mailen laguntza pertsonalerako diru-laguntzaren igoera salbu –oso neurri positibotzat jotzen duguna–, gainerako neurriak –defizit publikoa zuzentzeko aurrekontu, zerga eta finantza arloko premiazko neurriei buruzko [abenduaren 30eko 20/2011 Legegintzako Errege Dekretuaren bidez eta aurrekontu egonkortasuna eta lehiakortasunaren sustapena bermatzeko neurriei buruzko \[uztailaren 13ko 20/2012 Legegintzako Errege Dekretuaren bidez hartutakoak\]\(#\)–, Arartekoaren iritziz atzerapen nabarmena dira norberaren autonomia sustatzeko eta mendetasunari arretea emateko politiken garapenean.](#)

Gure ustez, krisi-garaietan, inoiz baino gehiago, agintari publikoek giza eskubideen printzipioak hartu behar dituzte abiapuntutzat beren politika publikoak diseinatzerakoan: Giza eskubideak unibertsalak, banaezinak eta elkarren menpekoak dira; berdintasuna eta bereizkeriarik eza giza eskubideen sistema osoaren ardatza dira; giza eskubideen betebeharrak dimentsio hirukoitzak dute; agintari publikoek eskubide sozioekonomikoak errespetatu, babestu eta bete behar dituzte; eskubide sozioekonomikoak apurka-apurka bete behar dira dauden “baliabide guztiak” erabiliz, “bitarteko egoki guztien bidez”; eskubide sozioekonomikoen alorrean hartutako atzerantzko neurriak printzipioz onartezinak dira; agintari publikoek beren ekintzen gaineko kontuak eman behar dituzte eta erreparaziorako eskubidea, informazioa eskuratzeko aukera eta herritarren partaidetza aktiboa bermatu behar dituzte.

4.2. Azken bi urteotan murrizketa nabarmenak ikusi ditugu talde honetako elkarreki zuzendutako diru-laguntzen politika publikoetan. Gertaera horrek eragina dauka elkarreki beren erabiltzaileei ematen dizkieten zerbitzuetan eta, dirudienez, herri-administrazioek ez dituzte euren gain hartuko. Azpimarratzekoa da erakunde hauek orientazio eta babeserako lan individualak egiten dituztela, ezinbestekoak direnak ezgaitasunen bat duten pertsonentzat; erkidegoaren baliabideei eta dauden baliabide espezifikoari buruzko informazioa eta agiriak jasotzen dituzte, eta, era berean, talde honek gizartearen jardueraren eremu desberdinetan duen ikusgarritasunaren bermea dira.

4.3. Erakunde honetan inguru fisikorako, hiriguneetarako eta eraikuntzetarako irisgarritasuna hizpide duten salaketa asko jasotzen ditugu ezgaitasunen bat duten pertsonen eskutik. Dagozkien herri-administrazioek, batez ere udalek,

azterketa sakon bat egin eta beharrezko kontrol-mekanismoak ezarri behar dituzte gaiaren gaineko indarreko araudia aplikatzen dela bermatzeko, irisgarritasun unibertsalaren eta guztiontzako diseinuaren ikuspegitik, bai hiriguneetan, bai eraikuntza, azpiegitura eta garraioetan.

Era berean, aurten ere gogorarazi beharra dugu ezgaitasunaren eremuan ikuspegi desberdinetatik lan egiten duten elkarreki gehien salatu duten gaietako bat irisgarritasuna sustatzeko [abenduaren 4ko 20/1997 Legea](#) eta hiri-inguruneen, espazio publikoen, eraikinen eta informazio eta komunikazioko sistemen irisgarritasun-baldintzei buruzko arau teknikoak onartzen dituen [apirilaren 11ko 68/2000 Dekretua](#) berrikusteko beharra izan dela.

Sarritan egiaztatu ahal izan dugu herri-administrazio euskaldunek legeok aplikatzean interpretazio murriztailea egin dutela, [Ezintasunak dituzten Pertsonen Eskubideei buruzko Nazioarteko Hitzarmenean](#) ezarritako oinarrizko eta funtsezko printzipioetatik urruntzen ziren jarduerak garatuz. Gure erkidegoko udalerrri askotan irisgarritasuna sustatzeko elementu gisa instalatu diren eskailera mekanikoak gogorarazi besterik ez dago. Instalazio horiek, dakizuen bezala, ezgaitasunen bat duten pertsonak baztertzen dituzte, ezin baitituzte erabili. Eraiki berri diren eraikinei edo berri direnei buruz ere gauza bera esan dezakegu, ezgaitasunen bat duten pertsonentzako sarbide bereziak baimentzen baitira eta, normalean, eraikinen atzealdetik sartu behar izaten dute. Herritar guztiek berdintasun-baldintzetan erabil ditzaketen instalazioei lehentasuna eman behar zaie, ezgaitasunen bat duten pertsonen bereizkeriarik ezaren eta aukera-berdintasunaren printzipioak betearazteko asmoz.

4.4. Enplegu publikoa berdintasun-aukeretan eskuratzeko eskubideak garrantzia berezia dauka, noski, ezgaitasunen bat duten pertsonen buruz ari garenean. Horrenbestez, egungo antolamendu juridikoan pertsona horien sarbide-baldintzak sustatzeko berariazko arauak eta xedapenak jasotzen dira.

Hori dela eta, enplegu-emaile publikoak bermatu egin behar du lanpostu erreserbatuen kupoa betetzen dela, helmugak aukeratzeko fasean lehentasun jakin bat dutela edo euren lanpostua eta ingurunea berau beteko duen pertsonaren beharrezkoak egokitzen direla.

Halaber, enplegu publikoa eskuratzeko printzipioak bermatu, bereizkeria positiborako neurriak ezarri behar dira aldi baterako kontratazioen lan-poltsak arautzen dituzten arautan, ezgaitasunen bat duten pertsonen beren ezaugarrietara egokitzen diren lanpostuak eskuratzeko erraztasunak izan ditzaten.

4.5 Kontuan hartuta ezgaitasunen bat duten pertsonen eta euren familiek ezgaitasunen horren ondoriozko beharrezkoak arretea emateko egin behar duten ahalegina, gure iritziz, bizi dugun *krisi ekonomikoaren* egoera honetan agintari publikoek zerga-onuren tratamenduan aurrera egiten jarraitu behar dute, berdintasun ezeko egoerak murrizten laguntze aldera.

a t a l a

2014.

Gaixo kronikoak



Aurrekariak



Gaixo kronikoen berariazko premiak izaten dituzte, eta horiek euskal herri-administrazioek artatu behar dituzte ezinbestean. Iraupen luzeko gaixotasunak direnez eta, oro har, motel egiten dutenez aurrera, sendagarriak direnak ez bezalako tratamendu edo zaintzetan oinarritutako arreta behar izaten dute batez ere, pertsona horien bizi kalitatea bermatzen duen arreta soziosanitarioan oinarritutakoak gehienbat, autonomia eta zaintza sustatuz, narriadura prebenituz eta tratuen eta aukeren berdintasuna eskainiz.

1.

Kexarik aipagarrienak

1.1. Gaixo batek kexa aurkeztu zigun barne-medikuntzako espezialistaren **osasun arreta jasotzeko zailtasunak** izan zituelako. Interesdunari, beste patologia batzuen artean, **merkurio-intoxikazioak erasan** dio.

Osasun eta Kontsumo Sailak Valentziako Ospitale Nagusira bideratzea eskatu zuen baina Valentziako Zentroko Osasun Zuzendaritzak arreta emateari uko egin zion *toxikologia unitatearentzat erreferentziatzeko zerbitzua* ez zelako.

Interesdunak eskabidea aurkeztu zion Sailari uko horren aurrean eman beharreko urratsak ezagutzeko eta beste bideratze egoki bat gerta zedin.

Arrazoizko denbora erantzunik gabe igaro ondoren, **Osakidetza** adierazi genion hartz-amalgamen merkurioak erasandako pertsonen tratamendua osasun sistema publikoaren zerbitzu arruntan zorroan sartzen den prozeduretako bat dela. Adierazi genuenez, Osasun Sistema Nazionalaren erabiltzaileek eskubidea daukate aipatu zerbitzu komunaren zorroa berdintasun errealeko baldintzetan eskuratzeko, bizi diren geografia eremuan teknika, teknologia edo prozedura eduki zein ez; euren geografia eremuan teknikaren bat eskaintzerik ez duten osasun zerbitzuek beharrezkoak diren mekanismoak ezarriko dituzte behar duten erabiltzaileak hura eman diezaiokkeen zentro edo zerbitzura bideratu eta bidaltzeko. Hura egon ezean, osasun administrazioak adierazitako zentro pribatuak emandako arretaren ondorioz sortutako gastuak ordaintzeko baimena emango du.

Sailak Guadalajarako Unibertsitate Ospitalearen barne-medikuntza zerbitzuari eskatu dio pertsona horrentzako osasun laguntza, adierazi digutenez, *“haren patologian aditua den mediku bat dagoelako”*.

1.2. Beste kasu batean, **sentikortasun kimiko anizkunak erasandako** pertsona bat Valentziako Unibertsitate Ospitale Nagusira **bideratu** zen azkenean. Sindrome horrek erasandako beste pertsona bati zentro pribatu batean eman zioten osasun laguntzaren **gastuak ordaindu zitzaizkion**.

1.3. IV gaineko III. graduko Birus Ondoko Neke Kronikoari lotutako IV gaineko IV. graduko Sentikortasun Kimiko Anizkunaren (SKA) sindromea, I. graduko Fibromialgia (M79.0), Mukosen Sindrome Lehorra, sentikortasun elektromagnetikoa eta Gatazka Endokrino Anizkuna, eta elikagai askorekiko intolerantzia (%67ko desgaitasun maila onartuta) zeuzkala frogatu zuen pertsona batek bere bizi kalitatea hobetzeko, bere autonomia eta bere garapen pertsonala eta gizarteratzea hobetzeko **zenbait produkturen kostuari aurre egiteko laguntza ekonomikoak** eskatu zituen (desgaitasuna duten pertsonen zuzendutako laguntza publikoen deialdiari helduz).

Arabako Foru Aldundiko Sailak laguntza horiek ukatu zituen. Horretarako, zenbait argudio eman zituen, hala nola

medikuen eta zientzialarien komunitatean patologia horien izaerari buruz dagoen eztabaida edo gizarte premia larri eta premiazkoaren egoeran ez egotea.

Egia, ordea, honakoa da: alde batetik, aipatu patologia diagnostikatu zaizkio eta, bestetik, dagoen egoera (bere etxean dago kanpora irten ezinik, agente eragilean arriskuagatik, sentikortasun mekanismoa handitzea eta kroniko bihurtzea saihesteko ezinbestekoa izanda), gure iritziz, larritasun handienekoa da.

Foru erakundea ez zen oso prest agertu gure oharpenei jaramon egiteko eta azken ekitaldian eskatutako laguntzei dagokienez, ez zuen onartu, garaiz kanpoko izateagatik, interesdunak jarritako gorako errekurtsoa, hiru inguruabar bildu arren:

- Interesdunak idatziz, denboran eta moduan errepikatu zuen espediente administratiboan zeuden agiriak –beharrezkoak bere defentsa prestatzeko– eman bitartean errekurtsoa jartzeko epea eteteko berariazko eskaera.
- Erakundeko langileek adierazi zioten denbora hori ez zela kontuan hartuko epea zenbatzeari begira.
- Azkenean errekurtsoa jartzeko epea igaro ondoren eman zizkioten agiriak haren legezko ordezkariari.

Administrazioaren jardunbidean egondako praxi okerra ikusita bere ekintzak berrikusi beharraz ohartarazi dugu administrazioa. Administrazioak ukatu egin du hori epeak luzaezinak direla alegatuz.

1.4. Hartutako kalte zerebralak erasandako 59 urteko gizon baten emazteak salatu zuen gehiegi luzatu zirela senarrari arreta espezializatuko eguneko zentroan plaza esleitzeko.

Bizkaiko Foru Aldundiak (BFA) senararentzako egoitzako arretaren aukera eskaini zion baina berak eta beraren seme-alabek (nerabeak oraindik), pertsona horrek arreta intentsiboa behar zuen arren (mendetasuneko 2. mailako III. gradua), harekin bizi eta behar ziren zaintzak eman nahiago zuten. Emakumearen ustez gizonarentzako baliabiderik egokiena arreta espezializatuko eguneko zentroa ([Bekoetxe](#) edo [Lurgorri](#)) da, amaren lanaldian eta seme-alaben eskolaldian haren premien araberako zaintzak ahalbidetuko lituzkeelako.

Foru erakundeari esan genion halako kexek agerian uzten zutela, berriz ere, desgaitasuna duten pertsonentzako eta, zehazkiago, kalte zerebralak –hari buruz zenbaitetan eman dugu gure iritzia– erasandako pertsonentzako, baliabide espezializatuen urritasuna, eta zerbitzu horiek eskuratzeko eskubidea duten herritarrei arreta ahalik eta azkarrena bermatu beharra.

Erasandako pertsonaren adina dela eta, BFAko Gizarte Ekin-tza Sailari proposatu genion ea, eguneko zentro espezializatuan plaza esleitu arte, adineko pertsonentzako eguneko zentro batean sar litekeen, lana eta ikasketak direla-eta familia ez dagoen aldietan arreta jaso zezan, arreta hori familiak [ATECE](#) elkartearekin batera bere gain hartutako fisioterapiak eta logopediak osatuko luketelako.

Sailak begi onez ikusi zuen proposatutako aukera, baina adierazi ziguten, hala eginez gero, eguneko zentro espezializaturako itzarote-zerrendako tokia galduko lukeela; guk ez geneukan hori ulertzetik.

Gure aburuz, pertsona horrek pairatzen duen arazoarentzako (kalte zerebrala) baliabiderik egokiena, hala nola [Bekoetxe](#) edo [Lurgorri](#), erabilgarri ez badago plaza nahikorik ez dagoelako, zaintza premia larrienak arintzeko beste bat eskuratzeko hasierako eskaerak guztiz indarrean jarraitzea ez galarrizteak egokia dirudi, itzarote-zerrendan dagozkion postuek aurrera eginez gero, baliabiderik egokiena esleia dakion.

2.

Araudi- eta gizarte-testuingurua

2.1. Lege berrikuntza nagusiak osasun publikoaren eremu orokorrean gertatu dira ([16/2012 Errege Lege Dekretua](#), [apirilaren 20koa](#), Osasun Sistema Nazionalaren jasagarritasuna bermatzeko eta haren prestazioen kalitatea eta segurtasuna hobetzeko premiazko neurri buruzkoa, eta [114/2012 Dekretua](#), [ekainaren 26koa](#), Euskadiko Autonomia Erkidegoaren eremuko Osasun Sistema Nazionalaren osasun prestazioen araubideari) eta, hortaz, [Osasunari](#) buruzko II.12 kapituluko III. atalean aztertu da.

2.2. Iaz [Euskadin kronikotasunaren erronkari aurre egiteko estrategiaren](#) aurrerapen nagusien berri eman genuen; [Osasun eta Kontsumo Sailak](#) bultzatutako tresna da eta bere 14 proiektu estrategikoen bidez pertsona horiei emandako arreta hobetu nahi du.

Proiektu horien bilakaera [Kronikotasunaren strategiaren bilakaerari buruzko txostenean](#) jaso da. Emandako urratsen artean [2012-2020 Osasun Plana](#) definitu izana eta [Tabakorik gabeko Euskadi](#) programa onartu eta bultzatu izana azpimarratu nahi ditugu.

Aurten [Kronikotasunaren Estrategiaren V. Osoko Biltzarra](#) egin da.

2.3. Osasun eta Kontsumo Sailak, [eremu elektromagnetikoek osasunean duten eraginagatik](#) kezkatuta, [Eremu elektromagnetikoak eta osasunean duten eragina](#) izeneko azterlana argitaratu du. Haren helburua osasun publikoko teknikarientzat euren lanerako gida izatea da eta zenbait alderdi jaso ditu, hala nola kontzeptuak, sailkapena, eragin biologikoak eta legedia, zenbait gomendiorekin batera.

2.4. Osakidetzak [Historial dosimetrikoa](#) izeneko sistema aitzindaria abiarazi du. Proba diagnostiko jakin batzuek dakartzaten erradiazio ionizatzaileen (beraz, kaltegabeak) eraginen erregistroa da. Gaixo bakoitzak piltzen dituen erradiazioak ezagututa prebentzio neurriak eta behar ez diren esposizioak saihestekoak erabaki daitezke.

2.5. lazko txostenean (III.4 kapitulua) atal zabala (III.3) eskaini genien prebalentzia txikiko gaixotasunak (gaixotasun arraroak esaten zaie maizago) dituzten pertsonen eta berriazko atala (III.2) sortzetiko metabolismo-gaixotasunak dauzkatenei.

Bigarren taldeari dagokionez, Sailak iragarri du bost gaitz berri sartu dituela **Osakidetzaren Jaioberrientzako Baheketa Programan**: Homoszitinuria, Astigar Ziroparen Gaitza (MSUD), 1 motako Aziduria Glutamikoa (GAI), aziduria isobalerikoa eta kate luzeko gantz-azidoen Azil COA deshidrogenatuaren Gabezia (LCHADD), 2013ko urtarrilaz geroztik.

Bost gaitz horiek Osakidetzari sartzeari iradoki genion 19 gaitzen zerrendan daude. Gaitz horiek guztiek tratamendua daukate, atzemateko emaitza fidagarriak daukate eta Estatu beste autonomia erkidego batzuetako eta Europako gure inguruneke beste herri batzuetako (Alemania, Danimarka, Belgika, Holanda, Austria, etab.) programetan sartu dira.

Aurten Gaixotasun Arraroen Aholkularitza Batzordea sortu da *Gaixotasun arraroen Aholkularitza batzordea sortzeko Osasun eta Kontsumo sailburuaren 2012ko maiatzaren 22ko aginduaren* bidez, Osasun eta Kontsumo Sailari gaiari buruzko aholkularitza tekniko eta informazioa emango dizkion aholkularitza organoa izan dadin. **Batzorde horretako kideak** ere izendatu dira. Hori dena iaz aipatu genuen *EAEko gaixotasun arraroetarako estrategiaren ekintza-plana* abiarazteko testuinguruan.

2010-2020ko Osasun mentalerako plana zehazterakoan, 2.17. berriazko helburu *“gaixotasun arraro edo ezohikoen prebentzio eta diagnostiko goiztiarrerako neurriak ezartzea”* sartu da, hari dagozkion hamar helburu operatiboren deskribapenarekin batera.

Aurten Eusko Legebiltzarrari *“Gaixotasun arraroak dituzten pertsonen eta haien familien premia soziosanitarioak eta haien zuzenduta garatu beharreko ekintza proposamena”* txostena aurkeztu zaio.

2.6. Oso interesgarria da aurten Gasteizko Sindiko - herri-tarren defendatzaileak *Hiria garbitzeko produktu kimiko usain-emaileen erabilerari* buruz hartutako gomendioa; izan ere, gomendatu dituen neurriek, onartzen badira, bereziki sentikortasun kimiko anizkunak erasandako pertsonak eta, orokorrean, Gasteizko herritarrak halako produktuen eraginean egotea saihesten lagunduko dutelako, zalantzarik gabe, eta haien bizi kalitatea hobetzen lagunduko dutelako hala.

3.

Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Jarraian erakunde honek 2012an burututako jarduketaren nagusiak azalduko ditugu:

3.1. Ofiziozko espedienteak

3.1.1. Lehen eta bigarren mailako linfedemak erasandako pertsonak

2010eko txostenean (III.4 kapituluko IV.2 atalean) atal zabala eskaini genien linfedema duten pertsonen, haien arazoen eta Osakidetzak emandako arretari buruz dituzten aldarrikapen nagusiei. Erakundeak gaiari buruz egindako azterlanak hobe zitezkeen arloak atzemanarazi zizkigun, eta haien buruzko eskaera egin genion Osakidetzari; haren erantzuna atal horretan jaso genuen. Jasotako erantzuna aztertu ondoren, berriz jarri ginen kontaktuan erasandako pertsonen gizarte erakundeekin, jasotako informazioa haien helarazi eta kontrastatzeko. Erasandako pertsonen taldeak jakinarazi zizgunez, jasotako informazioa ez zetorren bat haien eguneroko esperientziarekin eta, osasun administrazioaren erantzuna ikusita, guztira 140 pertsonari galdetuz azterlan egitea erabaki zuten. Osakidetzak emandako informazioan jasotako zenbait konturi heldu zien azterlan horretarako prestatu zuten galdetegiak, ulertu baitzuten horrek zorrotasun handiagoa emango ziela haien balorazioari.

lazko txostenean (III.4 kapituluko III.1 atala) azterlan horrek emandako emaitzak jaso genituen. Emaitzak Osakidetzari helarazi genizkion, ulertu baikenuen tresna oso erabilgarria zela osasun administrazioak ezagut zezan erasandako pertsonen zer pertzepzio zuten jasotzen zuten arretari buruz, euren antolamendu aurreikuspenen aplikazio praktikoa testa zezaten eta zuzentzeko behar ziren neurriak har zitzaten.

Osakidetzak, bere erantzunean, ez zen oso harkor agertu taldeak egindako proposamenekiko, eta tamalgarriz jo genuen jarrera hori; izan ere, hura ez dator bat kronikotasunaren kudeaketan gaixo taldeen eginkizuna eta osasunaren sustapenean eta prebentzioan haien parte-hartzea bultzatzeko printzipioekin, *Euskadin kronikotasunaren erronkari aurre egiteko estrategian* aldarrikatu den bezala. Halako proposamenak aintzat hartu behar direla errepikatuko dugu berriz.

Bestalde, taldeak azpimarratu zuenez, gure osasun administrazioak gaitz horren ezagupenean sakondu behar du eta *Best Practice Guide for the Management of Lymphedema* Europako praktika klinikoaren gidaliburua aintzat hartzea komeni da, egun gure inguruko herriek hura baitarabilte. Halaber, haien ustez administrazio horrek haien erreklamazioak aintzat hartu behar ditu, egoera aurrerakor eta kroniko hori prebenitu ahal izateko. Haren gradurik aurreratu eta larriari elefantiasis esaten zaio.

3.1.2. Sentsibilizazio zentraleko gaixotasunak dituzten pertsonak: fibromialgia (FBM), neke kronikoa (NK), sentikortasun kimiko anizkuna (SKA) eta elektrohipersentikortasuna (EHS)

laz espediente bat abiarazi zen ofizioz, dagokien herri-administrazioek talde horri emandako arreta aztertzeko, eta gaixo elkarteekin eta erasandako pertsonen eta haien familiei laguntzeko gizarte erakundeekin izandako harremanari esker alderdi batzuk aurreratu ahal izan genituen, *Eusko Legebiltzarraren 2011ko txostenean* (III.4. kapitulua, III.5 atala) jaso genuenez.

Zehazki, guztira 24 neurri jaso ahal izan genituen. Haiek ezarriko balira, pertsona horien arretea egokia lor liteke eta haien bizi kalitatea hobetu liteke.

Gaixotasun horiek dauzkaten arazoa legebiltzarrean jaso zen, ez-legezko proposamen bi onartuta:

- 80/2011 ez-legezko proposamena, sentsibilizazio zentralako gaixotasunak onartzeari buruzkoa (batzordearen erabakia) (09/11.02.01.0556)
- 141/2011 ez-legezko proposamena, fibromialgiarako eta neke kronikoaren sindromerako ekintza plana prestatzeari buruzkoa (osoko bilkuraren erabakia) (09/11.02.01.0613).

Proposamen bien betetze mailari buruzko jarraipena egiteko aski iritzi genion epea igaro ondoren, informazioa eskatzeko idazkia igorri genion Eusko Jaurlaritzako Osasun eta Kontsumo Sailari, Eusko Legebiltzarrak proposamen haietan eskatu zizkion jarduketei dagokienez Sailak eman zituen urratsak ezagutzeko. Halaber, Ingurumen, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza Sailari informazio eskaera berdina igorri genion, kasu honetan, sentsibilizazio zentralako gaixotasunen onarpenari buruzko 80/2011 ez-legezko proposamenaren betetze maila bakarrik aipatuz.

Osasun eta Kontsumo Sailaren erantzunak euskal osasun sistema gaixotasun kronikoa duten pertsonen premiei eta gaixotasun arraroen kontuetan egokitzeko bultzatutako hobekuntzen esparru orokorrean (kronikotasunaren estrategia) kokatu zituen bere jarduketak.

Erakundearen arteko koordinazioa aipatu zuen, gaixo talde horren gizarte eta lan premiak eta premia juridikoak [Jarraibide soziosanitarioen](#) eta Lurralde Plan soziosanitarioen testuinguruan konpontzeko, haiei patologia horiek eragindako desgaitasunean eta eskusio arriskuan oinarrituta helduz, zehaztasun handiagorik gabe.

Iragarri zigunez, fibromialgiarako eta neke kronikoaren sindromerako ekintza plan baten ildoetan lan egiten ari da eta *“jarduteko protokoloen zabalpenean eta profesionalen sentsibilizatorako kanpainan aurreratu da”*. Hala, jakinarazi zigunez, Osasun, Gizarte Politika eta Berdintasun Ministerioak prestatutako jarduteko protokoloa (guztiz baliagarria deritzolarik) zabaldu du medikuen artean, fibromialgiari helteko behar diren ezagupenak emateko xedez. Ezagupen horiek, besteak beste, honakoak bildu dituzte: diagnostikoa, tratamendua edo gaixo horien bizi kalitatea hobete dezaketen alderdiak. Haren iritziz, *“gida klinikoak zabalduz lehen mailako arretako eta arretea espezializatuko medikuen arteko koordinazioa hobetuko da, gaixotasunaren diagnostiko goiztiarra, bilakaera klinikoaren eta diagnostikatutako gaixoen tratamenduaren beraren jarraipen hobea lortuko baitira eta, hala, kasu batzuetan gerta daitekeen gehiegizko medikatzea saihestuko baita”*. Adierazi digunez, Sailak OSATZENekin (Familia eta komunitate medikuntzaren euskal elkarte) lan egin du euskal osasun sistemako profesionalak informatzeko eta sentsibilizatzeko kanpaina diseinatzeko, lehen mailako arretako eta arretea espezializatuko medikuei zuzendutako fibromialgiari eta neke kronikoaren sindromeari buruzko prestakuntza iraunkorreko programak (ikastaroak) erabiliz. Patologia horien gida klinikoaren aplikazioaren emaitza klinikoei buruzko ikerketa egin nahi du. Fibromialgia eta neke kronikoaren elkarrekin hasitako elkarriketa irekia ere aipatu dute.

Honakoa esan digu: *“gainontzeko autonomia erkidegoekin, halako patologia ikertzea eta lan-gaixotasunen artean sailkatzea errazteko batera jardun ahal izateari begira, CIE 10ean eta ondorengo eguneraketetan gaixotasun horien arteko berariazko kodea esleitzeko koordinatzeari dagokionez, Sail hau gainontzeko autonomia erkidegoekin koordinatuko da Osasun Sistema Nazionalako Lurralde arteko Batzordearen Osasun Informazioaren Batzorde teknikoaren baitan, egin ohi duen bezala”*.

Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza Sailak adierazi duenez, kutsadura elektromagnetikoaren kontrolari dagokionez, indarreko araudiaren arabera, ez zaio eskumenik eman. Honakoa erantsi du: *“hala ere, egun nazioarte mailan WiFi bidezko haririk gabeko konexio sistemen erabilerak eragindako balizko gaitzei buruzko eztabaida zientifikoa gertatzen ari da. Eztabaida horretan, beste erakunde batzuen artean, Osasunaren Mundu Erakundeak eta Europako Kontseiluko Ingurumen, Nekazaritza eta Toki eta Eskualde Gaietarako Batzordeak parte hartzen dute”*. Sailak jakinarazi digunez, *“interes handiz jarraitzen dio eztabaida zientifiko hari, handik etorriko diren ondorio zientifikoek eta seguruenik legezko gomendioek edo betebeharrekin, herri-administrazioei orokorrean, eta dagokion neurrian, organo jakin honi, ingurumenaren eta pertsonen osasunaren babesa bermatzeko neurriak hartzea ahalbidetuko dietelako”*.

3.2. Bilerak elkarrekin

3.2.1. Aurten **sentikortasun kimiko anizkunak (SKA) erasandako pertsona** talde batekin elkartu gara, erakunde hau talde horren alde egiten ari den jarduketak aztertzeko, eta bizi dituzten arazoetan eta euren herritar eskubideak erabiltzeko duten zailtasunean eragiteko.

SKAk erasandako pertsonen sistema immunologikoak eta sistema endokrinoak ez dute onartzen produktu kimikoekin, lurrinekin, eta abarrekin kontaktua izan dezaten, ezta pertsona gehienek jasan ohi dituzten mailetan ere, haien osasuna arrisku larrian jarriko bailitzateke.

Hori dela-eta, topaketa hori egin ahal izateko erakundeak protokolo berezia bete behar izan du, pertsona horiek agente eragileekin kontaktua izateko aukera ahalik eta gehien mugatzeko zenbait neurri hartuta.

Erasandako pertsonen xehetasunez aipatu dituzte honako kontuak direla-eta pairatzen dituzten arazoak:

- Osasun laguntzarako eskubidea: diagnostikorik eza, espezialistarik eta medikuen prestakuntzarik eza, OSNko zentro espezializatuetara bideratzeko arazoak, haien osasunarentzat ezinbestekoak diren produktuen –mas-ka bereziak, aire eta ur iragazkiak, nutrizio-gehirriak, elikadura biologikoa, etab.– estaldurarik eza; CIE10ean SKA eta EHSrako berariazko kodea esleitu beharra; SKA Osakidetzaren Gaixo kronikoen arretea estrategian sartzea; etiologiari eta tratamenduei buruzko ikerkuntzarako diru-zuzkidura handiagoen premia.
- Etxebizitzarako eskubidea: etxebizitzak egokitzeko laguntzarik eza, eraikuntza material bereziekin eraikitako babes ofizialeko etxebizitzarik eza, gune zuririk eza.

- Mendekotasunaren, desgaitasunaren eta ezgaitasunaren babesa: lehenengo biak gizarte eremuan eta hirugarrena lan eremuan onartuak izateko arazoak, laguntza produktua eta laguntza teknikoak eskuratu ezina, etab.
- Hezkuntzarako eskubidea: SKA daukaten adingabeak eskolatzeko aurreikuspenik eza, ikastetxeetan erabilitako garbiketa produktuen arazoak.
- Osasun, gizarte eta hezkuntza zentroetan, garraio bideetan, eta abarretan agente eragilerik gabeko esparruak egokitu eta leku publikoetan gune zuriak sortu beharra.
- Ingurumenaren babesa: arazoak fumigazioekin, aire-ihintzapenekin, pestizidekin eta hirietako garbiketa produktuekin –azken kasuari dagokionez, Sindikoaren gomendioaren egokitasuna aipatu dute–.
- Lanpostuak egokitu beharra edo lanpostu aldaketetarako aukera/ OSALANek bultzatutako zuzentzeko neurriak/ FBM, NKS, SKA eta EHSrentzako lan arretako protokoloa prestatzea/ Lan Arriskuak Prebenitzeko [azaroaren 8ko 31/1995 Legeko 25. artikulua](#) –“Arrisku jakin batzuekiko bereziki sentikorrak diren langileen babesa”– aplikatzea, EHS eta SKAren onarpena gauzatzen ez den bitartean.

Ararteko erakundeak zenbait neurri bultzatu nahi ditu erakundeetan bertan toxikoen arriskua murrizteari begira, sentikortasun kimiko anizkunak erasandako pertsona taldea sartu ahal izateko lortzeko, eta langileen osasunaren sustapen egokia bermatzeko.

3.2.2. Aurten esparru bat ireki dugu **DRAVETEN SINDROMEA FUNDAZIOA**rekin lankidetzan.

Draveten sindromea, lehen Haurren Epilepsia Miokloniko Larria (SMEI) zeritzona, neurogarapenaren nahasmendua da, haurtzaroan hasten da eta tratamenduari erantzuten ez dion epilepsia larria da haren ezaugarri nagusia.

Kasu gehienetan, krisi epileptikoak lehen bizi urteaz geroztik hasten dira. Lehen erasoaldiak sukarraren agerpenari lotuta daude eta konbultsio toniko-kloniko orokorrak edo alde batekoak dira. Askotan, krisi horiek 20 minututik gorako egoera epileptikoetan amaitzen dira, eta larrialdietako taldeek esku hartu behar dute. Denboraren poderioz, sukarrak gabeko krisiak eta bestelako gertakariak, hala nola miokloniak, absentsia atipikoak eta erasoaldi partzialak-komplexuak ere agertzen dira. Gaixotasunaren garapena oso bestelakoa da pertsona batetik bestera.

Bigarren urteaz geroztik garapenaren atzerapeneko sintomak sumatzen hasten dira. Kasu askotan ataxia, autismoaren espektroaren barruko nahasmenduak, elikatzeko eta hazteko arazoak eta loaren nahasmenduak ikusten dira. Mintzaira izaten da gaitasunik erasandakoenetako bat.

Gaixotasuna diagnostikatzeko zenbait adinetako adierazpen klinikoak eta elektroenzefalografikoak uztartu behar dira. Diagnostikorako irizpide zorrotzik ezean, gerta daiteke kasu batzuk guztiz ondo ez identifikatzea. Bestalde, kasuen portzentaje txiki batek ez ditu aipatu irizpide guztiak betetzen.

Fundazioaren ordezkariaren iritziz, diagnostiko goiztiarra funtsezkoa da, honako arrazoi biak direla-eta:

- Sindromea ondo diagnostikatu ez bada, haurra epilepsia balu bezala medikatu ohi da (fenitoina emanez) eta, diotenez, medikazio horrek eragin hondatzaileak dauzka Draveten sindromea dutenengan.

- Ezinbestekoa da estimulazioari (logopedia eta psikomotritate) ahalik eta lasterren ekitea, arreta goiztiarretan.

Diagnostikoa test genetikoaren bidez baino ezin da egin, neuropediatrak eskatuta. Horregatik da hain garrantzitsua lehen mailako arretako (pediatria) edo larrialdietako zerbitzuek neuropediatriako zerbitzu espezializatura berehala bideratzea.

Haien ustez osasun eremuan dauden hutsune nagusiak eta haiek hobetzeko proposamenak zein diren adierazi digute:

- Larrialdietarako (eta 112rako) eta lehen mailako arretarako protokoloen bidez diagnostiko berantiarrek gaintitzea.
- Konbultsio luzeak egonez gero, Neuropediariara bideratzea lehenbailehen.
- Diagnostikatutako haurrentzat, fenitoina ez emateko alerta informatikoez jo beharra.
- Gaixotasun kroniko onartu beharra, errezeta gorriak eman diezazkieten (medikamentu batzuk oso garestiak dira).

Halaber, haien iritziz euskal osasun sistemak sindrome horri heltzeko dituen indar nagusiak ere aipatu dituzte:

- EAEko neuropediatriako profesionalen kualifikazio handia.
- Arreta bikaina ospitaleratzeetan (ZIU).

Haien aburuz, arreta goiztiarra funtsezko faktorea da eta, beraz, 6 urte arte efektiboki emateko eskatzen dute. Era berean, 6 urtetik gora ere logopedia eta psikomotritate saioetarako laguntzak eskatzen dituzte.

Joan den maiatzaren 12an, Gaixotasun Arraroak dituzten Pertsonen Nazioarteko Egunean, Ararteko erakundeak prentsan argitaratzeko [iritzi artikulua](#) bat prestatu zuen. Kasu horretan, emakume biri hitza eman nahi izan zien Arartekoak. Azaldu-tako sindromeak erasandako adingabeen amak dira eta haien testigantzari esker erasandako familien errealitatera hurbil gaitezke.

4.

Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

4.1. Gaixotasun kronikoa duten pertsonen premietara egokitzeko, osasun emaitza hobekia lortzeko eta eraginkorrak izateko Osasun eta Kontsumo sailak osasun sistema aldatzearen egiten ari den esfortzua nabarmendu nahi dugu. Gure osasun administrazioak pentsatutako kronikotasunaren estrategiaren bidez gaixoa sistemaren erdigunean jarri, lehen mailako arretaren eta arreta espezializatuaren arteko koordinazioa hobetuz haien zaintzen jarraikortasuna bermatu, haien minaren ezagutza sustatu eta autozaintzarako tresnak eman nahi ditu. Arretak etxean edo komunitatean geratzea lehentzi du, loturako erizaintzaren eta etxeko ospitaleratze taldeen laguntzaz. Bestalde, gaixo horiek euren patologiei buruz prestatu nahi dira, gaixo aktiboen tailerretan.

4.2. Kronikotasunaren estrategiaren garapenean aurrerapenak ikusi ditugu eta EAEko Gaixotasun Arraroen Estrategiaren Ekintza Planaren garapen hasi berria ere bai.

4.3. Hartutako kalte zerebrala duten pertsonen baliabide urritasunari egin behar diote aurre, eguneko zentro espezializatuak dagokienez. Gure herri-administrazioek baliabide berriak abiaraztea eta arretarako bestelako aukerak bideratu ahal izateko prozedurak malgutzea eskatzen du horrek.

4.4. Linfedemak erasandako pertsonen jasotzen duten arretari buruz duten pertzepzioa ez dator bat Osakidetzak emandako informazioarekin. Tresna oso erabilgarria da hura eta, gure iritziz, gure osasun administrazioak ez du behar bezala baliatu, bere kronikotasunaren strategiak aldarrikatu dituen gaixo taldeen parte-hartze aktiboaren printzipioen aurka.

4.5. Euskal osasun sistemak ez dauka profesional espezializatu nahikorik sentikortasun kimiko anizkunak eta merkurio-intoxikazioak erasandako pertsonen arreta emateko. Profesionalen prestakuntza eta espezializazioa bultzatzearekin batera, bitartean, zerbitzu egokira bideratzeko edo zentro pribatu batean emandako arretaren ondorioz sortutako gastuak

ordaintzeko bideak atzerapenik gabe eta gaixoei informazio egokia emanez egin behar dira.

4.6. Fibromialgia eta neke kronikoa dituzten pertsonen arretan aurrerapenak ikusi ditugu: jarduteko protokoloen aplikazioa, profesionalen prestakuntza eta gaixoen parte-hartzea.

Sentikortasun kimiko anizkunak eta elektrohipersentikortasunak erasandako pertsonen dagokienez, ordea, ez dugu hobekuntzarik sumatu. Haien gizarte egoera izugarri kezagarria da. Osatzen duten komunitatearen eskubide osoko kideak dira eta, beraz, botere publikoek titularrak diren eskubideak egiatan erabili ahal izateko baldintzak bermatu behar dituzte.

Haien arazoak –larria da, kasu askotan ezgaitzailea eta ezezaguna zurbiderik gabe– agerian geratu behar du hausnartarako eta behar diren neurriak hartzeko esparruak sortzeko.

Zerikusia duten administrazioek osoko arreta eman behar dute osasun eta gizarte eremuetan, laguntza produktuak eskuratzea erraztu behar dute; arreta zuzeneko zerbitzu publikoetako profesionalen prestakuntza bermatu behar dute; prebentzioa bultzatu behar dute; haien etiologiari eta tratamenduari buruz ikertu behar dute; ingurumena babestea eta hobetzea eta gune zuriak sortzea bultzatu behar dute eta euren jarduketetan arreta, gardentasun eta ingurune-informazioaren printzipioak jaso behar dituzte, beste neurri batzuen artean.

a t a l a

2015.

**Buruko gaixotasuna edo
nahasmenduak dituzten pertsonak**



Aurrekariak



Arartekoak arreta handia jartzen du burutik gaixo dauden pertsonen taldeengan, **ahultasun berezia** baitute.

Hala, arlo honetan egiten dugun lanaren oinarria zera da, burutik gaixo dagoen pertsona hori **eskubideak dituen herritarra** dela. Ondorioz, pertsona hauen jabekuntza, gizarteratzea, errehabilitazio psikosoziala eta benetako partaidetza dira jorratzen ditugun ideiak.

Gure herri-administrazioen, eta, batez ere osasun, gizarte, hezkuntza, enplegu, justizia eta etxebizitzaren arloko jardueraren inspiraziorako **printzipioak** honako hauek izan behar direla uste dugu: norberaren autonomiaren sustapena eta estigmaren ezabapena, zainketen jarraipena, ekitatea, erantzukizuna, koordinazioa, integrazioa, eraginkortasuna eta gaixo eta senideen partaidetza-foro eta elkarten sustapena.

Arartekoaren xedea da, beraz, administrazioen jarduerak printzipio horiekiko leial izatea eta horretarako lan egitea, ba-besteko zeregina daukagunez gero.

1.

Arloa kopurutan

2012. urtean 23 kexa berri erregistratu dira burutik gaixo dauden pertsonen arloan; beste lau kasutan ere arlo honi buruz mintzatu dira zuzenean. Kexak tramitatzeke lanaz gain, kapitulu honetako IV. atalean (Jarduera Planari buruzkoan) azaldutako arloaren jarduerak ere egiten dira.

2.

Kexarik aipagarrienak

2.1. Osasun-administrazioak **nortasun-nahasmendua** duen gazte bati emandako arretari buruzko kexa tramitatzean, **Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuari** gorantz doazen nahasmendu hauei –batez ere gure gazteei eragiten dietelarik– arreta emateko programa bereziak ezarri eta garatzeko gomendatu dio Arartekoak. Gomendioari jarraiki, programa horiek sektore arteko esku-hartze terapeutikoetan oinarritu beharko dira eta egiztatutako eraginkortasuna izan beharko dute, aipatutako nahasmenduak dituzten gaixoen eta haien familien bizi-kalitatea hobetzeko asmoz.

Arartekoak zera eskatu die, EAEn nortasun-nahasmenduetan espezializatutako unitatea jartzeko, eguneko ospitalearen modalitatean, 2008an proiektatuta zegoen bezala. Proiektzio horrek, hala ere, ez du inolako aurrerapenik izan azken lau urteetan, behin eta berriz berau ezartzeko adierazi diegun arren.

Arartekoaren 2012ko azaroaren 23ko Ebazpenari buruz ari gara. *Horren bidez, Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuari gomendatzen zaio nortasun-nahasmendu larriak dituzten pertsonen arreta emateari lotutako neurri orokor batzuk eta eragindako gazte baten arretaren gaineko beste neurri berezi batzuk har ditzan.* Bertan, ukitutako pertsonen eta beren senideen informazioa sustatzeko eta osasun-arreta egokirako eskubidea bermatzeko beste neurri batzuk ere gomendatu dira.

2.2. Arartekoaren esku-hartzeari esker, genetikako adituarengana bideratu ahal izan da adingabe bat. Izan ere, Santiagoko Ospitaleko **haur-psiikiatriako zerbitzuan desbi-deratze** hori egiteko **atzerapen** arrazoitu gabea jasan izana salatu zuten bere gurasoek.

2.3. Erabiltzaile ugari eta **“Gurutzetako psiko-gizarte laguntzarako modulua”** Elkarteak beren desadostasuna adierazi ziguten, ez zelako berrituko **Osasun eta Kontsumo Sailak** elkarte horrekin sinatutako lankidetzak-hitzarmena. Erabaki horrek, izan ere, modulua ixtea ekar zezakeen.

Nahiz eta espediente hauek tramitazio-fasean dauden, gure jardueratan zera aztertu nahi izan dugu, ea Osakidetzako sare publikoak emandako arreta berria atzerapen bat den lortutako arreta-estandarretan, besteak beste, arreta psikiatrikoaren ratioan, ludopatiak dituzten pertsonen arreta-programan, genero-indarkeriaren biktima diren emakumeen arreta-programan, familiako esku-hartzean edo estigmaren ezabapenean.

Gure kezka nagusia, eta halaxe jakinarazi diogu Osasun eta Kontsumo Sailari, zentroaren kokapen berria eta zerbitzuaren antolakuntza berria izan dira, ez baikenuen nahi, inola ere, laguntza psikosoziala behar duten pertsonen arretan kalitatea murrizterik.

Sailaren erabakia antolakuntza-ahalmenaren eremuan kokatzen da eta bere egituraketa berria behar bezala arrazoituta dago. Hala ere, moduluak duen ibilbide bikaina –gure osasun-administrazioaren zerbitzura 30 urte baino gehiago daramatzala– eta bere taldearen konpromiso eta profesionaltasuna kontuan hartuta, moduluak nolabait jarraitu behar duela uste dugu, betiere gure herri-administrazioen laguntzarekin, sareak eskaintzen duen arreta osatze aldera.

Espediente hauek tramitatzean, Sailak hainbat konpromiso hartu ditu lehen zerrendatu ditugun eta behar bezala jorratuko ditugun alderdiei dagokienez.

dutenez, beren diru-sarreretan murrizketak jasaten dituzten eta familiako arazoak dituzten pertsonak buruko arazoren bat jasateko arrisku askoz altuagoa dute gainerako herritarrek baino; krisi ekonomikoaren eta buru-osasunaren arteko harremanak norabide bikoitza du, hau da, krisiak osasunean eragin negatiboa izateaz gain, buru-osasunean barne, eremu horretako arazoek ondorio larriak dituzte Europako herrialdeetako garapen ekonomikoan.

Hori guztia dela eta, hiritarren buru-osasuna babestu beharra dago, batez ere krisi-garaietan, eta, horretarako, buru-osasuneko zerbitzuetarako irisgarritasuna hobetu, baliabideak jarri eta osasuneko profesionalak trebatu behar dira. Ildo horretatik erregistratutako aurrerapenetako batzuk IV.2 atalean jasotzen dira, [Buruko gaitzaren trataera ospitaletik kanpo](#) izeneko txosten bereziaren jarraipenari buruzkoan.

3.3. Eusko Jaurlaritzako Osasun Berrikuntzako Sailburu-ordetzak Euskadiko Hirugarren Sektoroko Batzorde Estrategikoa jarri du martxan 2012an. Euskadiko Eri Psikiko eta Senide Elkartearen Federakuntzak –**FEDEFES**– bere hiru lan-taldeetan (Osasuna eta Bazterkeria, Ondorio Kronikoen Errehabilitazioa eta Ezgaitasuna) duen partaidetza, zalan-tzarik gabe, Sailak sustatutako jardunbide ona da, partaidetza indartzen du eta.

3.

Araudi- eta gizarte-testuingurua

3.1. Araudi-berrikuntza nagusiak osasun publikoaren eremu orokorrean eman dira ([apirilaren 20ko 16/2012 Legegintzako Errege Dekretua](#), Osasun Sistema Nazionalaren iraunkortasuna bermatzeko eta bere prestazioen kalitate eta segurtasuna hobetzeko premiazko neurriei buruzkoa, eta [ekainaren 26ko 114/2012 Dekretua](#), Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan Osasun Sistema Nazionalaren osasun-prestazioak emateko araubideari buruzkoa). Ondorioz, [Osasun arloari](#) buruzko II.12. kapituluko III. atalean aztertu da gaia.

3.2. Egungo krisi ekonomiko larriaren ondorioz aldaketa ugari jasaten ari gara eta kezkatuta gaude osasun eta gizarte prestazioen irisgarritasun, maila eta kalitateak izan ditzakeen mugengatik, herri-administrazioak baitira horien erantzule eta kudeatzaileak.

Burutik gaixo dauden pertsonen babes politikaren publikoaren lehentasunetako bat izan behar da.

OMEren esanetan, **txirotasunaren igoerak eta gastu publikoaren murrizketek** (krisiaren hasieratik Europan esperimentatu ditugunak) **nabarmen kaltetu dute Europako hiritarren buru-osasuna**; ikerketa zientifikoek egiaztatu

4.

Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Jarraian, erakundeak 2012. urtean zehar garatutako jarduera nagusiak deskribatuko ditugu:

4.1. Ofiziozko jarduerak

Pertsona interesduna bere borondatearen aurka barnertzearen ondorioz hainbat kexa-espediente tramitatu ditugunez, 2012ko otsailean ofiziozko espedienteak ireki genuen, **Prozedura Zibilar buruzko urtarrilaren 7ko 1/2000 Legean (PZL)** egoera hauetarako **aurreikusitako neurrien betearazpena aztertze**ko.

Kasu guztietan, osasun-administrazioak, araudi horretan ezarritakoaren arabera, **barneratze** horren berri ematen zion auzitegi eskudunari, lege ezarritako hogeita lau orduko epearen barruan.

Kasu batzuetan, hala ere, neurri hori zuzentzeko adostutako gehienezko hirurogeita hamabi orduko epea luzatzen zuten epaileek. Ondorioz, gaia organo eskudunetara bideratu zen, zehazki, Euskal Autonomia Erkidegoko Fiskaltza Nagusira eta Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiaren Gobernu Aretora. Bi instantziek informazio-eginbideak hasteko erabakia hartu zuten.

Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiaren Gobernu Aretok emandako informazioaren arabera, neurri egokiak ezarri dira, legezko epeak kasu guztietan errespetatu daitezten.

Halaber, pertsonak egoera horietan dagozkien eskubideen jakitun ote ziren eta gure osasun-administrazioak hori behar bezala sustatzen ote zuen aztertu genuen.

Aztertutako kasuen ondorioz piztu zaizkigun zalantzak kontuan hartuta eta zalantza horiek Osakidetzako Buru Osasuneko Sareko profesionalekin egiaztatu ondoren, beharrezkoa iruditzen zaigu borondatearen aurkako ospitalizazioei buruzko protokoloetan neurri egokiak sartzea, gaixoek benetan eta ondo ezagutu ditzaten PZLren arabera dagozkien eskubideak (ulertzeko moduan idatzitako formularioak, osasun-langilearen nahitaezko sinadura, eta abar).

4.2. Buruko gaitzaren trataera ospitaletik kanpo izeneko txosten bereziaren jarraipena

4.2.1. Osasun-sareko baliabideen egoera buru-osasunaren alorrean 2012. urtearen amaieran (2010 eta 2011ko datuak ere sartu ditugu, bilakaera aztertu ahal izateko).

| | 2010 (5) | 2011 (5) | 2012 (5) |
|--|-------------|-------------|-------------|
| BOZ (1) Helduen Buru Osasuneko Zentroak | 41 | 41 | 41 |
| HGBOZ (1) Haur eta Gazteen Buru Osasuneko Zentroak | 8 | 8 | 8 |
| OLU (2) Ospitalizazio Laburreko Unitateak | 8 (231) | 6 (246) | 6 (246) |
| HGOLU (2) Haur eta Gazteen Ospitalizazio Laburreko Unitateak | 3 (20) | 3 (20) | 3 (20) |
| EO Helduen Eguneko Ospitaleak | 10 (247) | 22 (821) | 22 (842) |
| HGEO Haur eta Gazteen Eguneko Ospitaleak | 5 (45) | 5 (50) | 5 (50) |
| EEU (3) Egonaldi Ertainetarako eta Azpiakutuen Unitateak | 7 (282) | 6 (286) | 6 (286) |
| PIU Psikosi Immuneen Unitatea | 1 (14) | 1 (14) | 1 (14) |
| EU Errehabilitazio Unitateak | 2 (84) | 5 (207) | 5 (207) |
| LU (3) Egonaldi Luzeen Unitateak | 13 (804) | 3 (230) | 3 (220) |
| PG (4) Psikogeriatrikoak | 6 (155) | 3 (109) | 3 (109) |

Iturria: Euskal Osasun Zerbitzua-Osakidetzak.

- (1) **BOZ** eta **H-GBOZ**; bertan, non toxikomaniak, Elikadura Jokabidearen Arazoak berariaz jorratzen dituzten taldeak eta Lehenengo Gertakari Psikotikoak lantzen dituztenak ere sartzen dira.
- (2) Bai Ospitale Orokorretan, bai Ospitale Psikiatrikoetan **OLU** eta Haur eta Gazteen Ospitaletan **H-GOLU**.
- (3) Izen desberdinekin. Gipuzkoaren kasuan hitzartuak dira.
- (4) Gipuzkoaren kasuan hitzartuak dira.
- (5) Parentesi artean, plaza-kopurua.

Eguneko Ospitaletan 21 plaza igo dira eta egonaldi luzeke unitateetan 10 plaza ezabatu.

2012ko urrian Haur eta Gazteen Egonaldi Ertaineko Unitate bat jarri da martxan Arabako Buru Osasuneko Sarean eta lurraldez gaindiko izaera dauka.

4.2.2. Desinstituzionalizazio-prozesuari dagokionez, 2010eko urritik 2012ko urrira arte, Bizkaiko Buru Osasuneko Sareak 420tik 313ra murriztu du ospitale psikiatrikoetan dauden egonaldi luzeke ohe-kopurua (egonaldi luzeke egoitza-plazak). Aldi horretan, errehabilitazio-programetarako ohe bihurtu dira 90 egoitza-ohe. 2012ko urtarrilaren eta urriaren artean 9 ohe itxi dira Bermeo eta Zaldibarko ospitaletan.

Gipuzkoan, Osasuneko Lurralde Zuzendaritzak ohe-kopuru jakin baterako programa espezifikoak dauzkan bi programa garatu ditu Aita Menni ospitalean, egonaldi luzeke oheak murriztu asmoz. Gipuzkoan 2012an irekitako miniegoitzetako 35 plaza berrietatik % 65 inguru egonaldi luzeetarako ospitale-ratutako gaixoentzat izan ziren.

4.2.3. Ospitaleetatik kanpoko egoitza-egiturei dagokionez, Osakidetzak 2011n emandako informazioaren arabera, tutoretzapeko pisuetako eta ikuskatutako pisuetako plaza-kopurua 468koa zen. 2012an emandako datuaren arabera, 332 plaza daude orain. 2011n miniegoitzetako plaza-kopurua 90koa zen; 2012an, aldiz, 136 plaza erregistratu ziren. 2011n erkidego terapeutikoetako plaza-kopurua 30koa zela jakinarazi zitzaigun. 2012an, bestetik, 449 plaza egon dira eguneke ospitale eta erkidegoetan. Hala ere, iritsi zaigun azken datu hori ez dagoenez banakatuta, ezin dugu ondorioz atera.

Aurten lankidetzak hitzarmena sinatu dute Osasun Sailak, Bilboko Udaleko Udal Etxebizitzek, AVIFES elkarteak eta Bizkaiko Buru Osasuneko Sareak, buruko arazo larriak (BAL) dituzten pertsonen gizarte-alkairuko etxebizitza normalizatua eskura dezaten. Gure aburuz, era honetako akordioak eredugarriak eta ezinbestekoak dira.

4.2.4. Iaz, Bizkaiko eta Arabako asertibotasunerako erkidego tratamendu-programen ezarpenari buruz mintzatu ginen. Ez genekien Gipuzkoan halako egiturarik zegoenik. Aurten jakinarazi digutenez, hala eta guztiz, antzeko irizpideak dituen programa bat garatzen ari dira Donostia inguruan. Halaber, Borondatearen Aurkako Tratamendu Anbulatorioaren programa bat ere badago, buruko arazo larria (BAL) duen gaixoa bere ingurunean mantentzearen alde. Bestetik, *Eskizofrenia Prozesu Berezia* ere badute, esku-hartze intentsibo eta guzti. BAL duten 320 gaixok jasotzen dituzte programa hauen onurak, kontrol intentsiboagoa eta erkidegoko eta etxeko jarduerak dituztela.

4.2.5. Aurten Osakidetzak profesionalei eta gaixo eta senideei zuzendutako agiriak batu eta aztertzen aritu da eta, gure ustez, egindako lana oso erabilgarria izan daiteke. Lana lau karpetatan antolatu da (*BOZ guztietan erabiltzeko agiri orokorrak; baimen informatuak preskribatzaileek gaixo helduei entrega diezazkieten; Tratamenduei buruzko informazio-gidak, preskribatzaileek erabil ditzaten eta Patologia eta tratamenduei buruzko gidak, gaixo helduei entregatzeko*).

4.2.6. Arabako Ospitale Psikiatrikoan dimentsio bikainak dituen eta aire zabalean dagoen berdegune baten sorrera sustatzeko gauzatutako jardueri dagokienez, Osakidetza zera jakinarazi digu, honezkerok badaukala arkitektura-proiektua, obretako lizentzia-eskaera tramitatu duela eta beraz eskuratzean obra hasteko moduan egongo dela. Albiste bikaina da eta aurreikuspenak ahalik eta arinen gauzatzea espero dugu.

4.3. Azterlanak

Arartekoak honako izenburuko azterlana eman du argitara: **EAEko haurren, nerabeen, gazteen eta helduen buruko osasunaren arretaren inguruan egindako hurbilketa: erronkak eta aukerak**. Bertan, talde bereziki ahul horien buru-osasuna artatu eta babestearen arloan euskal herri-administrazioek azken urteotan egin duten ahalegin handia aitortu du. Aldi berean, ekimen berriak, garapen handiagoak edo hobekuntzak behar dituzten gaiak nabarmendu dira, dagozkien gomendioak egin ahala.

4.4. Elkarteekin egindako bilerak

4.4.1. Erakunde honek Euskadiko Eri Psikiko eta Senide Elkarte Federakuntzarekin (FEDEAFES) duen harremanari esker, talde honek gaur egun dauzkan kezka nagusiak ezagutzeko beta izan dugu. Horrez gain, gure euskal herri-administrazioek talde honi ematen dioten arretan antzemandako gabeziak ere azaldu dizkigute:

- Oporraldietan zaila da Zentro Hezigarri Terapeutikoetan dauden adingabeen arreta eta laguntza integralarekin jarraitzea.
- Donostiako Haur eta Gazteen Psikiatriko Arreta Goiztiarraren Unitateak egiten duen lan aparta azpimarratu dute (Gipuzkoako Ospitalez kanpoko Buru Osasuneko Sarea - Osakidetza). Lan-metodologia eta baliabide hauek beste lurralde batzuetara hedatzea komeni dela uste dute.
- Federakuntza kezkatuta dago, Karterari buruzko Dekretuak (oso aurreratua dagoenak) babes-eremutik kanpo utz ditzakeelako mendetasun-egoera aitortuta ez duten baina buruko gaixotasuna duten pertsonak (talde honentzako maila-jaitzierak eta balorazio baxuagoak eragin ditu baremo berriaren aplikazioak).
- Euren ustez, gaixotasun kroniko egonkorrei ez litzazkieke ezgaitasuna kalifikatzeko berriakuspen etengabeak egin beharko.
- Arabako Zentro Psikiatrikoan hainbat azpiegitura (lorategia) behar dira.
- Borondatearen aurka barnerarazi dituzten pertsonen kasuan beharrezkoa iruditzen zaie ukitutako pertsonak bere eskubideak ezagutzen dituela bermatzeko neurrik gartzeta. Fiskaltzaren lanak prozesu horietan garrantzi handiagoa izan beharko lukeela uste dute.
- Gure osasun-sistemak nortasun-nahasmenduak jorrazteko mugak dituela-eta kezkatuta agertu dira. Honako gaien gaineko ardurak erakutsi dute: nahasmendu hauek diagnostikatzeko arazoak; psikoterapia-beharrizanak; gazteen gaineko

eragina eta espetxeetako buru-hiltze eta sarrerekiko harreman estua. II. atalean aipatutako [Arartekoaren 2012ko azaroaren 23ko Ebazpena](#) egokia iruditzen zaie.

- Ospitaleetan eta ospitalez kanpoko buru-osasunaren erakundeetan plan estrategikoak egitean elkarte eta senideak sartzeko lanarekin jarraitzeko beharrezkoa aipatu dute.
- Burutik gaixo dagoen pertsona preso diziplina-prozeduren pean jartzearen ondoriozko arazoak azaldu dituzten, kasu horietan ikuspegi terapeutikotik esku hartu behar baita.
- Babes instituzionala beharrezkotzat jotzen dute eta burutik gaixo dauden presoekin esku hartzeko diru-laguntzak aipatu dituzte.
- Burutik gaixo dauden pertsonen arreta emateko erkidegoko ereduarealitate bihurtzeko baliabideak urriak direla salatu dute (gaixo psikiatrikoak birkokatzea, senideentzako babesa, eta abar).
- Bizimodu autonomo eta independentea babesten duen ereduaren alde egiten dute, pertsonen burujabetzaroko behar eta asmoak behar bezala betetzen laguntzen duelako, jabetzarako bide honetan jarraitzeko tresnak eskainiz, beharrezko laguntzarekin. Erakundeek eredu honi ematen dioten babesa areagotu egin behar dela uste dute.
- Ez dute aurrerapenik ikusi [2010eko Buru Osasunaren Estrategiaren](#) hirugarren ildo estrategikoaren betearazpenean, estigma ezabatzeari buruzkoan, elkarteek sustatutako jardueraz harago.
- Beharrezkotzat jotzen dute Lan Mahai bat sortzea talde honen eskubideak zaindu eta sustatzen dituzten agente desberdinekin, estigma ezabatzeko edo/eta helburu horri eragiten dieten gaiak aztertzeo politika publikoak sustatze aldera.

4.4.2. Iaz [OME-Osasun Mentalaren Elkartearekin](#) (Asociación de Salud Mental y Psiquiatría Comunitaria) hasitako lankidetzadynamika mantendu dugu aurten. Dynamika honi esker, psikiatrikoko talde profesional honen ekarpenak dauzkagu. Buru-osasuneko arazoak dituzten pertsonen eskubideen aldeko jarrera eta profesionaltasuna bikainak dira. Halaber, Osakidetza Buru Osasuneko Sarean lan egiten duten profesionalak direnez, talde honi ematen zaion arretari buruzko datu gehiago helarazten dizkigute. Jarraian, planteatutako gai batzuei buruz duten ikuspegia azpimarratuko dugu:

- Aserbitotasunerako erkidegoko tratamenduen (AET) eskualde-programei dagokienez aurrerapenak erregistratu diren arren, horrelako ekipoak areagotzeko beharrezkoa nabarmendu dute, bereziki kostuaren eta eraginkortasunaren arteko azterketari erreparatuta.
- Erkidegoko errehabilitazio-prozesuetan ezinbestekoak diren plaza soziosanitarioak urriak dira. Benetako eskaria erregistratutakoa baino handiagoa izan daiteke. Izan ere, kasu jakin batzuetan ikuskerapen-maila desberdina daukaten egoitzetako itxarote-zerrendak hain dira luzeak ezen erabilzaile posibleei baliabideok eskatzeko asmoa kentzen baitie burutik.

Horrek bereziki eragiten die patologia psikotikoa eta mendetasun gogor edo neurtua (ez mendetasun altua) duten adinekoak bezalako talde bereziei, adinekoen zerbitzua ez baita euren arretaz arduratzen; baita patologia duala edo jarrera-nahasmendu desberdinak dituzten pertsonen edo narriadura handiagoko patologia psikotikoa duten pertsonen ere. Psikikoki egonkor dauden baina eguneroko bizitzako gaitasunetan babes etengabea behar duten pertsonak erkidegoko errehabilitazio psikosozialetik beste baliabide soziosanitario batzuetara bideratzeko orduan ere ikusi dituzte gabeziak.

- Nortasun-nahasmenduei egun ematen zaien arreta oraindik defizitarioa dela pentsatzen dute eta gure osasun-sistemak nortasun-nahasmenduetan esku hartzeko dituen mugei buruzko ardura adierazi dute. Horren harira, II. atalean aipatutako [Arartekoaren 2012ko azaroaren 23ko Ebazpena](#) egokia iruditzen zaie. Profesionalek nahasmenduetan esku hartzeko prestakuntza espezifikoa behar dutela ere adierazi dute.
- Haur eta gazteen psikiatriaren espezialitatea (estatuaren eskumena dena) luzamendurik gabe sortzeko beharrezana errepikatu dute.
- Buru-osasuneko zentroen eta akutuen unitateen artean komunikazio eta koordinazio hobea eta handiagoa behar da, baita horien eta Lehen Mailako Arretaren artean ere. Hala ere, baieztatu dutenez urrats batzuk egin dira bide horretan.
- Euskadin haur eta gazteen buru-osasuneko programa eta baliabideen garapena ez da parekidea. Bizkaian (eta neurri txikiagoan Gipuzkoan) baliabideen bolumena nahiko onargarria den arren, Haur Psikiatriako bitarteko-egiturarik ez duen EAEko lurralde bakarra Araba da:
 - Ez dago Eguneko Ospitalerik (edo arratsaldeko ospitalerik, hori baita ohikoena haurren arloan, eskolako ordu-tegiarekin bateragarria izan dadin).
 - Ez dago autismorako eta garapen-nahasmendu orokorretarako (GBO) laguntza-egiturarik: ez osasun-arloan (H-GOMUren kontsulta anbulatorioak soilik), ez gizarte-arloan (Bizkaian eta Gipuzkoan Autismoaren eta GBOren elkarteek estaltzen dute laguntza-eremuaren zati handi bat, hitzarturik).
- Adierazi dutenez, Araban lantegi-tailerrak falta dira eta tailer-proiektu bat etenda geratu da, beharrezkoa izan arren.
- Bestalde, Arabako buru-osasuneko sareko profesionalak diote zaila dela gizarte-baliabideak mendetasunaren balorazioaren arabera esleitzea. Izan ere, azterketa eta balorazio “baxuak” erregistratzen ari dira eta mendetasun-mailak murriztu egin dira, baremo berria aplikatu denetik. Azaldutakoaren arabera, gizarte-zerbitzuetan premiaz jardun behar denean (pertsona bat etxetik ateratzean, ospitaletik irtetean eta abar) prozesuak motelak dira eta sarritan pertsona horiei ez zaizkie baliabideak iristen, ez dituztelako irizpideak betetzen. Baremoa hertsiki aplikatzen ari direla erantzun du foru-erakundeak.
- Adierazi digutenez, “Euskadiko Buru Osasuneko Aholkularitza Batzordean” azaldutako gabezia nagusia eguneko osasun-ospitaleen falta da oraindik ere. Hiru lurraldeetako haur eta gazteen arreta-programen arduradun ia guztiek eta Euskadiko Buru Osasuneko Aholkularitza

Batzordeak euren desadostasuna adierazi dute, Arabako Buru Osasuneko Sarean lurraldez gairik izaera duen Haur eta Gazteen Egondaldi Ertaineko Unitate bat ireki delako eta bitarteko egokiak (eguneko ospitaleak) edukitzeko beharrezana errepikatu dute.

- Hemengo kulturakoak ez diren pertsonen topaketa klinikoen sortzen diren arazoak planteatu dizkigute. Lehenengo oztupoa etorkinak osasun-administratziora duen sarbidean bertan antzeman dezakegu. Sarritan erroldatuta ez daudenez zaila da dagokien BOZra bideratzea. Bigarrenik, hizkuntza ez jakitearen ondoriozko komunikazio-arazoak daude (eta horrek, kasu batzuetan, diagnostikoan eta tratamenduan ere arazoak sor ditzake).

Osasun-langileek ez daukate kode kulturei buruzko prestakuntza eta baliabiderik (“kategoria-falazia” izeneko) eta ondorioz akatsak egon daitezke diagnostikoan.

Honelako gaixoei jasan dezaketen estigma bikoitzak disfuntzioak eragin ditzake akutuen unitateetan, bai sarretan, bai altaren unean. Era berean, farmakologian eta ondorengo tratamenduetan ere arazoak antzeman dira (utzikeria ugari erregistratu dira).

Ez badago babesa ematen duen egitura familiar edo sozialik, eta pertsona hauek sarritan gizarte baztertuta daudela kontuan hartuta, askoz zailagoa da talde hau errehabilitatu eta zainketekin jarraitzea (kasu askotan erregistratu dira psikosi larria duten etxerik gabeko pertsonak).

4.4.3. Aurten lankidetzaren dinamika hasi dugu [ASVAR](#) elkartearekin (Birgaiketa Psikosozialaren Euskal Elkarte) eta Arabako Buru Osasuneko Sareko hainbat profesionalekin. Aurreko kasuan bezala, psikiatria, psikologia eta gizarte-laneko profesionalen lankidetzaren edukirik eta euren profesionaltasuna eta aurreranzko jarrera nabarmena izanik, gure esku-hartzea are egokiagoa bihurtzen da. Halaber, Osakidetza Buru Osasuneko Sarean lan egiten duten profesionalak direnez, talde honi ematen zaion arretari buruzko informazioa aberasten digute.

Aurreko atalean adierazitako eta OMEk egindako balorazioekin bat datozen eta beste gai batzuei buruz duten ikuspegia adierazi digute:

- Foruko gizarte-zerbitzuen eta Arabako Buru Osasunaren (Osakidetza) artean dagoen koordinazioaren zailtasun esanguratsuak erregistratu dira. Burutik gaixo dauden pertsonen kasuan, ezartzen den gizarte-baliabideak aparteko eragina dauka pertsonen tratamendu, errehabilitazio eta bizi-kalitatean; errehabilitaziorako elementua da, tratamendu medikoa osatzen duen tratamendu sozialaren parte baita. Hala eta guztiz, baliabide bat edo bestea adjudikatze erabakia ez da izaten osasun eta gizarte arloaren koordinazio eta integrazio egokiaren emaitza eta horrek, zalantzarik gabe, ondorio negatiboak eragin ahal dizkio gaixoari.

Halaber, azken erabakia hartzeko orduan, Buru Osasuneko Sareak pertsonarentzako baliabide egokiaz egiten dituen iradokizunek pisu nabarmena izateko aukera proposatu dute; pertsona horiek, kasu askotan, sarearen arreta jaso izan dute epe luzez (gehienetan hainbat urtez); horrenbestez, ezinbestekoa da diagnostiko sozialak diagnostiko klinikoa ere kontuan hartzea.

- Gipuzkoako lurralde historikoan dagoen ereduaren antzekoa eskatzen dute. Bertan, izan ere, zuzenean ezagutu ahal izan dituzte foruko gizarte-zerbitzuen eta Buru-osasuneko sarearen artean dauden koordinazio eta integrazioa, neurri handi batean hiru faktore hauek sustatua: Gipuzkoako buru-osasuneko zerbitzuek eta Foru Aldundiak elkarrekin diseinatutako tresna informatikoa, batetik, kasuaren erreferentea Buru Osasuneko Sareko gizarte-langilea izatea, bestetik, eta, azkenik, bi eremuen (osasuna eta gizartea) arteko adostasuna, diagnostiko soziala egiteko orduan.
- Buruko ezgaitasuna duten pertsonen ezgaitasuna baloratzeke eskatzean, ezezkoak jasotzen ari dira foru-erakundearen eskutik. Hortaz, azkenean Buru Osasuneko Sareak artatzen ditu, portaera-arazoak edo horiei gehitutako beste prozesu batzuk direla-eta. Foru-erakundeak ematen duen arrazoia da pertsona horiei ez zitzaiela buruko ezgaitasuna diagnostikatu 21 urte bete baino lehen.
- Araban burutik gaixo dauden pertsonentzako ostatu gehienek ez dituzte baldintza egokiak betetzen.
- **Gizarte Ongizaterako Foru Erakundeak** ikuskatu eta hitzartutako ostatueta dauden buru-gaixoei (gizarteratzeko eta hezteko gazteen etxebizitzan daudenei izan ezik) oso sosa gutxi geratzen zaizkie jantzi, higiene, lekualdaketa, mediku, errehabilitazio-jarduera, kirol-jarduera edo oporraldi terapeutikoen beharrezan aurre egin ahal izateko.
- Oraintsu egiaztatu ahal izan dutenez, familia barruko zaintzetarako prestazioa jasotzen duten pertsonen hainbat konpromiso eta jarduera eskatzen dizkiete, osasun-eremuko aginduen kontra eginik eta disfunczioak sortuz. Berriz ere bi eremuen arteko koordinazio egokia beharrezkotzat jotzen da.
- Laguntza-esparru orokorrean egondako aldaketei dagokienez, honakoak nabarmendu dituzte: osasun-langileen ordainsariaren murrizketa, beren lan-orduen luzapena, Lanerako Aldi Baterako Ezintasunaren pertzepzioaren murrizketa, generikoen ezarpena eta ordezkapenen jaitsiera.
- Hirugarren sektoreko erakunde askok izan dituzten likidezia-arazoak azpimarratu dituzte. Horrez gain, enplegu babestuaren eremuko arazoak ere aipatu dituzte (gizarterantzukizunaren defizitak eta abar).
- Araban ere ostatu-plaza berriak ireki dira azken bi urte hauetan baina langileek ez daukate buru-osasunaren gaineko trebakuntza eta prestakuntzarik. Azaldu dutenez, Aldundiak oraindik ez du argitaratu diru-laguntzak eskuratu ahal izateko araudia. Plazak, gainera, Mendetasuna Baloratzeko Baremoaren arabera adjudikatzen dira. Horrek, talde honen beharrezan fideltasunez ez islatzeaz gain, adjudikazioa moteltzen du eta plaza hutsak geratzen dira, itxarote-zerrenda nabarmena izan arren. Egoera hori estali gabeko plazak dituzten erakundeen kalterako da.
- Gaixoak mendetasunarekin lotutako baliabideak eskuratzeko orduan dituen zailtasunen aurrean desinstituzionalizazio-prozesuak motelak direla salatu dute, baina gai hori berriz aztertuko da.

4.5. Beste jarduera batzuk

4.5.1. Herriaren Defendatzaileen Koordinaziorako XXVII. Jardunaldiak Zaragozan ospatu ziren 2012ko ekainaren 19 eta 20an eta *Buru-gaixoen babes* izan zuten hizpide.

Lan-saioetako lehenengoa Madrilin egin zen otsailaren 9an eta herriaren defendatzaileak koordinatu zuen. Bertan, burutik gaixo dauden pertsonen tratamendu penal, prozesal eta penitentziarioa jorratu zen eta horren gaineko **adostasun-agiria** sortu zen.

Bigarrena Sevillan izan zen martxoaren 15ean eta Andaluziako herriaren defendatzaileak koordinatu zuen. Bertan, Buru-osasunaren eremuko borondatearen aurkako tratamenduak ikuspuntu juridikotik aztertu ziren eta ateratako ondorioak **bigarren agiri** batean islatu ziren, defendatzaile guztiek onartu ondoren.

Hirugarren lan-saioa gazte eta helduen talde berezietan buruzkoa izan zen eta Arartekoak koordinatu zuen Gasteizen, martxoaren 23an. **Adostasun-agirian** estatu-mailako egoeraren diagnostikoa, gaiari buruzko ondorioak eta defentsa-erakundeek eginiko gomendioak jaso dira.

Lan-saio hauei esker, batetik, defentsa-erakundeek pertsona hauen eskubideen alde egiten duten lana sustatzeko tresnak trukatu, gaiari buruz hausnartu eta ezagutza partekatu daiteke, eta, bestetik, herri-administrazioei zuzendutako ondorio eta gomendioak onar daitezke.

4.5.2. Urriaren 11n Arartekoak **ARGIA** fundazioaren III. Jardunaldi Teknikoetan parte hartu zuen (fundazio honen helburua buruko gaitz kronikoak eta nahasmendu psikikoak dituzten pertsonen prebentzio, tratamendu, errehabilitazio eta gizarteratzeko laguntza-jarduerak eta zerbitzuak martxan jartzea da) eta **buruko nahasmendu larriak dituzten pertsonen ospitaletik kanpoko baliabideetan** duten arretari buruzko hitzaldia (*Atención en recursos comunitarios a las personas que sufren Trastorno Mental Grave*) eman zuen. Erakunde honek 2000. urtean **Buruko gaitzaren trataera ospitaletik kanpo** izeneko txosten berezia argitaratu zuenetik BAL daukaten pertsonen emandako arretak erregistratu duen bilakaera aztertu dugu.

4.5.3. Arartekoa agente giltzarrietako bat izan zen **Egoeraren diagnostikoari eta jarduera-proposamenei buruzko Mintegian**. FEDEFES-ek azaroaren 9an antolatutako mintegi honetan burutik gaixo dauden pertsonen gizar-te-estigmaren errealitatea izan zen hizpide.

4.5.4. Plataforma de Organizaciones de Infancia delakoak Haurren Eskubideei buruzko Hitzarmena Ezartzeak Espainian izan duen Bilakaera Aztertzeke Jardunaldiak antolatu zituen abenduaren 3 eta 4an eta Arartekoak bertan parte hartu zuen, honako hitzaldiarekin: **Un breve recorrido por la atención a la salud mental de la infancia y adolescencia en la CAPV desde la perspectiva del Ararteko** (EAEn haur eta nerabeen buru-osasunari ematen zaion arretaren ibilbide laburra Arartekoaren ikuspegitik).

5.

Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

5.1. Burutik gaixo dauden pertsonak nahiko talde ahula dira eta zailtasun handiagoak dituzte baliabide publikoak eskuratzeko orduan. Hala ere, beren erkidegoan **eskubide osoa duten kideak** dira eta, ondorioz, agintari publikoek beren eskubideak benetan betetzen dira ahalbidetzeko baldintzak bermatu behar dituzte.

Horretarako, talde honen aldeko jardueran sartuko dira pertsona horiek **erkidegoan benetan integratzeko** alderdi guztiak: ostatua, hezkuntza, enplegua, nahikotasun ekonomikoa, estigmaren ezabapena, partaidetza eta abar.

5.2. Azken urteetan aurrerapenak nabarmenak izan diren arren, erakundeek ez diete babesik edo babes nahikorik ematen buru-osasunaren eremuan errehabilitaziorako birtarteko egiturei (eguneko ospitaleak/zentroak; ostatu emateko baliabideak, ikuskapen-maila desberdinarekin; lanerako ikastegiak; erkidego terapeutikoak; gizarte-klubak eta errehabilitazio psikosozialeko baliabideak). Azken urteotan nabarmendu dugun gaia da hau eta halaxe jaso dugu IV.2 puntuan deskribatzen den [azterlanean](#).

Gabezia hori eragozpen larria da buru-osasuneko zentroetan edo egonaldi laburreko ospitalizazio-unitateetan egindako esku-hartzeak osatzeko; arreta psikiatrikoko programen ezarpen egokia bermatzeko (etxerik gabeko pertsonen zuzendutako programak, adibidez) edo desinstituzionalizazio-prozesuak garatzeko.

Arazo horri aurre egiteko, beraz, premiazkoa da administrazio desberdinen (osasuna, gizarte-zerbitzuak eta etxebizitza) arteko akordioak sustatuko dituzten ekimenak sustatzea, autonomia-erkidegoak, aldundiak eta udalak inplikaturako direlarik.

5.3. **Mendetasun-balorazioen emaitzarekiko desadostasunei** buruzko kezak nabarmen igo dira eta burutik gaixo dauden pertsonengan erregistratutako **beheranzko berrikuspenak** asko izan dira, batez ere Araban. Hori dela eta, oso kezkatuta gaude, are gehiago kontuan hartzen badugu Buru Osasuneko Sare Publikoko osasuneko eta gizarte-laneko profesionalek (gure informazioa egiaztatzen laguntzen digutenek) mailaketa ulergaitzak ikusten dituztela baloratutako pertsonak babestu eta ikuskatzeko beharrezko gogoan izanda.

Arabako foru-erakundeak adierazi duenez, [mendetasuna baloratzeko baremo](#) estatal berria behar bezala aplikatu da kasu guztietan eta, bere ustez, baremo horrek *“aurreko balorazio-tresnaren disfuntzio nabarmenak zuzentzen ditu, mendetasun-egoeraren azterketa pertsona baloratuaren errealitateari gehiago eta hobeto egokituz”*.

Premiazkoa iruditzen zaigu ukitutako administrazioek berriaz planteatu dituzten (Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako Prestazio eta Zerbitzuen Karterari buruzko Dekretua

argitaratzeari begira) buru-osasuneko arazoak dauzkaten pertsonen arretarako prestazio eta zerbitzuak eskuratzeko baldintzak. Izan ere, mendetasun-mailaketa jakin bat eskatuz gero, arretarik gabeko egoera baten aurrean aurki gaitzke eta ez genuke halakorik nahi. Horren harira, prestazio eta zerbitzu horiek eskuratzeko aukera mendetasun-arriskuaren egoeraren arabera izan beharko litzateke. Hala, fidagarritzat jotzen den tresnak baloratu beharko luke egoera hori. Edonola ere, tresna horren bitartez behar bezala baloratu beharko lirateke mendetasun-arriskuaren egoera guztiak, eta buruko gaitzaren ondoriozkoak bereziki, norberaren autonomiarekin, partaidetzarekin eta komunikazioarekin lotutako dimentsio berriak sartuz.

5.4. **Ezarrirako tratamendu farmakologikoarekin edo helburu terapeutikoetarako ezarrirako beste neurri murriztaile batzuekin ados ez daudela** azaltzen diguten kezak jasotzen jarraitzen dugu. Gai tekniko eta medikoak dira, eta, horrenbestez, horiek baloratzea ez da erakunde honen zeregina; hala ere, kasu hauetan, hainbat jarduera gauzatu ditugu pertsonari gaixoa den aldetik dagozkion eskubideak tratamendu horretan errespetatzen direla egiaztatzeko edo bigarren iritzi medikoa eskatzeko aukera jakinarazteko, Euskadiko Osasun Sistemaren bigarren iritzi medikorako eskubidearen betearazpena [arautzen duen irailaren 18ko 149/2007 Dekretuaren](#) arabera.

Halaber, kasu hauetan zera antzeman dugu, batetik, Osakidetza Buru Osasuneko Sareko psikiatria-adituek harmen handia erakutsi dutela eta, bestetik, beren aginduen gauzoaren behar eta eskarien arabera egokitze prestutasun bikaina daukatela.

Era honetako egoerek agerian uzte dute benetan erabilgarriak direla Arabako Buru Osasuneko Sareko Buru Osasuneko Laguntza Etikaren Batzordearen eta [praktika klinikoko giden](#) gomendioak; gainera, baimen jakinaraziaren garrantzia azpimarratzen da, baita Arabako Buru Osasuneko Sareko gaixoaren askatasuna mugatzen duten neurriei buruz egin eta eguneratu dituen protokoloak aplikatzearen beharrezko ere, aipatutako batzordearen oniritzia dutelarik.

5.5. Koordinazio soziosanitarioan hutsuneak antzeman ditugu eta zuzendu egin behar dira, bereziki Arabako lurraldean eta estigma ezabatzearen aldeko jardueretan (EAE osoan).

5.6. Arabako Foru Aldundiak Ospitale Psikiatrikoko gai-koak desinstituzionalizatzeko lanak gauzatu behar ditu.

5.7. Buru-osasunaren arretan eta sustapenean kulturaz gaindiko ikuspegia sartu behar da. Egun hizkuntzak itzultzeko dauden baliabideak (telefono bidezko zerbitzuak) ez dute bermatzen, gure ustez, arreta egoki eta integrala. Hori horrela, errekupeziarako itun terapeutikoa funtsezkoa den kasu hauetan kultura-bitartekari bat egon beharko litzateke presente, elkarri ondo ulertzen diotela bermatzeko.

a t a l a

OMP.6.

Espetxeratuak



Aurrekariak



Espetxeratutako pertsonen bizi-baldintzek etengabe kezkatzen dute Arartekoa. Askatasunik ez izatea ez litzateke zaurgarritasun berezirako arrazoia izan behar, askatasunik izan ez arren, eskubide guztiak normaltasun osoz izan beharko bailituzkete eta gizarteko onura guztiak eskura izan, beraien epaietan berariaz mugatu ez bazaizkie. Gure espetxeetako errealitateak, ordea, eskubide horiek izateko mota guztietako zailtasunak aurkitzen dituztela erakusten digu.

Gai honetan ez dugu administrazioaren jarduera aztertzeke eskumenik, Estatu zentralaren eskumena baita. Baina espetxean dauden pertsonen gainerako eskubide guztiak direla eta hartu dezakegu parte, erkidegoko, aldundiko eta tokiko administrazioek eskaintzen edo kudeatzen dituzten zerbitzuen eta ekimenen mende baldin badago eskubide horien eraginkortasuna. Osasunaz, garraioaz, trebakuntza programez, gizarte ongizateaz eta lan munduan sartzeaz ari gara, funtsean.

Bestalde, erakunde honek beti uste izan du bere egitekoa dela egungo zigor-sistemari buruzko hausnarketa bultzatzea, legeak ematen dion giza eskubideen kultura hedatzeko zeregina beteaz. Zentzu honetan, gure zeregina da Eusko Legebiltzarrari eta gizarte osoari gure espetxeetan dauden pertsonen egoeraren berri ematea, askatasuna kentzeak dituen egiazko ondorioen berri emateaz gain. Hori guztia lerro estrategiko hauen bidez egiten den parte hartzearekin:

- **Politika kriminalaren eta espetxe ereduaren** gaian hausnarketa egin beharra dagoela adierazi gizarteari,
- **Espetxea ez den beste aukera batzuetan tratamendua** egiteko aukerak hazi eta **erregimen irekia ahal den guztia zabaldu**.
- **Gizarteratzeko ibilbideak** indartu, bai gizarte eta lan arloan bai behar kognitibo eta kontzeptualen arloan, askatasunik ez duten pertsonen horrelakorik behar izanez gero.
- Espetxeak **iragazkorragoak** izan behar dira, **gizartearekin erlazio handiagoa izan behar dute**. Hori dela eta, parte hartzeko sistemak garatzea eta indartzea nahiko genuke, bai espetxe barruan bai antolatutako gizarte zibilatik datozen ekimenetan.

1.

Kexarik aipagarrienak

Ez zaigu garrantzitsua iruditu espetxeratutako pertsonen bidalitako kexen atal estatistiko bat egitea, gehienetan Eusko Jaurlaritzari eskuordetu ez zaizkion gaiei buruzkoak izan baitira: trasladoak, zigorrak, destinoak, graduan erregresioak, espetxeko abantailak eta familiakoen bisitak ukatu, baita beste autonomia erkidego batzuetan dauden zentroetako espetxeen osasungintzari lotutako arazoak ere. Dena dela, Defentsa Erakunde honek erreklamazio batek oinarriak dituela ikusten dugun bakoitzean, erreklamazioa aurkeztu duenari gure esku dagoen laguntza guztia eskaintzen diogu, eskumenen ondorioz erreklamazioa formalki tramitatzeko aukera egon ala ez. Aurten ere hala egin dugu, batez ere bi mailatan burutu ditugun borondate onezko kudeaketan bidez:

- Batetik, **Eusko Jaurlaritzako Justizia Sailean**, Zigor Beteazpeneko zerbitzuen bidez.
- Bestetik, dagokien espetxeetako zuzendaritzen aurrean, baita Barne Ministerioaren mendeko **Espetxe Erakundearen Idazkaritza Nagusian** ere.

Espetxe-zaintzako Epaitegiaren lankidetzara ere izan dugu eta Bilboko eta Donostiako Zigor Arloko Beteazpenenak ere bai, Estatu osoko zenbait erregistro zibilena izateaz gain, kondenen likidazio kalkuluei buruzko arazoak konpontzeko, segurtasun neurriak betetzeko eta espetxean dauden pertsonen seme-alaben jaiotzei erregistroan izena emateko. Azkenik, euskal administrazioek espetxe eremuan eskaintzen dituzten zerbitzuei buruz herritarrek aurkeztutako kexengatik ere hartu dugu parte, jarraian aurkezten dugun kasuan bezala:

Espetxez kanpo ospitale arreta jasotzen duten presoak zaintzeko irizpideak, intimitaterako duten eskubidea zaindu dadin

Salatutako egoera: Martutenen preso dagoen emakume baten abokatua etorri zen erakunde honetara; emakumeak minbiziaren aurkako tratamendua behar du eta horren ondorioz ezinbestekoa da ospitalera nahiko sarri eramatea. Erreklamaziogileak dio, horrelakoetan berak defendatzen duenaren intimitaterako eskubidean eraginak egoten zirela, segurtasun arrazoiengatik polizia-agente baten begiradapean egon beharra baitauka bi une eta espazio jakinetan: medikuak artatu aurretik erantzten eta onkologiako zerbitzuek aztertzen duten bitartean. Adierazten zuen, programatutako probak eta azterketak egiteari uko egin ziola duintasunagatik, polizia indarrak horrela jokatu zuela azpimarratu zuen aldietan –nahiz eta beti ez gertatu–.

Erreklamazioak aipatzen zuen mota honetako azken gora-behera 2012ko maiatzean gertatu zen; Donostia Ospitalera eramanez zuten egun horretan mamografia bat eta toraxeko plaka bat egin behar zizkiotelako eta biegi uko egitea erabaki zuen aipaturiko arrazoiengatik.

Arartekoaren parte hartzea: Adierazitakoa kontrastatu asmoz, Osakidetzaren, espetxeko Zuzendaritzaren eta Eusko Jaurilaritzako Herrizaingo Sailaren lankidetzak eskatu genuen. Azkeneko honi, gainera, irizpide jurisprudenzial batzuk helarazi genizkion gure iritziz irizpide horiek uztartu egiten baitzituzten *espetxeratuaren intimitaterako eskubidea eta polizia indarrak pertsona hori zaintzeko betebeharra; etorkizunean ezartzeko zuen asmoaz berri emateko ere adierazi genion.*

Bai Osakidetzak bai espetxeko Zuzendaritzak baieztatu zituzten presoak kontrol neurri horiekiko desadostasuna azaldu zuela eta horren ondorioz uko egin ziola egun horretan zeuzkan probak egiteari, kexan aipatu bezala. Herrizaingo Sailak, aldiz, erakunde honi jakinarazi zion gaixoa ez zela zaintzaz kexatu, inolako probari ez ziola uko egin eta egun horretarako ez zuelako probarik programatuta. Adierazi zuten kontsulta bat besterik ez zuela eta hura normaltasun osoz egin zela agente baten presentziarekin, agenteak ezin baitzuen espetxeratua begien bistatik galdu.

Erantzun hori zela eta, Arartekoak **2012ko irailaren 18ko Ebazpena** eman zuten. Osakidetzak eta Herrizaingo Sailak emandako bertsioen arteko kontraesana argitu beharra adierazi ondoren, Herrizaingo Sailari esan genion *espetxek kanpoko osasun arreta* jasotzen duten presoek zaintza Auzitegi Konstituzionalak eta espetxe zaintzako jurisprudenzialak arlo honetan ezarritako irizpideetara egokitu behar dela. Ondorioz, gomendatu genion horiek ezarri eta indar poliziala oro har arropak erantzi behar dituen edo artatu behar duten tokietatik kanpo egon behar dela, zaintzeko dauden agenteek kontsulta, probak edo tratamendua nola garatu den ikusi edota entzun gabe.

Emaitza: Osakidetzari ere igorri genizkion gure gomendioak eta onartu zituen, lehen esandakoak berretsi ondoren. Baina ez zuten halakorik egin Herrizaingo Sailak, eta adierazi genion kontraesana ere ez zuten argitu. Dena dela, kexa eragin zuten jokoera ez zen berriro errepikatu espetxeratutako pertsona hau Arartekoaren parte hartzearen ondoren Ospitalera eramantzen zela.

delakoak argitaratua. Balorazio horiekin bat dator **Justicia i Pau** erakundeak azaroan egindakoa eta erakunde hau gai honetan erreferentziakoa dela uste dugu. Bertako zuzendariaren esanetan, azken 15 urteetan Espainian egindako politika kriminalaren ondorioz, egoera paradoxikoa dugu eta horren berri eman genion gure azken txostenean Legebiltzarrari: gure herrialdean zigor sistema gogorra aukeratu da, europar herrialdeetako batez bestekoa baino kondena handiagoekin, eta ondorioz, Europa mendebaldeko beste edozein herrialdeetan baino espetxeratze tasa handiagoak daude, delinkuentzia tasak askoz txikiagoak diren arren.

Era berean, iritzia eratzten duten instantzia askotan nagusi den populismo zigortzailea salatu zuten; horrek proiektzio mediatikoa duten gizarte arazo batzuei aurre egiteko zigorra eskatzen baitu berehala eta etengabe. Joera horretaz ohartarazi zuten **Estatuko Fiskal Nagusiak 2012ko urte judiziala ireki zenean**, eta hitz hauek erabili zituen: *“La lección que nos suministran la ciencia del derecho y la criminología es que el Derecho Penal no soluciona problemas, simplemente sale al paso de conflictos insolubles en otras instancias mediante el empleo de la forma más extrema de coerción legítima, la pena. Reflexionemos sobre ello cada vez que se aborde una reforma, pues no siempre el incremento lineal de las penas retorna a la sociedad el rédito de una disminución equivalente de la criminalidad”*.

Hausnarketa hau azpimarratu nahi izan dugu, Defentsa Erakunde honek gai honetan defendatzen duen tesiarekin bat etortzeaz gain, ez baitirudi Ministro Kontseiluak 2012ko urrian onartutako **Zigor Kodea Berritzeko aurreproiektuaren** espiritua eta edukia hausnarketa honekin bat datozenik. **Botere Judizialeko Kontseilu Nagusiak horri buruz egindako txosten** kritikoz gain, aipatu dugun politika kriminalari lotuta dago erreforma, hau da, zigorrak nabarmen gogortzen ditu eta zigorrak eta segurtasun neurriak ezartzeko sistema funtsean aldatu egiten du; ondorioz, gizartearen kontrol handiagoa ezartzen du, *arriskugarritasun* nozioak hartzen duen protagonismoaren ondorioz, Estatuaren *ius puniendoren* oinarria baita.

2.2. Gizarte ekimeneen sarea, arriskuan

Ongizate estatuaren egitura garrantzitsuak kentzeak ondorio bereziki larriak izan ditu behartsuenengan; bada, eragin hori suntsigarria izan da espetxean daudelako gizarte bazterketaren mailarik handiena jasotzen dutenen artean. Gizarteratzeko programetan izandako eraginak eta gizarteko gatazken kudeaketarako egiten den espetxearen erabilera mutur banatan daude. Are gehiago, esan beharra dago krisiaren ondorioz gure espetxeei zigortzeko eta delituari aurrea hartzeko emandako zereginak agerian geratu direla eta argi geratu dela zer kontraesan dagoen gure zigor sistemaren erretorika errehabilitatzailearen eta praktikan eragiten duen desgizarteratzearen artean.

Kontraesan honek are eta handiagoa dirudi gizarte ekimeneko erakundeei euren lana bi zentzutan zailtzen bazaie, nahiz eta erakunde hauek zigortutako edota espetxeratutako pertsonen zuzendutako gizarteratze prozesuak erabili. Bi zentzu hauetan zailtzen zaie lana:

2.

Araudi- eta gizarte-testuingurua

2.1. Espetxeetako errealitatea eta politika kriminala

Aurrekoetan ez bezala, berri ematen ari garen urte honetan ez da arlo honetan arauen alorrean nabarmentzeko berrikuntzarik egon. Egin dira, ordea, espetxe sistemaren eta hori testuinguratzen duen politika kriminalaren arteko erlazioari buruzko azterketak eta Arartekoak Eusko Legebiltzarrean gai honi buruz aurkezten dituen balorazioak nabarmentzen ditu. Horien artean **Realidad y Política Penitenciarias** izeneko txostena nabarmentzen da, **Observatorio de la Delincuencia del Instituto Andaluz Interuniversitario de Criminología**

- batetik, aurrekontuak murriztuz gero programen irismena ere murriztu egiten delako edo programak kendu egiten direlako zuzenean.
- Bestetik, erakundeek ez dutelako aitortzen egiten duten lana. Hori bereziki kezagarria da, izan ere, gure esperientziaren arabera, espetxeen alorrean lana egiten duten hirugarren sektoreko erakundeen bidez baino ez da jakiten preso dauden pertsonak gizarteratzeko zer behar eta gaitasun dituzten. Eta ezagutza hori gabe ezinezkoa da bere arazoei egokituta gizarteratzeko eta lan munduan sartzeko ibilbidea zuzen diseinatzea; ezinezkoa da, halaber, eskura dauden erkidegoko baliabideak bere esku behar bezala jartzea ere.

– Hirugarren mailakotzat sailkatutako pertsonak artatu gabe daude, Langraizko instalazio zaharretan jarraitzen baitute. Erakunde guztiek salatu dute osasungarritasun egoera txarretan daudela, medikuaren arretarik ez dute eta espetxe batek eskaini beharreko bestelako zerbitzurik ere ez.

- Martutene eta Basauriko espetxeetan drogamenpekotasunak tratatzeko programak desagertu dira, 1990az geroztik gizarte erakundeek garatzen zituzten arren, eta Osakidetza hartu ditu orain. Hori arriskutsua da, orain arte zerbitzu honek izaera terapeutikoa, sozio-sanitarioa eta banakakoa baitzuen.
- Basaurin arazoak dituzte kanpoan lana egiten duten pertsonak, laneko ordutegian joan behar izaten baitute espetxera sinatzera, laneko ordutegia errespetatu ordez edo astean egun batean arratsaldez egiteko aukera eman ordez.
- Atzerriko pertsonak agiriak tramitzatzeko zailtasunekin jarraitzen dute eta horrek ondorioak ditu enplegua eta prestakuntza aurkitzeko orduan.

3.

Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

3.1. Bilerak elkarrekin

Hiru lurraldeetan bilerak egin ditugu espetxean dauden pertsonen gizarteratzean lana egiten duten gizarte ekimeneko erakundeekin, baita hiru Abokatu Elkargoetako Espetxeetako Laguntza Txandako abokatu arduradunekin ere.

Urtero egiten ditugu topaketa hauek eta bai batzuk bai besteok burutzen ditugun jardueraz elkar informatzeko espazio egonkorra izaten da, gure parte hartzea eskatzen duten berriarazko kasuak direla eta urtean zehar izaten ditugun harremanak alde batera utzita. Bestalde, adierazten dizkiguten arrazoi kezagarrien bidez, bertatik bertara ezagutu dezakegu gure espetxeetako egoeraren eboluzioa. Txosten honetan aipaturikoen gain, aurten beste hauek azpimarratu beharra dago:

- Arabako espetxe berriak zenbait gabezia ditu eta elkarriketatu ditugun elkarte guztiak bat datoz:
 - Presoek eta erakundeek funtzionarioekin duten harremana: Langraizkoan baino distantzia eta gogorkeria handiagoak. Harreman inpersonala eta urrunekoa. Gizarteratze lanetan aritzen diren erakundeak sartzeko kontrol eta zailtasun handiagoak. Espetxeko langileek gero eta kontzientziazio txikiagoa dute espetxeek horrelako erakundeen lanaren premia dutela.
 - Presoak bakandu. Tailerretan parte hartzen ez dutenek ez dute modulutik egun osoan irteten, bakoitzak bere patioa baitu, Langraizkoa baino txikiagoa –eta egoera areagoa da gaixotegian eta emakumeen moduluan.
 - Garraioa eta irisgarritasuna: Zentroa bakanduago dagoenez eta garraio publikorik ez dagoenez, bai presoan irteerak bai erakundeen eta familien ikustaldiak zailagoak dira, taxiz egiten ez badituzu.
 - Amek beraien seme eta alaba txikiekin egoteko modurik ez dago.

3.2. Administrazioekin bilerak

Euskal Administrazioa

Urtean zehar Justizia Sailburuordetzarekin zigor burutzapen arloan –besteak beste– izan dugun etengabeko harremanaz gain, Osasun Saileko Drogamenpekotasunen Zuzendaritzak deitutako Batzorde Juridiko eta Espetxeetakoan parte hartu dugu. Gure Autonomia Estatutuak espetxeen arloan aurreikusten duen eskumenen eskualdaketaren alde egiten jarraitu dugu; prozesu horrek Euskal Administrazioari gaitasuna eman behar dio bi alor handitan erabakiak hartzeko, eta gure iritziz bi alor horiek gai honetako politika koherentea modu autonomoan garatzeko aukerak baldintzatzen dituzte:

- Batetik, espetxeetako sailkapenei, destinoei eta barne erregimenari dagokion alorra legoke. Laguntza izaerarik ez duen arren, esperientziak erakusten duenez bere eragina erabakigarria da preso dagoenak kondena betetzen ari dela egiten duen ibilbidean; erabakigarria da, halaber, gizarteratzeko edota lan munduan sartzeko prozesuan egiazko babesa jasotzeko aukera izatea ere. Gai hauetan parte hartzearen zatirik handiena, dela publikoa dela pribatua, Euskaditik bertatik egiten da.
- Bestetik, hiru instantziaren arteko lankidetzaren arloari dagokion legoke, horien babesa ezinbestekoa baita prozesua arrakastatsua izateko: Gizarte zibiletik lankidetzarako egiten diren ekimenak, espetxeetako gizarte zerbitzuak eta Eusko Jaurlaritzako zerbitzuak.

Eusko Jaurlaritzako Justizia eta Herri Administrazio Saila ados zegoen bi gai horiek aztertu behar izateaz, baina ezin zen albo batera utzi Barne Ministerioarekin gai honetan sinatutako hitzarmenetan akordio hau sartzeko komenigarria izango zela. Dena dela, kontuan izan behar da hauek aipaturiko lehenengo puntuan jasotako alderdiak kontuak ez hartzeak ez duela inolako traba izan behar sartu diren alderdietan lankidetzan jarraitu ahal izateko: askatasuna kentzen ez

duten zigorrak burutzeko (erkidegoaren mesederako lanak), betearazpena eten bada edo askatasuna kentzen duten zigorrak ordezkatu badira judizialki ezarritako jokaera arauak kudeatu, gainbegiratu eta kontrolatzeko eta presoak gizarteratu eta lan munduan sartzeko. Erakunde hau errealitatearen printzipio honen alde aritu izan da historikoki, eta ondorioz, bat gatoz. Ondorioen atalean, ordea, alor hauetan hobetu daitezkeen alorrak aipaturiko ditugu, izan duten garapen praktikoaren arabera.

Barne Ministerioa

Kexen kudeaketa atalean aipaturiko lankidetzaz gain, Espetxe Erakundearen idazkari nagusiarekin elkartu gara eta gai hauei buruz aritu gara lanean:

- Osasun psikiatrikoa
- Elkarte sarearen lana kontuan gehiago eta hobeto hartu, betekizun alternatibo gehienak egiteko aukera eskaintzen baitute gaur egun.
- Lekualdatzeak eta destinoak: EAEn sustraitutako pertsonak Euskaditik urrun dauden espetxeetara eraman dituzte edo eraman behar dituzte.
- Gaixotasun oso larriekiko edota hilurreneko presoak espetxetik atera.
- Atzerriko pertsonen dokumentazioa.
- Administrazio zentral eta autonomikoko zerbitzuen arteko sinergia, 2011ko abuztuko akordioaren testuinguruan.
 - Balorazioa eta pronostikoa, sailkapenari begira.
 - Zigorra modu alternatiboan bete ahal izateko baldintzak sustatu.
 - Erkidegoaren aldeko lanak egin.

tu beharko eta gure espetxeetan dauden pertsona gehienak delinkuentziara eramaten dituen faktoreak ez ditu kroniko bihurtuko.

4.2. Historikoki printzipio hauek gidatu dute euskal elkarte sareak alor honetan egindako lana. Erakunde hauek modu egituratuan eta gizarterari hitza emanda burutzen duten lanaren ezaugarriak ekimena, aniztasuna, koordinazioa eta kalitatea dira. Horri esker, bai espetxeek bai euskal epaitegiek gizarte baliabideen euskarri fidagarria izan dute, espetxearen ordezeko alternatibak betetzeko eta tratatzeko, legeak ahalbideratzen dituen formulak erabilia.

Baina informatzen ari garen urte honetan programekin jarraitu ahal izateko zailtasunak hazi egin zaizkie erakunde hauei. Jarraian daude laburtuta, denetan parte hartzea beharrezkoa izango dela uste baitugu, horien mende baitago gaur egun askatasuna kentzen duten zigorraren ordezekoak ezartzen jarraitzeko aukera egotea. Horiek desagertzea onartezina izango litzateke justiziaren parametroetatik, espedienteen eta epaiketa prozesuen pilaketa areagotu egingo litzateke, preso kopuruak gora egingo luke eta zigortuta eta preso dauden pertsonen egoerak okerrera egingo luke:

- Erakunde hauen konpromisoa euren funtsekin garatu da batez ere, eta administrazio batzuen eta funts pribatuen laguntza ekonomikoa eta instituzionala ere izan dute. Dena dela, finantzazio publikoa oso murriztu da (ia %70) eta horren ondorioz, gizarteratzeko eta lan munduan sartzeko programetan pertsona gutxiago sartu ahal izan da; era berean, programa horietan markatutako ibilbideekin jarraitzeko behar diren erkidegoko baliabideak eskura izateko programak itxi dira eta zigortutako eta preso dauden pertsonen ez dute euren problematika pertsonalaren araberako programarik.
- Dena dela, ez da egokia arreta guztia gizarte eta lan munduko parte hartzean jartzea. Erakunde honek esan duen bezala, zigortutako eta preso dauden pertsona askorentzat lan munduan sartzeko ez da egiazko helburua, ezta egokia ere, aurrez beraien bizitzako eta osasuneko beste alor batzuei heldu behar izaten baitiete. Zentzu honetan, programak murriztearen ondorioz, ezin da banakako eta taldeko parte hartzerik egin, banakako jarraipenaren bidez patroikognitiboetan eta jarrerazkoetan aldaketak egon ahal izateko eta horrela zigortutako pertsona horiek euren gizarteratzea egin ahal izateko.
- Behar adinako akordio mailarik ez dago administrazio orokorraren, euskaldunaren eta tokikoen artean, zigortutako eta preso dauden pertsonak gizarteratzeko egoitzazko eta ez egoitzazko baliabideetan plazen finantzazioaren eskumena eta erantzukizuna nori dagokion aipatzen denean. Osasun eta gizarte alorreko, gizarte eta zuzenbide alorreko eta lan eta gizarte alorreko espazio batzuk zenbait erakunderen mende daude; erakunde horiek gizarte ekintzaz, enpleguaz, gizarte gaiez, osasunaz, justiziaz edo berdintasunaz arduratzen dira eta beharrezkoa da urte askotarako hitzarmenak eta konpromisoak egotea, programak eta zerbitzuak garatzeko. Horrelakorik gabe, funtzionamenduaren dinamika epe laburrera mugatzen da eta ez da gutxienean egonkortasunik eta planifikaziorik izaten.

4.

Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

4.1. Erakunde honek beti defendatu izan du bere Autonomia Estatutuan dagoen **espetxe arloko eskumenak Euskadik bere egitea** oso egokia dela. Estatuak eskumen horiek eskualdatzea atzeratu egin du urtez urte. EAeko hiru kartzelen titulartasuna Eusko Jaurlaritzak hartuta kudeaketa baldintzak eta presoaren eskubideak bermatzeko sistema hobetu egin daitezkeela uste dugu. Horretarako, erakunde honek Eusko Legebiltzarrean aurkeztutako azken bi txostenetako terminoetan prozesu honek jarraitu beharreko irizpideak errepikatu beharra dagoelakoan gaude. Azken finean, euskal gizartearen egingo da bere izenean Estatuak espetxe parte hartzeaz egiten duen erabilaren erantzule, horren ondorioak ezagutuko ditu eta gizarte justiziaren parametroetatik onartezinak iruditzen bazaizkio, **bere espetxe ereduaren** diseinua eta kudeaketa sustatu beharko du; zigorra burutzeko sistema horrek ez du bazterkeria areago-

4.3. Zigorak Kudeatzeko Euskal Zerbitzuak meritu handiko lana egin du erkidegoaren mesederako lanen kudeaketan. Era berean, azpimarratzekoa da tratatu txarrak ematen dituztenak errehabilitatzeko eta bide segurtasunean berriro hezteko programak finkatu egin direla.

Dena dela, **ordezkatu dituen zerbitzuak desagertzeak –Atxilotuari Laguntza eta Orientazioa emateko Zerbitzuak (ALoz) eta Birgizarteratzekoak (BLZ)–** balorazio negatiboa izan du eragile juridiko guztien aldetik, gure aurreko txostenean adierazitako terminoetan oinarritzen baitzuten ondorioez.

Honi buruz epaileei, idazkari judizialei eta gizarte ekimeneko erakundeei iritzia eskatu diegu eta denak bat datoz zerbitzuak bateratzen zituen prestazio bat galdu dela esatean, bai arlo prozesalean bai hortik kanpo; ohiko zigortutako taldeen tzako bergizarteratzeko irtenbideak eta itxaropenak ematen zituen eta oso errazten zuen erantzun beharreko prebentzio xede berezietan erantzuteko zigorak eta segurtasun neurriak betetzea. Ondorioz, azpimarratu beharra daukagu desagertze hori berriro pentsatu beharrekoa dela, ez soilik goian aipaturiko txostenean adierazitako arrazoiengatik, baizik eta zigor betearazpenen garrantziari buruzko hausnarketa sakonen arloan ere bai:

- Beharrezkoa da Epaitegiak pertsonaren arazoaren ahalik eta ikuspeirik osoena izatea, berriro erortzeko ahalik eta aukerarik txikiak izateko zigor motarik egokiena jarri ahal izateko. Txostenak nori eskaturik ez badago eta beste daturik ezean, aurrekariak erabiltzen dira, funtsean, arriskua neurtzeko, gaur egun gehiegitan gertatzen den bezala, informazioa zatikakoa eta osatu gabea izaten da: batetik, aurrekari horiek dagokion Erregistrora iristeko bost urte igaro daitezkeelako; bestetik, Espainiako Epaitegi desberdinen artean datu horiek partekatze sistema eraginkorrik ez dagoelako.
- Zentzu honetan, pertsona baten espetxeko egoera banaka errazago tratatuko litzateke izan ditzakeen burutzapenen aniztasuna –eta gehienek hala dituzte– batean pilatuko balitz eta epaimahai betearazle bakarraren kontrolarekin.
- Segurtasun neurrien alorrean zigorra burutzea ezinezkoa den kasuak planteatu daitezke, zigorra betetzeko espetxean eta espetxetik kanpoko gero eta behar handiagoak estalita ez daudelako.
- Bestalde, askatasuna kentzen duten neurriak betetzeko erregimena arautzeko dagoen araudi bakarra behe mailakoa da, ez da arautzailea ere. Honek zailtasunak sortzen ditu irizpide judizial ugari baitago ezeztatutako galarazpen baten ondoren ordezkoa emateko, baita baldintza gehigarriak ez betetzeari lotuta dauden gabeziak ere. Maila honetan planteatzen den arazo bat aipatu beharra dago, oso orokortuta dagoelako, genero indarkeriagatik aldenitzeko aginduak ez betetzen diren kasuez ari gara.

4.4. Informatzen ari garen urte honetan, Arartekoak hainbat forotan egin ditu **terrorismo delituei buruzko zigor eta espetxe tratamenduari buruko adierazpenak.** Berriro ere gure eskaria egin beharra daukagu preso dauden pertsona guztiek euren jatorrizko tokietatik gertu dauden espetxeetan

bete dezaten kondena, horrela helburu hirukoitza beteko baita: beraien gizarteratzea mesedetuko da, antolamendu juridikoak eskatzen duen bezala; zigortuen gizarte deserrotzea saihestuko da, gizarteko loturak mesedetuaz; eta urruntzeak familiako eta adiskideentzat dituen eragin negatiboak, gastuak eta arriskuak amaituko dira, ezin baitira inondik eta inora justifikatu eta erabat saihegarriak dira egungo egoeran. Bestalde, behin eta berriro eskatu dugu espetxeetako administrazioak preso dauden gaixo larriak eta sendaezinak espetxetik irtetea aurreikusten duten legezko arauak errazago ezartzeko bideak jarri beharko lituzkeela. Eta azpimarratu beharra daukagu, talde eta delitu terroristei buruzko xedapen bereziak kendu beharra dagoela, hirugarren maila eta baldintzapeko askatasuna ematea galarazten badute.

4.5. Espetxek kanpoko ospitale arreta jasotzen duten presoek zaintza dela eta, euren intimitatea errespetatu behar dute zaintzaren kargu diren indar polizialek, oro har, preso dauden pertsonak erantziko diren edo artatuko dituzten espazioetatik kanpo egon behar dute, zaintza lanak egiten ari diren agenteek kontsultaren, proben edo tratamenduaren garapena ikusi edo entzun ez dezaten. Hori guztia fakultati-boek berariazko babesa eskatzen ez badute edo behar hori ezinbestekoa ez bada arrisku egoera berezirik ez dagoelako; horrelakoetan, arrazoiz azaldu beharko da zergatia eta Espetxe Zaintzako Epaitegi batek baloratu eta onartu beharko ditu arrisku hori dela eta beharrezkoak diren eta eman behar diren neurriak.

Hizpide dugun urtean barrena, Eusko Jaurlaritzako Herri-zaingo Sailak ez zuen erakunde honekin behar bezalako lankidetzarik izan **hala gomendatzen duen ebazpena dela eta.**

Onartzen duela berariaz adierazten ez duen arren, nahiz eta adierazteko eskatu zitzaion, ebazpena sortu zuen kasuan jokabide zuzena izan zuela berretsi du. Erantzun hau Legeak ezartzen duen lankidetzarekin bat ez datorrela uste izateko bi arrazoi ditugu:

- Ez du ekintzei buruzko argibide bat bera ematen, nahiz eta Arartekoak adierazi zion bere bertsioa ez zettorrela bat eta kontraesan zegoela gertakariari buruz Espetxeko Zuzendaritzak eta Osakidetzak emandako bertsioarekin. Ikertutako jardueraren oinarria eratzen dute datuak direnez, horren kontrolik eta azterketarik ezingo da egin, bertan parte hartu duen erkidegoko administrazioko instantzietako batek gertatutakoa ez dela egia eta beste instantziak gertatu zenaren frogak dituela esaten duten bitartean. Hori dela eta, ezinbestekoa da Eusko Jaurlaritzak kontraesan hau argitzea.
- Jarduera hau justifikatzeko aipatzen dituen bi arrazoiak da-gokienez, bietako inork ere ez du Zuzenbidezko oinarririk:
 - Batetik, hartutako neurriak beharrezkoak zirela esaten du preso zegoen pertsona delituak egiten dituen erakunde batekoa delako. Horrekin ebazpena jasotzen duen irizpide jurisprudentzialeko irizpideen aurka doa, izan ere, preso dagoen baten arriskugarritasuna zehazteko kasuz kasu egindako balorazioa behar dela esaten du, datu objektiboak eta banakakoak oinarri hartuta, eta kasu honetan ez zen horrelakorik gertatu.

- Bestetik, horrela jokatu ez balu *culpa in vigilando* gerta zitekeela dio, beharrezko segurtasun neurriak ez zirelako beteko. Tesi hau defendatzeko Ertzaintzaren zain-tzapean zegoela bere buruaz beste egin zuen preso baten kasua aipatzen du, horrek Auzitegi Nagusiaren kondena ekarri zuen, bere zaintzan horrelako zerbait gertatzeko arriskua kontrolatzeko berariazko neurriak hartu ez zelako. Baina aipaturiko adibideak, zalantzan jarritako jokaera zuzendu ordez, Zuzenbidera ez dela egokitzen adierazten du. Izan ere, aipatzen den kondena oinarrian honakoa zegoen: Administrazioak ez zituela kontuan izan hildakoak norbere buruari kalte egiteko zuen arrisku larriaz zeuden datuak, datu ugari izan arren, bere buruaz beste egiteko saiakera guztiak ongi dokumentatuta egon arren. Hau da, Auzitegi Nagusiak kasu hartan Sailari aurpegiratzen ziona kasu honetan erakunde honek ohartarazitako akats bera izan zen: Atxilotutako pertsonari dagozkion neurriko zaintza neurriak ezartzerakoan, honen banako balorazioa ez zela behar bezalakoa izan. Alde bakarra dago, eskura zituzten datuen eta aurrekarien arabera, balorazio horren ondorioz Sailak Auzitegi Nagusiko kondena eragin zuen neurriak hartu behar izan zituela, aldiz, defentsa

erakunde honen aurrean planteatu zen kasuan, preso zegoen pertsona honen arrisku maila zein txikia zen ikusi izango zuten.

4.6. Buruko gaixotasuna duten pertsonen ehuneko oso handia ari da askatasuna kentzen dien kondena espetxean betetzen, baina beraien patologien eta beharren arabera, ez lukete espetxean egon behar, baizik eta erkidegoko baliabide egokietan artatuta egon behar lukete, behar adina babes terapeutikorekin eta gizartearen babesarekin. Erkidegoko horrelako baliabiderik ez egotea errealitate larria da, erantzun politikoak, sozialak, medikoak eta kriminologikoak behar ditu. Egoera honen ondorioz hausnartu beharra daukagu, gaixo psikiatriko askok, bereziki baliabiderik gutxien dutenek eta zaugarriek, sistema juridiko-penitentziarioaz gain beste erantzunen bat izan dezaten, erkidegoan behar adinako arreta izan ez dutelako, eskubideak gaizki defendatu zaizkielako –diagnostiko edo auzitegiko medikuaren balorazio desegokia, baliabide terapeutikoak edo egoitzazkoak proposatzeko ezintasuna, defentsaren eraginkortasunik eza, etab.– edo behin espetxean egonda ezin delako edo oso zaila delako osasunagatik ateratzea, erkidegoan harrera egiteko behar bezalako baliabiderik ez dagoelako.

a t a l a

OPINA

**Gizartean baztertuta edo
baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak**



Aurrekariak



Urteko txostenaren atal honetan bazterketa prozesuetan murgilduta dauden pertsonen erasaten dieten jarduketak jaso dira. Bazterketa prozesu horien zio nagusiak **gizarte eta ekonomia desberdintasunak** dira.

2011ko txostenean gizarte bazterketa arriskuan dauden pertsona kopurua handiarazten duten faktore **enpleguaren suntsiketa aipatu bagenuen**, 2012ri dagozkion datuak are etsigarriagoak dira.

Euskadik 169.083 langabe izan du 2012aren itxieran eta urteko azken hiruhilekoan langabezia tasa % **15,14** izan zen, 2011 amaierako % 12koaren aldean. ([Iturria Lanbide](#))

Espainiar Estatuan, **EUROSTAT**en 2012ko azaroko datuen arabera, langabezia tasa % **26,6** zen, 2011 amaierako % 22,5koaren aldean.

Hala, **2012ko pobrezia eta gizarte-desberdintasunei buruzko inkestak** ohartarazi duenez, krisi ekonomikoak ohiko **betebehar eta gastuei aurre egiteko familiek dituzten zailtasunak** handiarazi ditu, 1996az geroztik ikusten ez zen bezala.

Paraleloki diru-sarrera urritasunari lotutako txirotasun eta behin-behinekotasun arrisku egoerak ugaritu dira, eta 2012an egiazko txirotasun eta behin-behinekotasun egoeren eta txirotasun ezkutuko moduen eragina handitu da.

Txosten horren arabera, ordea, krisiak ez ditu arriskuan jarri 2008 arteko aurrerapenak, eta 2012ko egiazko txirotasun eta behin-behinekotasun tasak 1986 eta 1996ko mailetatik urrun daude. Errealitate hori, neurri handi batean, **Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta, Etxebizitza gastuetarako Prestazio Osagarria eta Gizarte Larrialdietarako Laguntzak (DBE/EPO/GLL) prestazio sistemaren eragin positiboari** lotuta dago. Eragile horiekin –hala nola pensio politikaren eragin onuragarria– batera, **diru-sarrerak bermatzeko sistema horrek EAEko txirotasun eta bazterketa tasei Europar Batasuneko batez besteko zenbaiten azpitik eusten lagundu du**, eta Euskadi European desberdintasun mailarik txikiena duten gizartearen artean sendotu da. Horri dagokionez, EAE guztiz aldenitu da Espainian nagusi den egoeratik.

Alegia, gizarte bazterketaren aurka borrokatzeko dispositiboek are garrantzi handiagoa hartzen dute krisi orokorreko testuinguruan, ekonomia eta gizarte desberdintasunak areagotzen dituelako.

2012an, euren premia oinarrikoen aurre egiteko diru-sarrerarik ez duten pertsona kopuruak hazten jarraitu du.

PGDIren datuen arabera, EAEko diru-sarrerak bermatzeko sistema arriskupeko biztanleen % 72,6ri iritsi zitzaizen, 2008ko % 63,6ren gainetik.

DBE/EPO/GLL sistemaren sartutako pertsonaren bat duten etxeetako biztanleak 2008n baino % 60,5 gehiago dira; euskarri biztanleak % 6,1 dira, 2008an % 3,9 ziren bitartean.

Hortik diru-sarrerak bermatzeko sistema kudeatzeko eredu bizkor, eraginkor eta, giza baliabideei eta baliabide materialeri dagokienez, nahikoa izateak daukan garrantzia, balizko erabiltzaileen babesa berma dezan.

Erakunde honek behin eta berriz errepikatu duenez, Diru-sarrerak Bermatzeko Euskal Sistema **gizarte kohesioko eta gizarte babeseko funtsezko faktorea** da, eta bazterketa arriskua prebenitu, bazterketa pertsonak, sozial eta laboraleko egoerak arindu, eta herritarren eskubideen egiazko erabilerarako baliabide pertsonal, sozial edo ekonomiko nahikorik ez dutenen gizareratzea eta laneratzea errazteko lan hain garrantzitsuari aurre egiteko behar diren baliabideak eta tresnak eman behar zaizkio.

Ikuspuntu horretatik, gai horretan **2011 amaieran Lanbideri** eskumenak eskualdatzeak, Diru-sarrerak Bermatzeko eta Gizarteratzeko **18/2008 Legea** aldatu zuen **azaroaren 24ko 4/2011 Legea** zioen azalpenaren beraren arabera, **beste helburu batzuen artean**, honakoa bilatu zuen: *“prestazioak organismo bakar batek kudeatzeak gobernantza, eraginkortasun eta kontrolerako ematen dituen abantailak baliatzea eta, aldi berean, **Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemari bere funtzionamendua hobetzeko egiazko aukerak ematea, prestazio ekonomikoaren kudeaketak udal gizarte zerbitzuei, bereziki oinarriko gizarte zerbitzuei, eragin dien lan-zama oso arinduz.***

Diru-sarrerak Bermatzeko Errentaren (DBE) eta Etxebizitza gastuetarako Prestazio Osagarriaren (EPO) ezaugarriak dituzten prestazioen kudeaketa eredu eskuratu eta ezartzeari datzekion konplexutasuna ulertu arren, azpimarratu behar dugu, tamalez, legearen helburuak ez direla behar bezala bete. Zerbitzuen erabiltzaileen pertzepzioa eta erakunde honen ikuspuntua bat datoz esateko, 2012an, itxaropenak ez direla bete, eta talde horren artean ez dela hobetu; alderantziz, arretak okerrera egin du eta, aurrerago azalduko denez, arlo honetako kexa arrazoi nagusia bihurtu da.

Beraz, Txostenaren atal honetan, Lanbideren funtzionamenduari eta, batez ere, DBE eta EPO prestazio ekonomikoaren kudeaketari buruzko jarduketegi dagozkien kexen eguneroko izapidetzean **atzemandako disfuntzio nagusiei** helduko diegu.

1.

Arloa kopurutan

Aurten izapidetu ditugun kexa gehienak Diru-sarrerak Bermatzeko Errentaren (DBE) eta Etxebizitza gastuetarako Prestazio Osagarriaren (EPO) kudeaketari lotuta egon dira. [Diru-sarrerak Bermatzeko Errentaren 18/2008 Legeak](#) eskubide subjektibo gisa eratu ditu prestazio biak bertan jasotako betekizunak betetzen dituzten pertsona guztientzat.

Guztira, 2012an **1.010** espediente erregistratu dira:

| | |
|---|--------------|
| – Eduki ekonomikoko gizarte prestazioak onartzea, berritzea, aldatzea edo berriz hastea ukatzea: DBE edota EPO | 108 |
| – Eduki ekonomikoko beste gizarte prestazioak ukatzea..... | 14 |
| – Eduki ekonomikoko gizarte prestazioak onartzeko, berritzeko, aldatzeko edo berriz hastea eskaerak ebazteko atzerapena: DBE edota EPO..... | 487 |
| – Eduki ekonomikoko beste gizarte prestazioak etetea: DBE edota EPO | 261 |
| – Eduki ekonomikoko gizarte prestazioen izapidetzean prozedura arazoak eta administrazioaren funtzionamendu txarrekoak: DBE edota EPO..... | 57 |
| – Eduki ekonomikoko gizarte prestazioen kobratze desegokiak itzultzeko prozedura | 27 |
| – Ordaintzeke dauden eduki ekonomikoko gizarte prestazioen zenbatekoen eskaera: DBE edota EPO..... | 8 |
| – Eduki ekonomikoko beste gizarte prestazioak iraugitzea: DBE edota EPO..... | 11 |
| – Bestelako kontuak | 37 |
| GUZTIRA..... | 1.010 |

Zenbateko horiek 2011n egondakoaren aldean kexa kopuruaren **portzentajea handitu dela** islatu dute, % **304**, hain zuzen ere, eta horrek oso grafikoki islatzen du aipatu krisi testuinguruaren eta enplegu galeraren, eta bazterketaren aurka borrokatzeko tresnen eskariaren arteko lotura estua.

Gaika, Lanbideren funtzionamenduari lotutakoa, bai prozedura alderdiei, bai, batez ere, prestazioak onartu, berriz hasi eta berritzeko luzamenduei dagokienez, kexa ia guztiak bildu dituzte, aurrerago zehaztuko dugunez.

Beste kexa batzuk, gutxiago, **Gizarte Larrialdietarako Laguntzen (GLL) eta gizarteratzeko laguntza berezien** izapidetzeari lotuta egon dira.

2011n bezala, **langabezia-sorospena (Estatuaren prestazioa) eta beste laguntza prestazio batzuk jasotzearen arteko bateragarritasunari** –azkenek zenbateko jakin bat gainditzen dutenean– lotutako kexak jaso dira.

2.

Kexarik aipagarrienak

2.1. Itxarote-zerrendak eta ilarak Lanbideren bulegoetan

Atal honetan azpimarratu behar dugun lehen kexa arrazoiak gizarte bazterketa egoeran edo arriskuan dagoen pertsona batek DBE eta EPO prestazioak eskatzea erabakitzen duen uneari berari dagokio.

Kontu horrek garrantzi handia hartzen du, 18/2008 Legeak berak adierazi duelako (22. art.) **prestazioen onarpen data prestazioaren eskaera egunaren ondorengo eguna dela** eta, beraz, hura onartutakoan eskaera egin zen egunetik pirlatutako atzerapenak ordaindu behar dira.

Xede horrekin, Lanbidek **telefonoz ordua eskatzeko** sistema zentralizatua ezarri zuen. Hitzordua hitzartzeko, eskatzaileek zenbaki bakar batera deitu behar dute.

Eskubide horien eskatzaile kopurua oso handitu da eta, beraz, **Lanbidek telefono horren bidez eskatutako aurretiazko hitzorduak emateko gehiegizko epea** ere bai. Hiru euskal hiriburuen kasuan, batez ere, hilabetetik gorakoa izan daiteke epe hori, eta kexa asko eragin du horrek.

Prestazioak berritzeari dagokionez, esleitutako hitzordua batzuetan berritzeko agiriak aurkezteko epemugaren ondorengo datan eman zen, eta horren ondorioz, prestazioa eten zitekeen, betebeharrak ez betetzeagatik.

Bulego batzuetan eguneroko hitzordu sistema ezarri zen, bulegoa zabaltzeko lehen orduetan pertsona kopuru gehigarri bati arreta emateko. Helburua herritarren informazio eskaerei eta eskatutako agirien emateari kasu egitea zen. Prestazio eskabideak jasotzeko eginkizuna ere izan dute, telefonozko hitzorduen atzerapenagatik eta batzuetan hitzorduen sistema ez zebilelako.

Pertsonen duintasunaren ikuspuntutik egoera guztiz onartezinak ekarri ditu horrek, hala nola Bilboko Mazarredoko Lanbideren bulegoan egunero gertatzen zirenak: bertan, pertsona multzo handi batek ilara egiten du egunero, goizaldetik (2 am, 3 am, etab.), dauden zenbakietako bat lortzearen.

Bulego batzuek ez daukate ahalmenik **erregistro funtzioa** betetzeko. Gabezia hori berehala gainditu behar litzateke, zerbitzuaren erabiltzaileen eskubideetan duen garrantziagatik.

2.2. Prestazio eskaerarekin batera aurkeztu beharreko dokumentazioa

Puntu honi dagokionez, jasotako kexak ikusita, deigarria da **batzuetan ematerik ez dagoen dokumentazioa egotea**, hala nola zurtzasun-agiria (eskatzailea umezurtza denean), edo lan-bizitza (administrazio egoera irregularrean dauden atzeritarren kasuan), **edo interesatuek lehenago emandako** eta, beraz, Lanbideren eskuetan dagoena edo egon behar lukeena.

Gauza bera gertatzen da atzeritarrei **jatorrizko herriko dokumentazioa** eskatzearekin. Berriz esan behar dugu jatorrizko herrietan errealitate administratiboak ez daukela zerikusirik gurearekin. Dokumentazio hori eskatzea oso garestia da, batzuetan, eta lortzen zaila da pertsona bere herritik kanpo luzaroan egon delako, pertsona bere jatorrizko herrian errotuta ez dagoelako, edo euren jatorrizko herrian jazarpena pairatu duten pertsonen kasuan, edo trafikoaren edo beste edozein genero-indarkeria motaren biktima izan diren emakumeen kasuan. Hura legeztatze eta itzultzeko eskakizun berriak askotan oztopo gaindiezin bihurtzen du.

Ikuspuntu horretatik, Lanbideren web orriak gabeziak dauka, prestazio bien eskatzaileek eman beharreko agiriak zehazterakoan, eta aurretiazko hitzordurik gabe eskabideak aurkeztea zailtzen du horrek.

Ez genuke gogorarazi behar horri buruz Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen **30/1992 Legeak** xedatu duena. Izan ere, **35. artikuluan**, herritarren eskubide bihurtu du (f idatz-zatia) *“dagokion prozedurari aplikatzen zaizkion arauak eskatzen ez dituzten edo jarduneko administrazioaren eskuetan dauden agiriak ez aurkeztea”*.

Praktikan, dokumentazioa emateko fasea denboran luzatzen da eta eskatzaile askok sentitzen dute prestazioaren balizko hartzaileei atzera eragiteko modua dela.

Kasu gehienetan, dokumentazio osagarria eskatzen da interesatua eskaeraren egoeraz galde bertaratu delako Lanbideren bulegoan, errekerimendu formalik batere egon barik.

Zentzu horretan, ohitura oso hedatua da eskatzaileari **ahoz** jakinaraztea agiri bat edo batzuk falta dituela eta, beraz, eskabidea osatu gabe dagoela, eta ohitura horrek babesgabetasuna eragiten du.

Ebazpenak prestatzea eta haiek jakinaraztea ere arazo handia izan da, batez ere lehen hiletan. Aplikazio informatikoak zailtasun handiak izan ditu hori egiteko. Eskaera fasean egindako aldaketak ez ziren grabatzen, edo ebazpenak ez diren ematen. Hori dela-eta, EHAA jakinarazpen asko argitaratu dira, egindako jakinarazpen pertsonalak kasu askotan xedatutako lege araubidea bete barik.

2.3. DBE eta EPOren eskaerak ebazteko atzerapena

18/2008 Legeak eta hura garatu duten dekretuek Lanbideri **onartzeko edo ukatzeko ebazpena gehienez hil biko epean eman beharra** (62. art.) ezarri arren, eta epe hori igarotakoan onartutaz ulertu behar badira ere, praktikan, DBE eta EPOren eskaeren ebazpenak sei hiletik harago atzeratzen dira maiz.

Alde handi batekin, kexa multzo horrek dauka kopururik handiena, 2012an arlo horretan jasotako guztiekiko.

Baliabide horien kudeaketa eredu abiarazteko konplexutasunik harago, kezagarria da gizarte bazterketa arriskuan edo egoeran dauden pertsonen zuzendutako prestazioen ebazpena epe horretatik harago luzatzea.

Bestalde, ez da arraroa eskatzaileek prestazioa euren banku kontuan sartu zaielako zuzenean jakitea hura onartu zaie. Une horretantxe jakinarazten zaie ebazpena formalki, atzerapenez bada ere, eta ez beti.

Gehiegizko luzamendu hori eskaera berrietan eta etenaren ondoren berriz hasteko kasuetan gertatzen da. Gauza bera esan daiteke Lanbideek ukatzeko edo eteteke emandako ebazpenen aurkako errekurtsoei buruz; izan ere, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen Legeak isiltasunagatik ezetsitzat jotzeko eta bide judizialari ekin ahal izateko epeak adierazi arren, berriazko ebazpena emateko betebeharra ere xedatu du, eta garrantzitsua da hura epe egokian gertatzea.

147/2010 Dekretuko 46. artikuluen arabera, etetea eragin zuen zioek indarra galdu ondoren “ofizioz edo alderdi batek eskatuta” hasiko da berriz, baina praktikan, interesatuek sustatu behar dute hura beti.

2.4. Diru-sarrerak Bermatzeko Errentaren prestazioa interesatuari entzuteko izapiderik gabe etetea

Lanbideren DBE eta EPO eteteke ebazpenen aurkako kexa multzoa, ebazteko atzerapenari dagokionarekin batera, garrantzitsuena da ikuspuntu kuantitatibo eta kualitatibotik, prestazioaren titularrentzat dakartzan ondorioengatik.

Behin eta berriz azpimarratuko dugu prestazio horien izaera hauskorra; izan ere, pertsona talde gero eta handiagoak, eta batez ere gizarte eta ekonomia desberdintasunengatik, gizarte bazterketaren atalasea gurutzatzea saihestea bilatzen dute.

Horregatik da **hain garrantzitsua** Legean xedatutako **prozedura bermeak neurtzea, arrazoitzea eta errespetatzea** laguntza horiek eteteke edo amaitzeko neurria hartu baino lehen.

DBE eta EPOren prestazioak eteteagatik izapidetutako kexa gehienetan, hileko nomina ordaindu ez zaiela ikusten dutenean daukate etenaren berri onuradunek.

Lanbideren bulegoetara ez ordaintzeko zioak ezagutzera jotzen dutenean jakinarazten zaie, ahoz, eteteke zio bat bete omen dutela.

Are gabezia larriagoa deritzogu, jasotzaileak prestazioaren etetea eragin duten zioak ukatzen ditutenean, eta erabakia errekurritzeko asmoa adierazi ondoren, Lanbideko langileek eurek interesatuei etetearen jakinarazpen formala jaso arte itxaron behar dutela esateari.

Egiatzatu ditugun kasu batzuetan, etetearen jakinarazpen formala “de facto” etetea baino hilabete geroago iritsi zaiola interesatuari.

Prestazioaren ordainketaren etetea interesatuari **entzuteko izapiderik egin gabe** gertatzen da, diru-sarren bermearen berriazko araudiak eta Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen Legeak eskatzen dutenez.

Interesatuari **entzuteko izapideak** haren eskubideen babes eraginkorra bermatzen du, eta, azken batean, Lanbidek alegatutako eteteko zioa ukatzea, zehaztea edo onartzea ahalbidetzen dio.

Prestazioaren ordainketa izatez etendakoa, berriz hastea denboran luzatzen da, are etetearen iraupen mugatuko edo Lanbideren akats argiko kasuetan.

Etete epe horretan, eta Lanbidek hartutako erabakia egokia denetz egiaztatu bitartean, interesatuei guztiz ukatzen zaizkie elkarbizitza unitatearen sarrera guztiak eta, beraz, ezin diete aurre egin haren kideen hezkuntza, elikadura eta ostatu gastuei.

Etetearen desegokitasuna egiaztatutakoan prestazioa eta atzerapenak ordaintzen hasteak ez ditu erabakiaren kalte atzeraezinak ekiditen, eta kasu batzuetan, berandutzea dela-eta, elkarbizitza unitatearen kaleratzea ekar dezakete.

Horri dagokionez, **azaroaren 29an egin genuen 9/2011 Gomendio Orokorra** jo behar dugu. Gomendio hura Diru-sarrerak Bermatzeko Errentarako eta Etxebizitza gastuetarako Prestazio Osagarriko eskubidea etetearen ondorioei buruzkoa zen.

Araudiak DBEko eskubidea eteteko kasuak jaso ditu, **be-tebehar** bat ez betetzearen edo **prestazioaren hartzailea izateko betekizunak** galtzearen edo ez betetzearen arteko mailaketarik ez bereizketarik egin gabe. Gure iritziz, betebeharrak bete ezean prestaziorako eskubidea etetea gehiegizkoa da elkarbizitza unitateak prestazioaren hartzailea izateko betekizun guztiak betetzen jarraitzen badu, kasu horretan bere oinarritzko premiei aurre egiteko sarrerarik gabe jarraitzen duelako.

Gure ustez, betebeharren bat betetzen ez denean, zigor araubidera jo behar litzateke, prestazioaren onuraduna izateko betekizunak betetzen badira.

Beste **arazo larri bat arrazoiketa da**, orokorrean osaga-bea edo nahasia izaten baita. Hori, entzuterik ezarekin batera, babesgabetasun larriko egoerak eragiten ari da, gure aburuz.

2.5. Behar gabe jasotako kopuruen erreklamazioa

Aurten jasotako kexa asko foru aldundiek hasitako prozeduretan behar gabe jasotako zenbatekoen erreklamazioari daude lotuta. Ordainketa itzultzeko prozeduraren arauketa oso urria eta mugatua da eta, hori dela-eta, **hutsune asko** daude. Hutsune horiek, gure aburuz, ekarri dituzten interpretazioak ez dira pertsonen eskubideen oso aldekoak; izan ere, betebeharrak ez betetzeak edo betekizunak galdu izanak eragindako etete kasu guztietan dirua behar gabe jasotzat jotzen da. Araudiak, bestalde, ez du aurreikusi ondorioetarako datarik eta, beraz, zenbateko oso handiak erreklamatzeko ari dira.

Orokorrean, ordainketa desegokien erreklamazioak gizar-te bazterketa egoera larrian dauden pertsonen eragiten die. Kasu batzuetan, zorra itzultzea ia ezinezkoa da, diru-sarrerarik ez dutelako eta bazterketa egoera larrian daudelako.

Zorrek izugarri zailtzen du pertsona horiek gizarteratzeko prozesua. Gainera, DBE jasotzen denean, batere baliabiderik ez edukitzeko kasuan legokiokeen zenbatekoaren % 30 kentzen ari da, elkarbizitza unitatea osatzen duten pertsona guztien kopuruaren arabera, araudiak ehuneko txikiagoa kentzeko aukera aurreikusi duenean.

Aurten, Arabako Foru Aldundiari dagozkion ebazpen asko egin ditugu. Aldundi horrek, prozedura eta ebazpen berean, eteteari eta behar gabe jasotako prestazioagatik kopuru bat itzuli beharrari heltzen zien, 56 eta hurrengo artikuluetan xedatutako prozedura urratuz. Orokorrean, betebeharren urraketa zen, zor handiak izanda (Foru Aldundiak berak jakinarazi zigan zenbatekoari buruz hausnartzen ari zela, handia zeritzolako).

Arartekoak gai horri buruz onartu ez ziren ebazpen asko (33) egin zituen. Eragindako pertsona batzuek auzi bidera jo dute eta lortu dituzten epaietan behar gabe jasotako kopuruak erreklamatzeko erabilitako administrazio prozedura baliogabe jo zen. Oraintxe bertan Lanbide Arabako foru erakundearen aurrean sortutako zor horren kobrantza kudeatzen ari da, eta titulu baliogabea oinarritzen dela errepikatu behar dugu. Gure iritziz, **Arabako Foru Aldundiak erabaki zituen espediente horiek berraztertu behar dira, araudi aplikagarria urratu baitzen haietan.**

2.6. Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta ukatzeko zioak: kasuak

2.6.1. Egiatzko bizilekua ez frogatzea

Kexak aztertutakoan, ikusi dugu prestazioak eten direla edo ez direla onartu edo ez direla berriz hasi edo berritu pertsonak egiatzko bizilekua frogatzeko betekizuna bete-tezeari utzi diolako, hilabetez edo are gutxiagoz EAetik kanpo bidaiatu izanagatik. Baina araudiak ez du zehaztu **noiz ez den frogatzen egiatzko bizilekuaren betekizuna eta, beraz, gure ustez, egiten ari den interpretazioa arautu gabea eta oso murriztailea da**. Atzerrirako bidaiak batek EAEn bizitzeko hiru urteen zenbaketa hausten duela ulertzea, udal erroldak zer ere adierazten duen, ez dago jasota aplikatu beharreko araudian. Lanbideren 2012ko azaroaren 6ko gutunak EAetik kanpoko bidaiak jakinarazi beharra eta prestazioaren eskubiderako titular eta onuradunengan dauden ondorioak arautu ditu, baina ez da horretarako zuzenbide tresna egokia. DBEren prestazioa eskatzen denean ere ari da irizpide hori erabiltzen Lanbide eta, beraz, 15 egunetik gorako bidaiak egiatzko bizilekua frogatuta egotea hausten du eta egun harrezkeroztik 3 urteko errolda eta egiatzko bizilekua frogatu behar litzateke. Lanbideri jakinarazi diogu gure iritziz jokatzekeko modu horrek ez daukala lege babesik.

2.6.2. Familia berrelkartzea

Bakarrik bizi diren pertsonen elkarbizitza unitate ekonomiko independentea osateari buruzko aurreikuspenari lotutako kexak jaso ditugu, pertsona horiek etorkinak direnean eta haien ezkontidea edo haiekin ezkontzaren antzeko harreman

iraunkorra duen pertsona denean, 147/2010 Dekretuko 5.1 a) art. Manu horren arabera, elkarbizitza unitate berezi jotzeak urtebetez baino ez dirau, eta beste batez luza daiteke; horren ondoren, familia berrelkartzerik ez badago, prestazioa ukatu edo eteten da.

Kexak izapidetzerakoan ikusi ditugun egoerarik larrienen artean, euren ardurapean adingabeak dituzten familia guraso-bakarrak daude.

147/2010 Dekretuko 5.1 a) artikuluko 4. idatz-zatian jasotako xedapenaren aldeko interpretazioa egiteko egin genion gomendioa onartu zuen Lanbidek; hala, pertsonak Diru-sarrerak Bermatzeko Errentaren prestazioaren onuraduna izateko gainerako betekizunak betetz gero eta Estatuaren Administrazio Nagusiak ezkontideari berrelkartzeko baimen administratiboak ukatu badio, ez zaio amaiaraziko edo ukatuko Diru-sarrerak Bermatzeko Errentaren prestazioa. Hala ere, praktikan hori ez da betetzen ari, eta 2012ko azaroaren 6ko gutunean ez da hala interpretatu. Hortaz, 2013 osoan haren jarraipena egingo dugu.

2.6.3. Ondasun higiezin biren titularrak diren pertsonak

DBE arautzen duen 18/2008 Legeak automatikoki baztertzen ditu laguntzetatik ohiko etxebizitzaz beste higiezin baten jabeak diren pertsonak, non ere dagoen hura eta zein ere diren haren merkatuko balioa edo handik etekina ateratzeko aukerak.

DBE eskatzaileen eta jasotzaileen kexa ugari izapidetu dira, zio hori dela-eta prestazioa ukatu edo eten zaielako, horren ondoren haien egoera oso hondatu delarik.

Bateraezintasun horren lege xedapenaren oinarria da bere etxebizitza ez diren higiezinak dauzkanak ekonomikoki ustia ditzakeela, baina ez da aintzat hartu kasu batzuetan etetea eragin duten ondasun higiezinak ez diela batere etekinik ematen euren titularrei edo gauzatzen zailak direla.

DBE kasu horietan eteteko erabakiak, legearen arabera bada ere, erabateko behin-behinekotasuneko egoeran jartzen ditu pertsona horiek, errendimendurik ateratzerik ez duten ondasun baten erruz euren diru-sarrera iturri bakarra galtzen baitute.

Zentzu horretan, Arartekoak indarreko legediaren **alderdi hori aldatzea proposatu du**, ondasun horien balioa txikia denean baliabide urriko pertsonen DBE eskuratzeko oztopoa izan ez dadin.

2.6.4. Gizarte Segurantzaren “zaintzapeko seme-alabagatiko esleipena” jaso eta DBE eskatzen duten pertsonak

Baliaezintasunagatiko kotizazio gabeko pentsioa, 18/2008 Legeko 9.2.a) artikulua ondoz ondo, pentsiotzat jotzen da, eta elkarbizitza unitate bereziari 18 urtetik aurrera pentsiodun eskubidea ematen dio. Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak “zaintzapeko seme-alabagatiko esleipena” izeneko prestazioari ere tratamendu bera ematea onartu zuen. Prestazio hori % 65 edo gehiagoko desgaitasuna onartuta duten 18 urtetik gorako pertsonak direnean

ematen da. Haren aplikazioa arazo handiak ematen ari da, 2011.5.30ean horretarako onartu zen gutunaren idazketa dela-eta, zehazki, “prestazioaren titularra” DBEren osagarriaren eskubide subjektu aipatzen duelako, eta askotan haien onarpena galarazi du horrek. Alderdi hori konpontzeko gestio asko egin arren, oraindik ez da konpondu eta, beraz, kexak jasotzen jarraitu dugu.

3.

Araudi-testuingurua eta politika publikoak

Epigrafe honetan indarrean sartu diren lege aldaketa batzuk eta arloari eragin dioten jarduketak publikoak aipatu dugu.

2012an gertatu lege berrikuntzen artean, azpimarratu behar da **Gipuzkoako lurraldean Diru-sarrerak bermatzeko Laguntza ezartzeko ekainaren 19ko 31/2012 Foru Dekretua** onartu dela (**2012ko ekainaren 27ko GAO**)

2012ko uztailaren 1ean sartu zen indarrean eta Diru-sarrerak Bermatzeko eta Gizarteratzeko Legea aldatzeko azaroaren 24ko 4/2011 Legeak egindako aldaketa eragindako babesgabetasuneko egoerak estaltzea bilatu du, batez ere EAEn hiru urtez errolatutako egoteko eskakizunari dagokionez.

Aipatu **DBEren 4/2011** Legea 2011ko abenduaren 13an **indarrean sartu** arren, argi dago haren ondorioak batez ere 2012an hedatu direla, eta Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errenta kudeatzeko egoera berria definitu du.

Lege berria dela-eta, **Lanbidek** erabateko protagonismoa hartu du Diru-sarrerak Bermatzeko eta Gizarteratzeko Euskal Sistemaren aplikazioan; izan ere, Diru-sarrerak Bermatzeko Errentaren (DBE) eta Etxebizitza gastuetarako Prestazio Osagarriaren (EPO) kudeaketa bere gain hartu du, bai eskatzeko eta izapidetzeko faseetan (udalek egiten zituzten haiek lehen) bai ebaztekoan (foru aldundiek ebazten zuten lehen).

2011ko urteko txostenean aurreratu genuenez, 18/2008 Legearen aldaketa horretarako **DBEren eta EPOren arautegiak egokitu behar dira** (egun, 147/2010 D. eta 2/2010 D.), baina gaur egun ez zaio oraindik lan horri heldu, aipatu Legeko Lehen Xedapen Gehigarrian xedatutako urtebeteko epea igaro arren.

Gizarte Larrialdietarako Laguntzen araudiak ez du batere aldaketarik izan 2012an, **Gizarte Larrialdietarako Laguntzak eskuratzeko ondare mugak ezarri dituen 2011ko abenduaren 28ko Aginduak** eragindako ondorioak izan ezik, zeinek, Diru-sarrerak Bermatzeko eta Gizarteratzeko 18/2008 Legeko 46.f artikulua urratzeagatik, ofiziozko espediente ireki beharra xedatu baitzuen. Haren laburpena aurrerago sartu da.

2013an laguntzak onartzeko mugak eta irizpideak ezarriko dituen Agindua onartzeke dago oraindik.

4.

Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

4.1. Bilerak

Gizarteratzearen eremuan gizarte bazterketa prozesuak pairatzen dituzten pertsonen eskubideen defentsan lan egiten duten **elkartee**kin bildu gara aurren.

Pertsona asko Diru-sarrerak Bermatzeko sisteman **sartzeko** edota bertan geratzeko izaten ari diren zailtasunen berri eman digute. Lanbidek herritarren arretan eta prozeduren izapidetzean dauzkan disfuntzioei buruzko keza ugari izan dira. Baita prestazio ekonomikoen eskaerak ebazteko **atzerapenei** eta zerbitzuen erabiltzaileekiko elkarrizketarik ezari buruzkoak ere.

Halaber, adierazi dutenez, diru-sarrerarik ez duten pertsonen ematen zaizkien prestazio ekonomikoak urriak dira eta murrizketak izaten ari dira. Nagusia etxebizitzako elkarbizitza unitate bitara mugatzea izan da; baita Gizarte Larrialdietarako Laguntzak kobratzeko eskatzen diren baldintza berriak edo beste prestazio batzuetan, hala nola Bizkaiko Foru Aldundiak kudeatzen dituen Gizarteratzeko Laguntzetan, gertatzen ari diren mugak ere.

Berriz errepikatu dute, eteteko prozeduretan, kasu guztietan ez dela **alegazio** izapidea bete.

Bestalde, prestazioen **kontrol eta ikuskaritza jarduketak** aipatu dituzte; izan ere, elkarbizitza unitatearen autonomiaren esparruan hainbeste sartzen dira tartean ezen azkenean administrazioak erabakitzen baitu zein gastuk duten lehentasuna eta zeinek ez.

Azkenik, hitzarmenetan eta diru-laguntza lerroetan egondako murrizketak eta onartutako diru-laguntzeak ordaintzeko atzerapenak direla-eta dauden finantzaketa zailtasunen berri eman digute.

Bilera asko egin dugu **Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailarekin**. Haietan, Lanbideren funtzionamenduari eta prestazioak eskatu, eten, berriz hasi eta berritzeko prozedurari dagozkien keak izapidetzeko ikusi ditugun arazoak eztabaidatu dira.

Aldundietako gizarte politiketako Sailekin ere bildu gara, DBEren kudeaketari buruzko eta Lanbideri espedienteak eskualdatzeko buruzko gaiak eztabaidatzeko. Bilera guztietan Arartekoak jarraitzen ari zen prozedurari eta araudiaren interpretazioari eta ikuskaritza eta kontrol jarduketei buruz duen iritzia helarazi diegu, herritarren eskubideak murrizten ari direla uste baitugu.

4.2. Ofiziozko jarduerak

2012an ofiziozko sei espediente izapidetzen hasi gara.

Espediente horien edukia Lanbideren funtzionamendua eta Bizkaiko Foru Aldundiak eskualdatu barik zeuzkan espedienteetan berriz hasteko eskubideak aurkezteko zailtasuna zen. Halaber, gizarte erakundeek Arartekoari helara-

zi zizkieten kezken berri eman zen. Era berean, Lanbideri gestio lan horretarako tresna diren aplikazio informatikoe-tan atzemandako disfuntzioei buruzko argibideak eskatu zitzaizkion.

Azkenik, Gizarte Politiketako Sailburuaren Agindu baten bidez, Gizarte Larrialdietako Laguntzen (GLL) onuraduna izateko ezarritako mugengatik hasitako ofiziozko azken espediente azpimarratu behar da. Espediente horrek **Arartekoaren 2012ko abenduaren 4ko Ebazpena** eragin zuen. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailari gomendatzen zaio, 2013rako gizarte larrialdietarako laguntzetan jasotako gastu espezifiko bakoitzerako gehienezko zenbatekoak ezartzen dituen aginduaren onespenerari dago-kionez, 2011ko abenduaren 28ko Aginduan ezarritako iriz-pideak berrikus ditzan.

Gizarte jantokia erabili ahal izateko Gasteiz udalerriko erroldan lehenagoko denbora bat frogatzeko eskakizunari buruzkoa ere bai. Udalak erantzun zigunez, betekizun hori kenduko zuten, baina elikadurarako eskubidea erabiltzeko zenbait oztoporen berri izan dugu eta, beraz, haren jarraipena egingo dugu.

4.3. Bisitak

Bisita erronda bat egin zitzaion Lanbideren bulegoari egun DBE eta EPO kudeatzeko arduraren sarearen egunerokotasuna lehen eskutik ezagutzeko. Informazio hori Lanbideri helarazi zitzaion. Lanbidek erabilgarritzat jo zuen eta atzemandako gabeziak konpontzeko gogoia adierazi zuen.

5.

Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

1. Bizi dugun krisi ekonomikoa dela-eta, familiek euren betebeharreri eta ohiko gastuei aurre egiteko dituzten zailtasunak ez dira 1996azgeroztik ezagutu. **Paraleloki diru-sarrera urritasunari lotutako txirotasun eta behin-behinekotasun arrisku egoerak ugaritu dira**, eta 2012an egiazko txirotasun eta behin-behinekotasun egoeren eta txirotasun ezkutuko moduen eragina handitu da.

2. Hala ere, 2012ko egiazko pobrezia eta behin-behinekotasun tasak 1986 eta 1996ko mailetatik urrun daude, neurri handi batean **DBE/EPO/GLL prestazio sistemaren eragin onari** esker. Eragile horiekin –hala nola pentsio politikaren eragin onuragarria– batera, diru-sarrerak bermatzeko sistema horrek **EAEko txirotasun eta bazterketa tasei Europar Batasuneko batez besteko zenbatekoen azpitik eusten lagundu du**, eta Euskadi European desberdintasun mailarik txikiena duten gizartearen artean sendotu da. Horri dagokionez, EAE guztiz aldendu da Espainian nagusi den egoeratik. Prestazio horien eskuragarritasunari esker (xedatutako

betekizunak betetzen direnean), zein ere den aurreikusitako aurrekontu-saila, sistemak eginkizun hori bete dezake, euren oinarritzko premiei aurre egiteko sarrera ekonomikoak izatear uzten dioten pertsona kopurua handitu ahala saila ere handitzen delako.

3. Horrexegatik, **Diru-sarrerak Bermatzeko Euskal Sistemari**, gizarte kohesio eta babeseko faktorea den aldetik, bazterketa arriskua prebenitzeko lan hain garrantzitsuari aurre egin ahal izateko behar diren baliabideak eta tresnak eman behar zaizkio.

Bereziki, Lanbidek bere gain hartu duen DBEren eta EPOren kudeaketak urratsak eman behar ditu herritarren arreta hobetzeko.

Gutxieneko kalitate estandarrak erdietsi behar dira, batez ere, ebazteko epeari dagokionez, sistema **bizkorra** izatea eta zerbitzuaren **erabiltzaileentzako tratua** haien egoera pertsonalei **egokitua, duina** eta **eraginkorra** izatea lortu behar dugu.

Horretarako, Lanbideren bulego guzti-guztietako baliabide materialek, bereziki **aplikazio informatikoeak**, eta **giza baliabideek** nahikoak eta egokiak izan behar dute, ematen den zerbitzuaren eraginkortasuna bermatzeko.

4. Baliabide nahikotasun horrekin batera, Lanbidek diru-sarreraren bermearen berriazko araudian eta Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen Legetik eratorritako orokorrean **xedatutako prozedura bermeak** bete behar ditu, batez ere prestazioak eteteko kasuetan.

Behin eta berriz azpimarratuko dugu prestazio horien izaera hauskorra; izan ere, pertsona talde gero eta handiagoak, eta

batez ere gizarte eta ekonomia desberdintasunengatik, gizarte bazterketaren atalasea gurutzatzea saihestea bilatzen dute.

5. Diru-sarrerak bermatzeko 18/2008 Legearen arau garapena premiazkoa eta beharrezkoa da. Horretarako, **DBEren eta EPOren arautegiak egokitu behar dira** (egun, 147/2010 D. eta 2/2010 D.), baina gaur egun ez zaio oraindik lan horri heldu, aipatu Legeko Lehen Xedapen Gehigarrian xedatutako urtebeteko epea igaro arren.

6. Bazterketa kontuetan lan egiten duten **gizarte erakundeak** pairatzen ari diren murrizketa handiek haien lanak zailtzen dituzte. Halaber, finantzaketa arazo larriak daude eta haiek jarraitu ahal izatea arriskuan jartzen du horrek. Egiten duten lana oso garrantzitsua da gure gizartearentzat, herritarrei hurbiltasuna eta malgutasuna ematen dizkielako eta herri-administrazioetara hurbiltzen ez diren edo haiek ezarritako betekizunak betetzen ez dituzten pertsonen arreta ematen dielako; hortaz, erakunde horiek bestela arretarik gabe geratuko litzatekeen esparru humanarioa betetzen dute. Haien lanari laguntzea funtsezkoa da gizarte kohesiorako eta desberdintasunen aurka borrokatzeko.

7. **Etterik gabeko pertsonen** euren oinarritzko premiak beteta izan behar dituzte. Janariaz, bizilekuaz, batez ere negetan, higieñez eta jantzi egokiaz ari gara. Betekizun humanitario minimoak dira eta gizarte murrizketak direla-eta ez dira saihestu behar. Aurrekontu-sail horiei lehentasuna eman behar zaie krisialdian, pertsonarik ahulenen zailtasunak areagotzen baitira haietan.

a t a l a

2018.

**ljitoak eta
beste gutxiengo kultural batzuk**



Aurrekariak



Urteko txostenaren atal honetan Arartekoak ijitoen inguruan bideratutako jardueren berri eman nahi dugu.

Krisi ekonomikoaren egoera talde ahulenei eragiten ari da. Talde horietako bat ijitoak dira. Talde horrek pairatu duen bereizkeriak haien gizarteratzea eta laneratzea bultzatuko duten, haurren hezkuntza-hobekuntzaren alde diharduten eta behar bezalako egoeretan etxebizitza bat eskuratzeko aukera ematen duten **politika publikoak** behar ditu. Gutxiengo kulturaltzat jotzeak, gainera, haien kultura eta gizar- eta politika-izaerako partaidetza sustatzea dakar. Hortaz, haien gizarteratzearen aldeko borondate irmoa behar da.

Sektore publikoaren laguntzarik ezak, ordea, gizarteratze prozesua zailtzen du pairatzen duten bereizkeriagatik eta nozitzen dituzten desberdintasunengatik. Ijitoek zailtasun handiak dituzte etxebizitza bat eskuratzeko, lan bat bilatzeko edo kalitatezko hezkuntza bat jasotzeko.

Europar Batasunak eta Europako Kontseiluak azken urteotan txostenak egin eta estrategiak proposatu ditu egoera hori zuzentzeko. Horretarako, hurbilen dauden herri-administrazioen, udalen, aldundien eta Eusko Jaurlaritzaren **lankidetzak** behar da. Diagnosiak egiten eta neurriak proposatzen aurrera egin bada ere, eragile publikoen **borondate irmoa** hartzeke dago aipatu bideak abian jartzeko eta, nahitaez, horiek gauzatzeko beharrezko **finantzaketa** bideratzeko.

Jorratzeke dagoen beste alderdi bat da gizarteraren gehien-goak dituen estigmei eta aurreiritziei aurre egiten dieten arduradun publikoen eta gainontzeko eragile publiko eta sozialen aldetik **jarrera irmoa** mantentzea. Ijitoen inguruko adierazpen orotan kontuan hartu beharko litzateke pairatu duten jazarpena eta egindako kalteak. Estigmen jarraitzeak talde honen aurrerapena eta gizarteratzea zailtzen du, gutxiengo kultural diren aldetik, oraindik ere arbuioak, bereizkeria eta haien premien erantzunik eza pairatzen baitituzte.

1.

Kexarik aipagarriena

Aurten jaso ditugun kexek erroldan izena emateko zailtasunekin eta izaera ekonomikoko gizar-teratzearen etetearekin dute zerikusia. Halaber, etxebizitza bat eskuratzeko zailtasunari buruzkoak ere jaso ditugu. Azpimarragarrienak komentatuko ditugu:

1.1. Erroldan izen-ematea ukatzea

Abanto-Zierbenako Udalak ez zion utzi ijito familia bati udal erroldan izena ematen. Familia hori Santa Juliana auzoan bizi zen haren seme-alabekin. Joan den urteko txostenean jarduera horren eta bideratu genuen ebazpenaren berri eman genuen. (2011ko abenduaren 15eko Arartekoaren ebazpena. Horren bidez, Abanto-Zierbenako Udalarik gomendatzen zaio erroldan inskriba dezan Santa Juliana auzoan bizi den familia bat.

Urte honetan udalak erroldan izena eman die, hortaz, gure esku-hartzea amaitu dugu.

1.2. Eduki ekonomikoa duten gizar-teratzearen etetea

Aurten diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioa eteteko prozedurak familia ijito batzuei eragin die Bilboko Udaltzaingoa txosten baten ondorioz. Udaltzaingoa, erasoak eta pertsona batzuen atxiloketak hizpide zituen gertaera baten ostean, ikerketa bat abiarazi zuen diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioa jasotzeko araudian xedatutako baldintzen betetzearen inguruan. Lanbidek, txosten hori jaso ostean, familia batzuei prestazio ekonomikoa eten zizkion. Jasotako informazioa aztertzean egiaztatu ahal izan dugunez, eragindako batzuk betebeharrak urratu zituzten, kasu batzuetan araudi berria aplikatzearen ondotik, baina diru-sarrerak bermatzeko errentaren titular izateko baldintzak betetzen jarraitzen zuten. Hala, Lanbideri espediente hauetan etete-egoera mantentzearen inguruan erakunde honek duen kezka helarazi diogu. Etete prozeduraren hasiera zigor-ondorioak izan ditzakeen gertakari batekin lotuta zegoen, **baina ez du eraginik diru-sarrerak bermatzeari buruzko araudian**. Ez da ohikoa prestazio ekonomikoaren espedienteen berrikuspenak udal bateko segurtasuneko zinegotziaren txosten batekin hastea. Gainera, Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioaren ordainketa eten zuen alde aurreko entzunaldirik eman gabe. Diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioaren etete-egoera mantentzea **eskubidearen titular izateko baldintzen urraketan oinarrituta egon beharko litzateke, 147/2010 Dekretuaren 9. artikuluan xedatutako baldintzen urraketan hain zuzen**. Aurreko dekretuaren 46. artikulua haxe ezartzen du: *"Diru-sarrerak bermatzeko errenta etetea eragin zuten arrazoiak desagertutakoan, foru-aldundiak, ofizioz edo alderdi batek eskatuta, egiaztatu egingo du une horretan prestazioa ordaintzeko baldintzak gertatzen ote diren eta, hala badagokio, prestazioaren zenbatekoa ezarri. Horretarako, dekretu honetako 53., 54. eta 55. artikuluetan*

aurreikusitako prozedura-arauak aplikatuko dira". Era berean, 147/2010 Dekretuaren 9.3. artikulua baldintzen artean ezarzen du baliabide nahikoak ez edukitzea.

Familia hauek ez dute baliabide nahikorik legezko xedapen horren babesean, beraz, prestazioaren titularrak izateko baldintzak beteko lituzkete. Lanbidek emandako informazioak ez ditu biltzen dituzten baliabide ekonomiko buruzko datuak, alegia, **ez dago jasota baliabide ekonomiko nahikoak dituztenik**. Hainbat ibilgailuren jabetza izatea ondarearen balioa zehaztean kontuan hartu beharra dago, 147/2010 Dekretuaren 23. artikulua eta hurrengoak, baina ez, ordea, ondare nahikoa dutela ulertzeko presuntzio moduan, horien balioa aintzat hartuta.

Gure iritziz, betebeharren urraketek ondorioak izan behar dituztela alde batera utzita, bai zigortzeko prozeduran, bai etetearen iraupenean (147/2010 Dekretuaren 45. artikuluan xedatzen den moduan), familia horiek diru-sarrerak bermatzeko errentaren titular izateko baldintzak betetzen ez badituzte bakarrik ukatu dakieke prestazioaren berrabiarazpena.

Azkenik, adierazi genuen ebazpenak zehatzagoak izan behar izan zirela eta diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioaren titularrak izateko baldintzak zergatik betetzen ez diren arrazoiak behar bezala ezarri behar izan zirela. Garrantzitsua da ijito herriko familiak direla gogoraraztea. Herri horrek historikoki bereizkeria eta gutxiespena pairatu du, oraindik ere oso nabaria dena haien kideen zein haien gizartearen artean. Era berean, oso garrantzitsua da haien kideetako asko gizarte bazterkeria egoeran daudela. Diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioaren titular izateko baldintzak betetzen ez dituztela ebatzi izana, beraz, oso justifikatuta egon behar da, nahasteak ez sortzearen. **Gure ustez, kasu hauetan emandako ebazpenetan ez da ageri legezko justifikazio argirik prestaziorako eskubidea ez berrabiarazteko arrazoi azaltzeko**. Oraindik ez dugu Lanbideren erantzuna jaso, aurreko balorazioa helarazi bagenion ere.

1.3. Bidegabe jasotako zenbatekoak erreklamatea

Bizkaiko Foru Aldundiak 36.244,24 euro itzultzeko eskatzen zuen kexa bat izapidetu dugu. 5 kideko familia batek 3 urte baino gehiagotan diru-sarrerak bermatzeko errenta gisa jasotako zenbatekoa zen. Foru aldundiak, Bilboko Udaleko kontrol eta ikuskapenerako bulegoaren txosten baten ostean egiaztatu zuen familiak azoka txikian lan egiten zuela eta, hortaz, ulertu zuen famili horrek zituen diru-sarreraren berri emateko duen betebeharra ez zuela konplitu. Erakunde honek haren balorazioa Bizkaiko Foru Aldundiari helarazi zion eta bertan adierazi genion, familia horrek hileroko diru-sarreraren zenbatekoa jakinarazteko betebeharra konplitu ez badu ere, **egoera horretatik ezin dela ondorioztatu diru-sarrera nahikoak izan dituenik eta diru-sarrerak bermatzeko errentaren jasotzaile izateko baldintzak betetzen ez dituenik**.

Gure ustez, 36.244,24 € eskatzea jarduera ekonomiko bat burutzen dela jakin izan ondoren diru-sarrerak bermatzeko errentari egokituko litzaiokeen kopurua gainditzen duten etekinak jasotzen dituela bermatu izan gabe egozten zaizkion gertakarietako desorekatua da. 18/2008 Legeak eta 147/2010 Dekretuak ez dute ezartzen betebeharren urraketak

ez bezala jasotako kopuruak itzultzeko beharra dakarrenik, beraz, urraketa horrek diru-sarrerak bermatzeko errenta gisa jasotako kopuruak itzultzeko beharra dakarrela ulertzean aipatutako araudiak xedatu duena baino harago joan da. Beraz, familia horrek salmenta ibiltariarekin lortutako diru-sarrerak egiaztatu beharko lirateke eta, egin ondoren, diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestaziorako eskubidea izaten jarraitzen duen aztertu, prestazioaren edozein modalitatetan, osorik edo dagozkion deskontuekin.

1.4. Taldeari eragiten dioten eta beste arlo batzuetan –zehazki, hirigintza arloan– izapidetutako kexak; jarduerak narriadura pairatzen duten auzoetan

Abanto-Zierbenako Santa Juliana auzoa: [Arartekoaren ebazpena, 2010eko irailaren 20koa](#), auzokide talde batek aurkeztutako erreklamazioari buruzkoa. Bertan, Abanto-Zierbenako Santa Juliana auzoak gizarte eta hirigintzaren aldetik duen egoera eskasa agerian jarri zuten.

2011ko txostenean, egin genuen jarraipena eta Abanto-Zierbenako Udalaren erantzuna aipatu genituen. 2012ko uztailan, Etxebizitza Sailak txosten bat bidali digu. Bertan Abanto-Zierbenako Hiri Antolamendurako Plan Orokorren behin betiko onarpena jaso da. HAPO horrek plan partzial baten bitartez aurrera eraman behar den Santa Juliana auzorako sektorea aurreikusten du.

Horrez gain, Santa Juliana sektorearen aurretiko azterlana idazteko zenbait jarduera burutu dira udalarekin eta Bizkaiko Foru Aldundiarekin koordinazioan eta lurraren eta lurzatiaren egoerari buruzko informazioa bildu da. Une horretan eremu horren antolamendu xehatuaren proposamena egon badago. Sortu den eragozpenetako batek HAPOren zehaztapenak aldatzea eragin dezake. Horregatik, adierazi da lau urteko epea behar dela urbanizazio eta eraikuntza obrekin hasteko beharrezkoak diren agiri guztiak lantzeko. Halaber, txostenak dio udalak bizgarritasunaren baldintzak eta zerbitzuak mantentzea xede duen esku hartzeko plan bat berehala egin behar duela, eta erabateko biziberritzearen hirigintza jardueren aurrekoa. Herriarren partaidetzari dagokionez, sailak egokitzen jo du Plangintzaren Kontseilu Aholkulariaren bidez auzotarren iritzia bermatzeko proposamena. **Edozelan ere, eraitsi beharreko etxebizitzetan legez bizi diren pertsona guztiei berriro bizilekua emateko eskubidea bermatzeko interes publikoarekin bat dator**. Ondorioz, gailendu behar dugu gizarte- eta hirigintza-izaerako biziberritze prozesua **aurrera egiten** ari dela, horretarako behar diren antolamendu planak adostek eta egiteak dakarren denbora luzea izan arren.

1.5. Etxebizitza-premia

Etxebizitzak hustearen ondorioz ostatu ibiltarietan –adibidez, furgonetak– bizi diren EAeko ijito familien etxebizitza-premia hizpide duten kexak jaso ditugu aurtan. Adingabeak haien kargura dituzten familiak dira eta, ondorioz, zaurkotasun handiko egoeran daude. Babes ofizialeko etxebizitzaren alokairuari buruzko araudi berriak familia horiei behar bezalako etxebizitza eskuratzen lagunduko dielakoan gaude, oinarrizko eskubide bat baita.

2.

Araudi- eta gizarte-testuingurua

Ijito herriaren erabateko sustapenerako eta gizarte partaidetzarako kontseiluak, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailari atxikitakoak, erabaki zuen **Ijito herriaren erabateko sustapenerako eta gizarte partaidetzarako II. planaren** iraunaldia luzatzea, bi urteko aldi osagarria. Horrek jarduerak berrikusi eta eguneratzea dakar, kontuan hartuta ez bakarrik planak orain arte izandako garapena, baita 2020ra arte ijitoak gizarteratzeko estrategia nazionalen Europako esparruaren ziozko zuzentarauak eta proposamenak eta Espainian ijitoak gizarteratzeko estrategia nazionala (2012-2020) ere. Erabakia hartzeko aintzat hartu ziren arrazoen artean zegoen 2009. urtean onartutako neurri asko ez zirela betearazi.

Urte honetan **Eusko Jaurlaritzak Ikasle ijitoen eskolatzeko hobetzeko plana** onartu du. Ikasle ijitoen eskolatzeko hobetu nahi du eskola inklusiboaren esparruaren barruan. Horren bidez eskolatzearen sarbidearen gaineko ekitatea, jarraipena eta ikasle ijitoen arrakasta bermatu nahi da, baita genero desberdintasunak gainditu, irakaste-ikaste prozesuen hobekuntza eta kultura arteko klabeetan curriculumaren aberastea bultzatu ere. Horrez gain, helburuetako bat da harremanak eta ijito kultura agerian jar daitezen, familiek parte har dezaten eta ijito erakundeek hezkuntzaren arloko esperientziarekin eta ikasle ijitoen hezkuntzako eragile guztiekin lankidetzan aritu daitezen.

Astigarragako Udalak barne araudi bat egin du herriko txabolen asentamenduari buruzkoa (autobiaren azpian, Uru-mea ibaiaren ondoan).

Bertan 5 urtez egon daiteke, betiere, bizikidetasunari lotutako arau jakin batzuk betetzen badira. Udalak erroldan izena emango die txabola horietan bizi eta erroldan izen-ematea eskatzen duten eta araudia betetzeko konpromisoa hartuko dutela sinatzen duten eta egoitza egonkorren adierazle gisa hiru hilerako egongo diren pertsonei. Araudian gain hartzen diren konpromisoak eta ez-betetzearen ondorioak aipatzen dira.

Aurten **araudi berria** argitaratu da, Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailarena, etxebizitza eskatzaileen erregistroa eta babes ofizialeko etxebizitzak nahiz araubide autonomikoko zuzkidura-bizitokiak esleitzeko prozedurak erregulatzen dituen (2012ko urriaren 15eko Agindua).

Araudi horrek, besteak beste, babes ofizialeko etxebizitzak hautatu eta esleitzeko prozeduren erregulazioa aldatzen du. Etxebizitzak zozketarik gabe emango dira errentamendu erregimenean, lehentasunezko irizpideei jarraiki barematutako zerrendarekin bat etorritik. Horrek bidea ematen die etxebizitza bat eskuratzeko zailtasunak dituzten eta bazterkeria egoeran dauden familia batzuei aukera gehiago izan ditzaten aipatu etxebizitza errentamendu erregimenean izan dezaten, hain zuzen, baremazio hori aplikatuz.

Aurten araudia aldatu da eta aldaketa horrek Errumaniako ijitoei eragin die. Europar Batasuneko estatu kideetako zein Europako Esparru Ekonomikoari buruzko hitzarmena sinatu duten gainerako estatuetakoa herritarrek Espainian sartu,

joan-etorri askean ibili eta bizitzeari buruzko otsailaren 16ko 240/2007 Errege Dekretuaren 7. artikulua aldaketa da, hain zuzen, **apirilaren 20ko 16/2012 Legegintzako Errege Dekretuaren** bidez egindakoa, eta hori garatzen duen araudia: 240/2007 Errege Dekretuko 7. artikulua aplikatzeko arauak ematen dituen **uztailaren 9ko PRE/1490/012 Agindua**. Araudi horrekin bat etorritik, Espainian bizitzeko asmoa duten errumaniarrek egiaztatu behar dute ez dituztela baliabide ekonomikoak.

Horrez gain, atal honetan **2020ra arte ijitoak gizarteratzeko estrategia nazionalen Europako esparrua** aipatu dugu, Ministroen Kontseiluko akordioaren bidezkoa, **2020ra arte ijitoak gizarteratzeko estrategia nazionalen Europako esparrua aplikatuz**.

Estrategiak gizarteratzerako funtsezko lau alorrak jorratzen ditu: hezkuntza, enplegua, etxebizitza eta osasuna. Horietako bakoitzean 2020rako lortu behar diren xede kuantitatiboak ezartzen ditu, biztanleria-ehunekoetan zehazten direnak, baita 2015erako erdiko helburu batzuk ere. Lau alor horiez gain, estrategiak jardun-ildo osagarriak xedatzen ditu gizarte ekintzaren, partaidetzaren, talde hori ezagutzeko hobekuntzaren, emakumearen berdintasunaren, bereizkeriarik ezaren, kulturaren sustapenaren eta beste herrialde batzuetako ijitoei laguntzeko arreta bereziaren inguruan.

Europar Batasunak Europako Legebiltzararentzako, Kontseiluarentzako, Europako ekonomia eta gizarte Lantaldearentzako eta Eskualdeetako Lantaldearentzako Batzordearen jakinarazpena egin du: **Ijitoen gizarteratzerako estrategia nazionalak: EB Bruselaren esparrua handitzeko lehenengo urratsa, 21.5.2012, COM(2012) 226 azkena**.

Jakinazpen horrek ijitoen gizarteratzeko estrategia nazionalak aztertzen ditu, estatuak aurkeztutakoak, batzordeak 2011ko apirilaren 5ean ijitoen gizarteratzeko estrategia nazionalen Europako esparrua bideratu ostean.

Estatu kideek hainbat sektoreetan –horien artean hezkuntza, enplegua, osasuna eta etxebizitza– neurriak konbinatuko dituen ikuspegi osoa eta iraunkorra garatu eta aplikatu behar dute. EBko esparruak lehenengo aldiz mahaigaineratu du ijitoen integrazioa Europar Batasunaren mailan eta argi eta argi Europa 2020 Estrategiarekin lotu du.

Bertan, aipatzen da ijitoen gizarteratzerako estrategia nazionalak hartzea **lehenengo urrats bat baino ez dela**. Hurrengo fasean, ahaleginak betearazpenean elkartu beharko dira ijitoen integrazioarako egokitutako neurri zehatzak, egutegi argia eta behar bezalako finantzaketa biltzen dituzten **jar-duketa-planen** bitartez.

Batzordearen ebaluazioak estatu kideek hezkuntzaren, enpleguaren, osasun arretaren eta etxebizitzaren oinarritzko lau eremuetan baliatutako ikuspegiak jorratzen ditu, baita egitura-baldintzak (lankidetzak gizarte zibilarekin eta eskualdeko eta tokiko agintaritzekin, jarraipenerako jarduerak, bereizkeriaren aurkako borroka eta harremangune nazionala sortzea) eta finantzaketa ere. Oinarritzko alorreko dago-kienez, xedeak honako hauek dira: haur ijitoek, gutxienez, lehen mailako ikasketak amaitu ditzaten eta kalitatezko hezkuntza jaso dezaten aukera dutela bermatzea, ijitoen eta gainontzeko herritarren arteko enplegu-tasaren desberdintasuna murriztea, ijitoen eta gainontzeko biztanleen osa-

sun egoeraren arteko aldeak gutxitzea, ijitoek etxebizitza eta zerbitzu publikoak eskuratzeko proportzioaren eta baldintza horietan gainontzeko herritarrenaren arteko desberdintasuna ezabatzea.

Estrategia nazionalen ebaluazioak agerian jarri du **estatu kide gehienek ez dituztela aurrekontu baliabide nahikoak bideratu xede honetara –adibidez, Espainia–** eta EBko finantzaketa babesten dutela proiektatzen dutela diotela baina hori ez da nahikoa. Aurreikuspena da, hain zuzen, neurri horiek, estatuen finantzaketa ere behar dutenak, Egitura Funtsen eta Landa Garapenerako Europako Nekazaritza Funtsaren 2014-2020 programazioaren aldirako negoziatzeak jorratu behar dituztela.

Halaber, aipatuko ditugu Espainian arraza edo etniगतिको bereizkeria egoerari buruzko **Tratu Berdintasuna eta Arraza edo Etniगतिको Bereizkeriarik eza Sustatzeko Kontseiluak egin dituen hiru txosten**, (1) biktimia izan daitezkeen horien ikuspegiari buruzko azterlana, (2) arraza edo etniगतिको bereizkeriaren biktimia diren horiei laguntza emateko zentro sarearen emaitzen 2011ko urteko memoria, emandako arreta eta komunikazio eta sensibilizazio jarduerak barne hartzen dituen eta (3) Espainian arraza edo etniगतिको bereizkeria egoerari eta tratu berdintasunaren printzipioaren aplikazioari buruzko urteko txostena, legegintzaren esparruko aurrerapenak, jurisprudentzia, azterlanak, jardunbide onak eta kontseiluaren jarduerak biltzen dituen.

Azkenik, ijitoen giza eskubideei buruzko **Europako Kontseiluaren txostena** adieraziko dugu **"Human rights of Roma and Travellers in Europe"**. Txosten horren xedean artean dago ijitoek Europako Kontseiluko 47 estatu kideetan pairatzen duten desberdintasun-egoera agerian jar dadila eta marjinalizazioaren egoerarekin amaituko duten politika publikoak abian jartzen lagun dadila.

gizarte lanaren inguruan eta profil jakin batzuen gainean duten prestakuntza eskasarekin ere. Horrez gain, esan ziguten kezkatuta zeudela prestazioak eten dizkietelako eta horrek pertsonen bizi-tzian dakartzan ondorioengatik, ezin baitituzte alokairua edo oinarriko beste premia batzuk ordaindu. Laneratzeari dagokionez, eskuratutako beste gaitasun batzuen inguruko ezagutza –adibidez, mekanika– edukitzeko garrantzia mahaigaineratu zen, oinarri akademikoa ez izan arren.

Halaber, adierazi zuten prestazioen kudeaketa aldatu eta horiek Lanbidera helarazteak eragina izan duela eta, ondorioz, udal batzuetan dagoeneko ez dela esku hartzen, ez dela ari burutzen "beste gizarte lan bat". Gizarte behar larrietarako laguntzak ere ez dira ari ematen eta horren kudeaketa bai mantentzen dutela.

Beste esparru batzuetan salatzen duten moduan, eredu berria ez da ari aintzat hartzen ijitoen berezitasunak –adibidez, ia ekarpenik ez duen ekonomia informalean jarduera ekonomikoak gauzatzen dituztela; hala ere, horrela merkatuan aktibo daude eta esku har dezakete eta familiaren gastuetan lagundu–.

Erakundeek adierazi zuten beste adibide bat dela ez dela kontuan hartzen ijitoen iritzia ikastetxe anizdunetako kupoen aplikazioan. Kupo horiek haur ijitoak behartzen dituzte haien etxebizitzetatik urrun dauden beste ikastetxe batzuetara joan daitezkeen. Ikastetxe horiek hitzartuak izan daitezke eta horrek ijito familiei gastu handiagoa dakarkie hainbat kuotagatik eta zentroan, batzuetan, ez dute harrera ona jasotzen.

Gomendio orokorren jarraipenari dagokionez, 2011. urtean Arartekoak gomendio orokor bat egin zuen: **Arartekoaren 3/2011 gomendio orokorra, urriaren 5ekoa**. *Jatorriz Europar Batasunekoak diren eta Euskal Autonomia Erkidegoan bizi diren ijitoen egonlekuetan esku hartzeko jardute-protokoloak garatzeko beharra*. Bertan, ijitoek EAEn dituzten asentamenduaren egoera eta haien premiarik oinarrikoenei erantzuna emateko gabezia aztertzen dira.

Asentamendu horiek gure erkidegoan ari dira jazotzen eta uste dugu herri-administrazioen behar bezalako arreta behar dutela. Urte honetan Astigarragako Udalaren jardura gailenduko dugu, testuinguru sozial eta politikoari buruz hitz egiterakoan hizpide izan duguna. Arartekoak modu positiboan baloratzen du udalaren erabakia, alegia, haren udalerrian ijito jatorridun erromanien asentamendua errespetatzea. Horretarako, errespetatu behar diren jokabidearen inguruko konpromiso eta arau batzuk ezartzen dituen araudia onartu du udalak. Pertsona horiek zaurkortasun egoeran daude eta herri-administrazioen neurriak behar dituzte. Gizarteratzeko prozesu bat aurrera eramateko, beharrezkoa da egonkortasuna egotea eta gizarte zerbitzuen, ikastetxeen eta gainontzeko gizarte zerbitzuen laguntza edukitzea. Bai Europar Batasunak bai estatu kideetako administrazioek ijitoen bizi-kalitatea, hezkuntza eta prestakuntza hobetzeko aukera emango duten estrategiak bideratu behar dituzte. Udal hori Europar Batasuneko ijitoen strategiaren esparruan gain hartutako konpromisoak betetzen ari da. Erakunde honek oso positibotzat jo ditu Astigarragako Udalak eta Gipuzkoako Foru Aldundiak talde horri erantzuna emateko bideratutako urratsak, beste udalerrri batzuetan aurrera eramanez diren jardueren aurrean –adibidez, finkatu ziren ijitoei haien bizilekuak

3.

Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Ijitoen eskubideak defenda daitezkeen eta haien kultura onar dadin lan egiten duten gizarte erakundeekin **bilera** bat izan dugu aurten.

Helarazi zizkiguten kezken artean Lanbidera egindako kudeaketa-aldaketa aipatu zuten, hain zuzen, izaera ekonomikoko gizarte prestazioei dagokienez (diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria). Azaldu zizkiguten zailtasun asko **bazterkeria egoeran dauden edo hala geratzeko arriskuan dauden pertsonen atalari** buruzko txosteneko zatian aipatu ditugun antzekoak dira eta horri lotzen gatazka. Ijitoei eragiten dizkieten espezifikoez zirikusia dute jasotzen duten arretarekin, arreta ematen den lekuetako konfidentzialtasunik ezarekin –jorratzen diren gaiak oso sentikorak badira ere–, tratuarekin eta gizarte erakundeek emandako laguntzarako zailtasunekin, baita langileek

utzaraztea-. Jardunbide on horrek tokiko ekimena behar du eta, halaxe izan da, eta dagokion aldundiaren eta Eusko Jaurlaritzaren babesa behar du emaitzak lortzeko. Halaber, garrantzitsua da auzotarren informazioa eta partaidetza izatea eta, Astigarragan, hala izan zen. Asentamenduaren jarraipenerako batzorde bat sortu da eta bertan hainbat eragile publikok eta sozialek parte hartzen dute (udala, aldundia, gizarte zerbitzuak, ikastola, osasun zentroa, Udaltzaingoa, Caritas, Romi Bidean Elkartea, etab.) eta hori oso positiboa da neurri honetako proiektu batek beti dakartzan arazoak konpontzeko. Ijitoen premiei erantzuna emango dieten eta haiek gizarteratzeko eta azken hamarkadetan jasan dituzten erbesteetatik urrun haien seme-alabentzako historia berri bat eraikitzeak aukera emango dieten antzeko ekimenak ondorengo hilabeteetan egongo direlakoan gaude.

4.

Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

4.1. Gutxiengo kultural honek mendeetan zehar **jazarpena** eta **arbuioa** jasan ditu, azken hamarkadetan bakarrik jarri dira abian haien premiei erantzuna emango dizkieten politika publikoak baina argi dago **ez direla nahikoak** izan. Pairatzen duten estigmatizazioa oraindik haien gizarte, ekonomia eta kultura arloko sustapena eragozten duen traba bat da. Zailtasun eta traba horiek gainditu dituzten eta ikasteko aukera eta lan duina edukitzeko aukera izan duten ijitoak badauden aurren, oraindik ijito asko bizi dira **biziraupen zaileko** baldintzetan, alegia, behar bezalako etxebizitzarik, urik, argirik gabe, beste gabezia batzuen artean. Analfabetismo indizeak eta bizi-itxaropen txikiagoa biztanleria hori desberdintzen jarraitzen duten faktoreak dira, **arteen arloan egindako ekarpenagatik eta familia-elkartasunaren balioak mantentzeagatik gailentzen bada ere**.

Legezko aurreikuspenen, zenbait jarduketa planetan onartutako konpromisoen eta errealtatearen artean **alde oso handia** antzematen dugu. Egia da, oro har, gure estatuan zerbitzu eta prestazio publikoak modu berean eskuratzen dituztela baina neurri horiek ez dira nahikoak, ezta egokiak ere, laneratu eta gizarteratu daitezzen. **Izan ere**, ez dituzte kontuan hartzen marjinazioari eta gizarte bazterkeriari aurre egiten urteak eta urteak daramatzan **herri horren berezitasuna eta premiak**. Horregatik, planek barne hartzen dituzten berariatzko neurriak (adibidez EAEn onartu diren bi planak) oinarritzako dira haien sustapen eta gizarte partaidetzarako. Aurrerapausoak eman dira beharrezko neurriak bideratu eta diseinatzen baina ez, ordea, horien betearazpenaz ardurako diren herri-administrazioetako sailek hartu beharreko erabakietan. **Ijito herriaren sustapenerako eta partaidetza sozialerako II. Euskal Planean xedatutako neurrien betearazpena lehenetsun bat izan beharko litzateke eta tartean hartzen dituen arduradun publikoentzako exijentzia bat**.

4.2. Finantza krisia, lanaren suntsiketa eta azken hori ez sortzea, batez ere, desberdintasun eta desabantaila sozial gehien dituzten pertsoneri ari da eragiten eta horren adibide dira ijitoak. Langabezia tasa handia pairatzen ari den lan merkatuak eta eskulana aukeratzeko lehenetsunak ijitoak marjintzen jarraituko du. **Diru-sarrerak bermatzeko eus-kal sistemaren testuinguru honetan funtsezkoa da ijitoen gizarte bazterkeriaren aurka borroka egiteko**.

4.3. Lanbideren kudeaketa hobetu behar da eta ijitoen premiak eta berezitasunak aintzat hartu behar ditu. Pertsona horiei emandako arretak kontuan hartu behar ditu sufritzen dituzten desberdintasunak. Gizarteratzeko hitzarmenek barne hartzen dituzten konpromisoek zein familiari zuzentzen zaizen erreparatu behar dute. Horrez gain, lan aktibazioa duten profilerak egokitu behar da. Beharrezkoa da Lanbideren kudeaketa ijitoen berezitasunetara egokitzea eraginkorra izan dadin eta alde batean utz ez dezan izaera ekonomikoko gizarte prestazioen titularrak izateko baldintzak betetzen dituen talde bat, baita lan munduan aktibo egon daitezen ere.

4.4. XXI. mendean ijitoek **etxebizitza bat** eskatzen dute duintasunez bizitzeko. Egun etxebizitza bat eskuratzea geroz eta zailagoa suertatzen zaie gizarte-arloko zailtasunak dituzten familia ijitoei. Programa publikoak ezinbestekoak dira familia horiek baldintza osasungaitzetan bizi ez daitezzen. Programok haien premiak eta auzotarren aurreiritziak kontuan hartuko dituzten gizarte esku-hartzeak eta hezkuntza-laguntza behar dituzte.

4.5. Beste premia garrantzitsu bat erroldan izen-ematea eta bizilekuaren egonkortasuna udalerrian mantendu ahal izatea da. Ijitoen historian behin eta berriro errepikatu diren egoerak, besteak beste, erbesteak, erroldan izena ematea ukatzea, bizilekuak utzaraztea, etab. izan dira. Tokiko ekimenak –adibidez, Astigarragako Udalekoak– oso garrantzitsuak dira udalerrian dagoen asentamendu bati tratamendu humanitarioa ematen baitiote. Herritar horiei aukera bat ematean datza eta bi alderdien aldetik eskubideak eta betebeharrak ezartzean, auzotarren arteko bizikidetzarako bidea emango duena. Aitzitik, arretarik eta konpromisorik ezak arazoak dakartza eta erantzun bakarra bizilekuak utzaraztea. **Zaurkortasun egoeran dauden pertsonak direnean, beharrezkoa da politika humanitarioak aplikatzea eta, horietan, pertsona, haren bizitza eta zaurkortasuna hartu behar da aintzat auzotarren arbuioa eta aurreiritziak eragin ditzaketan jarduera jakinak baino harago**.

4.6. Erabakigarria da arduradun publikoek ijitoen eskubideekiko errespetuaren eta bereizkeriaren aurkako borrokaren inguruan **jarraera irmoa** izatea eta diskurtso publikoak gogora ekar dezala herri honek pairatu duen eta oraindik ere pairatzen duen jazarpena eta arbuioa eta haien sustapenerako eta gutxiengo kultural gisa onar dadin konpromisoak txertatzea.

a t a l a

2019.

Etorkinak



Aurrekariak



Urteko txostenaren atal honetan Arartekoak atzerritar etorkinen harira egindako jarduerak aztertuko ditugu; zehazki, euskal herri-administrazioetako politikak hartzaile diren aldetik dagozkien **eskubideei** buruzkoak.

Kontuan hartu beharra dago atzerritarren sarrera, egoitza eta lanari buruzko immigrazio-politikak Estatuko Administrazio Orokorraren eskumena direla. Hori horrela, Arartekoak ezin ditu jarduera-eremu horri eragiten dioten kexak ezagutu, herritarren defendatzailearen bulegora bideratzen baitira.

Gure autonomia-erkidegoan bizi diren etorkinak **igo** egin dira 2012. urtean, baina, Euskadi, oraindik ere, atzerritar **porzentaje txikiena** duen autonomia-erkidegoetako bat da. Adibide gisa, Euskadin atzerritarrak % 6,9 dira, Nafarroan % 11, Madrilen % 15etik gora eta estatu osoan % 12,1.

2012. urtean EAEn dagoen biztanleria atzerritarra (behin-behineko datuak) **151.162** pertsonakoa da eta kopuru horren barruan gizonak (77.795) emakumeak (73.367) baino gehixago dira, **Immigrazioaren Behatokiak** emandako datuen arabera.

Estatu-mailan, 5,7 milioi atzerritar daude, espainiar nazionalitatea eskuratu duten pertsonak kontuan hartu gabe. Autonomia-erkidego batzuetan etorkinen kopurua jaitsi egin dela eta emigrazioa igo egin dela nabaritu da. Krisiak eta murrizketek eragin zuzena dute enpleguan eta gizarte-prestaziotan, biak gizarteratzeko oinarriak izanik. Hori dela eta, kasu batzuetan enplegu-aukera hobeak beste nonbait bilatzea erabakitzen dute.

Etorkinen arteko langabezia handiagoa da espainiarren artean baino eta jasaten ari diren zailtasunak kasu askotan larriagoak dira, ez daukatelako behar bezala zainduko dituen sarerik familian eta erkidegoan.

2012. urtean, lehenengoz, Euskal Autonomia Erkidegoan dagoen nazionalitate garrantzitsuena marokoarra da. Hala ere, kontuan hartu beharra dago Latinoamerikatik datozen pertsonen azkarrago eskuratzen dutela espainiar nazionalitatea.

Ikuspegik egin duen azken barometroaren arabera, krisi sozioekonomikoaren testuinguruak ezartzen dituen mugak gorabehera, **barometroak** ez du aldaketa handirik eragin euskal herritarrek atzerriko immigrazioarekiko duten jarreraren. Jarrera uzkur nabarmenak dauden arren, ez dago atzerriko immigrazioaren aurkako posizio, iritzi, jarrera eta abarrik daukan muturreko talderik.

Eta hori ezinbestekoa da bizikidetzarako, batez ere kontuan hartzen badugu aginte publikoek **informazioaren tratamenduan** hartzen duten jarreraren garrantzia eta erantzukizuna. Horren harira, era positiboan baloratu behar da, salbuespenak salbuespen, Euskadin “immigrazioaren erronkak” duen trataera, baita Euskadin immigrazioaren aldeko itun soziala edo zurrumurruren kontrako agenteen prestakuntza sustatzeko ekimenak ere, geroago azalduko dugun bezala.

1.

Arloa kopurutan

Jasotzen ditugun kexak arlo desberdinei buruzkoak dira. Izan ere, etorkinak herri-administrazio desberdinekin erlazionatzen dira, gainerako herritarrak bezala.

Arlo honetan 32 kexa jaso ditugu, honela banatuta:

| | |
|--|----|
| – Atzerritarrak erroldatzea..... | 14 |
| – Herritarren eskubideak..... | 7 |
| – Etorkinak diskriminatzea..... | 5 |
| – Administrazioaren funtzionamendua eta administrazioaren prozedura..... | 4 |
| – berdintasuna eta ekintza positiboak..... | 2 |

Esan bezala, beste arlo batzuetan tramitatzen ditugun kexa askok ere eragiten diete etorkinei. Aurten igo egin dira diruzko gizarte-prestazioen ukapen, indargabetze eta iraungitzeari buruzko kexak eta horrek eragin nabarmena du atzerritarrengan, **gizartean baztertuak dauden edo hala egoteko arriskua duten pertsonak** baitira. Beste arlo batzuetan tramitatutako kexen artean honakoak nabarmentzen dira: **Herrizaingo arloan** tramitatutakoak, Ertzaintzak eta Udaltzaingoak atzerritarrei ematen dien tratuari buruz, eta **Osasun arlokoak**, osasun-arretarako sarbideari buruz. Era berean, gurtze-leku islamiko baten irekierari buruzko kexa aipatuko dugu. Azkenik, burujabetzeko prozesuan dauden gazte eta adingabe etorkinei eragiten dieten kexa eta jarduerak **Haur eta Nerabeen Bulegoaren txostenean** kontsulta daitezke.

Txosteneko atal horietara joko dugu, jardueren edukia zehatzago ezagutu ahal izateko.

2.**Kexarik aipagarrienak****2.1. Atzerritarren estatutu juridikoari buruzko kexak****2.1.1. Identifikaziorik eza**

Pertsona batek erakunde honetara jo zuen, 5 urte zeuzkanetik Espainian bizi arren ez zeukalako inolako identifikaziorik. Adinez nagusia izan arren, ez dauka bera identifikatzen duen agiririk, bere gurasoak, Errumaniakoak biak, bere jaiotza inskribatu gabe hil baitziren bera adingabea zenean. Inskripzio-zedula bat eskatzeko adierazi genion eta eman egin zaio.

2.1.2. Egoitzagatiko nazionalitate espainiarren eskaera ebazteko edo berau ukatu ondoren egindako errekurtsua bideratzeko atzerapena

Espediente horiek herriaren defendatzailearengana bideratzen dira. Berrikuntza gisa, herriaren defendatzailearen bulegoak zera jakinarazi digu, Justizia Ministerioak kudeaketa-agindu bat sinatu duela Espainiako Jabetza Erregistrazailen eta Merkataritzako Erregistrazailen Elkargoarekin, eskaerak tramitatzean Erregistro eta Notariotzaren Zuzendaritza Nagusiarekin lankidetzan aritzeko asmoz. Elkargoak babes tekniko eta materiala emango du, prozedurak ahalik eta gehien arintzeko. Helburua eskaerak ahalik eta arinen ebaztea da.

2.1.3. Ezkontza Erregistro Zibil Nagusian inskribatzeko atzerapena

Espediente horiek ere herriaren defendatzailearengana bideratzen dira. Erakunde horrek jakinarazi digunez, behin eta berriz egin ditu txostenak zerbitzu publiko honen funtzionamendu txarrari buruz eta Erregistro Zibilaren uztailaren 21eko 20/2011 Lege Organikoaren aurreikuspenak lehenbailehen betetzeko beharizanari buruz. Lege horrek guztiz aldatzen du egungo erregistro-sistema, baina zati handiena ez da indarrean egongo 2014. urteko uztailaren 22ra arte.

2.2. Euskal herri-administrazioen jarduerari buruzko kexak**2.2.1. Udal-errolan inskribatzeko alta-eskaeraren ondore-datak**

Pertsona batek Vitoria-Gasteizko Udaleko biztanleen errolan alta emateko eskaera egin zuen, pasaporte galtzeari buruzko salaketa eta Marokok Bilbon duen Kotsulatuaren pasaportearen ziurtagiria erantsita, pasaporte berria egin bitartean. Hasieran Udalak ez zuen eskaeraren data kontuan hartu. Horren harira, Udalei udal-errola eguneratzeari buruzko jarraibide teknikoak ematen dizkien Estatistikako Institutu Nazionalaren buruaren eta Lurralde Lankidetzako

zuzendari nagusiaren uztailaren 4ko ebazpena argitaratzeko xedatzen duen [idazkariordetzaren 1997ko uztailaren 21eko ebazpenean](#) ezarritako aurreikuspenari buruzko oharrak jakinarazi zizkion erakunde honek Vitoria-Gasteizko Udalari. Aurreikuspen horren arabera, errola-orriko akatsak zuzendu edo osatzeko beharizanak ez du eragozten inskribatzeko aukera (2 eta 3. artikulua). Interesdunak dagokion kontsultziurtagiriaren bidez egiaztatu zituen bere oinarriko datu pertsonalak eta pasaportearen kopia tramitazio-fasean zuela (aurrekoa galdu zuelako) baieztatu zuen. Gure ustez, interesdunak emandako datuak nahikoak ziren bere nortasuna egiazkoa zela frogatzeko, pasaportearen kopia eskuratzean osatu beharko ziren arren. Udalak onartu egin zuen bidalitako oharra.

2.2.2. Zorrozaurreko pabilioi abandonatu batzuetan bizi ziren atzerritarrak bertatik ateraraztea

Aurten amaiera eman diogu Bilboko Udaltzaingoak 2011ko ekainaren 15ean Bilboko Zorrozaurre auzoan izandako jardueraren ondoriozko kexan izandako gure esku-hartzeari.

Gure balorazioan zera adierazi dugu, pertsonak industria-pabilioiak okupatzen badituzte gaua bertan pasatzeko, etxerik, lanik edo bizirauteko baliabide nahikorik ez daukatelako da, eta, beraz, funtsean gizarte-arazo bat. Hala ere, ez dugu inon ikusi poliziaren esku-hartzearen aurretik gizarte-jarduerarik egin ote den. Gure ustez arazo hau ikuspegi sozialetik jorratu behar da, pertsonen ezaugarri pertsonalak eta ahultasun-egoera kontuan hartuta eta gizarteratzeko ibilbidea pertsona horien esku jarrita. Seguratasunaren ikuspegi hertsia onduz, gizarteak delitu-profilekin identifikatzen ditu atzerritarrak eta hori ez da bat ere positiboa bereizkeriaren aurka borrokatzeko eta gizarte-kohesioa sustatzeko.

Jarduera horiek behar bezala justifikatuta egon behar dira, itxura fisikoan, kolorean edo arraza edo etnia bateko partaide izatean soilik oinarritutako polizia-jarduerak saihestu ahal izateko. Beraz, 2011ko ekainean Zorrozaurren egindakoa (edo beste batzuetan egin direnak) bezalako jarduerak ezin dira justifikatu polizia nazionalak atzerritarren gaineko eskumena duela eta atzerritarren kokaleku bat dela soilik argudiatuta. Bidegabekeria administratibo (edo penal) baten susmagarri izatea ez da nahikoa pertsona-talde handi bat kontrolatu eta identifikatzeko polizia-gailu bat martxan jartzeko, beren itxura fisikoan, kolorean edo arraza edo etnia bateko kide izatean oinarrituta. Halaber, ez genuen uste Zorrozaurreko polizia-jarduera hori gure autonomia-erkidegoan bizi diren atzerritarren bizikidetzeta eta integrazioaren alorrean onartutako tresnetara eta politika publikoetara egokitzen zenik eta pertsonak nola aterarazi behar den azaldu genuen, eskubide humanitarioan oinarrituta. Azkenik, atzerritarrek bizilekuaren bortxaezintasunerako eskubidea dutela adierazi genuen, pertsona guztiei pertsona izateagatik dagokien funtsezko eskubidea baita, beren egoera administratiboa edozein izanda ere. Hori horrela, jarduera hori egiteko epailearen baimena behar zen. Ondorioz, Udaltzaingoaren etorkizuneko esku-hartzeetan parametrook kontuan hartu behar direla jakinarazi genion udalari. Udalak erantzun zigunez, poliziaren etorkizuneko

esku-hartzeetan gizarte-zerbitzuei dei egingo zaie, talde horiei behar bezalako arreta emateko asmoz, gizartean ahul eta baztertuta daudela kontuan hartuta. Ondoren, 2012. urtean zehar bi kexa berri jaso ditugu, tramitazio-fasean daudenak, antzeko polizia-jarduerei buruz: Basurton, Funespañaren jabetzako tanatorioaren obretako eraikinean gaua pasatzen zuten pertsonak aterarazteko polizia-jarduera eta Zorrozaurreko pabilioietan azaroan 9an pertsona batzuk aterarazteko egindako jarduerak. Jarduera horietan aurreko parametroak bete ote diren aztertuko dugu.

2.2.3. Gurtze-leku islamikoa irekitzeko eskaera ukatzea

Bilboko Basurto auzoan gurtze-leku islamiko bat irekitzeko dagokionez, hainbat kezka eta idazki jaso ditugu auzokideen eskutik. Bestetik, Bilboko Udalak berau irekitzeko tramitazio administratiboa zaildu duela ere salatu digute. Izan ere, 2010eko abenduan eskatu zen kultura-zentroa (meskita) instalatzeko nahitaezko jarduerak-lizentzia eta ez zen inolako erantzunik jaso.

Azkenean, 2011ko urriaren 31ko ebazpenaren bidez eman zen lizentzia, 177 pertsonako edukierarako eta zenbait neurri zuzentzaile ezartzeko baldintzapean. Bestalde, udalak zera jakinarazi zigun, osoko bilkurak 2011ko urriaren 28an egindako bileran Hiri Antolamendurako Plan Orokorra aldatzea erabaki zuela, gurtze erlijiosoaren zentroek bete beharreko hirigintza-aginduak (dimentsioak, edukierak, kokapena...) sartzeko asmoz. Erabaki hori 2011ko azaroaren 10eko BAOan argitaratu zen. Ondorioz, Bilboko Udalak jarduerok hirigintza-plangintzaren aldaketa baten bidez arautzea erabaki du, eta, beraz, urtebeteko epean eten da hirigintza-lizentzia berriak emateko aukera.

Arartekoak Bilboko aniztasun erlijiosoaren kudeaketari buruzko hainbat hausnarketa egin zituen ebazpen honetan: [Arartekoaren ebazpena, 2012ko urtarrilaren 9koa](#). Horren bidez, Basurto auzoan gurtze-leku musulman berria irekitzean sortu ziren arazoak direla-eta, Arartekoaren jardunari amaiera emango zaio.

2.2.4. Beste jarduerak batzuk

Aurten ere pertsona autoktonoek honakoak salatu dituzte: etorkinek zerbitzu eta prestazio publikoak gehiegi erabiltzen dituztela, pertsona horiek lehentasunezko tratua dutela herri-administrazioetan, islamaren ordezkariak handiagoak gizartean izango duen ondorioaren beldur direla, edo atzeritarren kasuan delitu gehiago egiten direla eta agintari publikoek ez dutela arazo hori behar bezala jazartzen.

Kasu horietan guztietan, Arartekoak idatzi horiei erantzun die, erakunde honetara jotzen duten pertsonak jakin egin behar dutelako helarazten dizkiguten eta "egiatzat" jotzen dituzten datu horiek ez direla immigrazioaren fenomenoaren **azterketa zehatzaren** ondorio, baizik eta gizartean fundamenturik gabe hedatu diren aurreiritzien ondorio. Hartara, **giza eskubideak eta gizarte demokratikoaren baloreak** (adibidez, aniztasun eta dibertsitateko eskubidea) **errespetatu eta gizarte-politikak defendatzen dituen ikuspegia** islatu nahi da eta beren jarreraren atzean dauden iritzien aurkako ondorioak ateri dituzten azterketa eta ikerketak jakinarazi nahi dira.

Alderdi politiko baten propagandak etorkinak bereizten zituela-eta ere jaso ditugu kexak. Arartekoak bere iritzia berri eman zien kexa hori bidali zuten pertsonari eta alderdi politikoa jakinaren gainean jarri zuen.

3.

Araudia eta politika publikoak

Aurten, Osasun Sistema Nazionalaren iraunkortasuna bermatzeko eta bere prestazioen kalitatea eta segurtasuna hobetzeko premiazko neurriak buruzko [apirilaren 20ko 16/2012 Legegintzako Errege Dekretua](#) azpimarratu behar dugu berrikuntza gisa. Araudi honek Estatuko **osasun-laguntzarako eskubidearen** legedia aldatu du, zehazki aseguratuen izaera arautzen duela eta Atzeritarrek Espainian dituzten eskubide eta askatasunei eta beren gizarteratzeari buruzko urtarrilaren 11ko 4/2000 Lege Organikoko 12. artikulua aldatzen duela.

Araudi horren arabera, erregistratuta ez dauden atzeritarrek (hau da, Europar Batasuneko estatu-kideetako, Europako Espazio Ekonomikoko edo Suitzakoak diren eta Espainian bizi diren pertsonak) edo bizitzeko baimenik ez daukatenek, premiazko egoeretan eta haurdunaldian, erditzean eta erditu ostean soilik jasoko dute osasun-arreta. Hamazortzi urteko behar atzeritarrek, bestalde, espainiarren baldintza berdinetan jasoko du osasun-arreta.

Aldaketa horiek argi eta garbi mugatzen dituzte eskubideak, osasun-arretaren doakotasuna murrizten dutenez gero. Osasuna babesteko eskubide konstituzionala giza eskubidea da eta bizitzeko eta osotasun fisikorako eskubideekin lotuta dago, Giza Eskubideen Nazioarteko Itun ugarietan jasotzen den bezala. Pertsona guztiei bermatu behar zaie eskubide hau; arazo ekonomikoaren ondorioz biztanleriaren zati bati eskubide bat murrizteak ez dauka justifikaziorik zuzenbideko estatu sozial eta demokratikoan.

Eusko Jaurlaritzak Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan Osasun Sistema Nazionalaren osasun-prestazioak emateko araubideari buruzko [ekainaren 26ko 114/2012 Dekretua](#) onartu zuen.

Bertan ezarritakoaren arabera, aseguratuen diren osasun-prestazio berberak jasoko dituzte Euskal Autonomia Erkidegoan 16/2012 Legegintzako Errege Dekretua indarrean sartu baino lehenago emandako Banakako Osasun Txartela duten pertsonak eta honako baldintza hauek betezen dituztenek:

- a) Euskal Autonomia Erkidegoko edozein udalerritan errolatuta egotea, bertan ohiko egoitza duela guztien urtebeteko jarraian, osasun-arreta aitortzeko eskaera aurkeztu baino lehen.
- b) Gizarteratzeko eta Diru-sarrerak bermatzeko Euskal Sistemaren sartzan diren prestazio ekonomikoak jasotzen dituen pertsona izatea edo gizarteratzeko eta

gizartean babesteko oinarritzko errentari dagokion kopuritik beherako diru-sarrerak edukitzea, dagokion araudiaren arabera.

- c) Beste edozein tituluren bidez osasun-babeseko sistema publikorako aukerarik ez izatea.

Espainiako Gobernuak eskumenei buruzko gatazka positibo planteatu zuen araudi honen gainean eta Auzitegi Konstituzionalaren bilkurak gaia ebatzi zuen [2012ko abenduaren 13ko epaian](#) (4540/2012 zenbakia).

Auzitegi Konstituzionalak aurreko dekretuaren galarazpena indargabetu zuen osasun-arretarako eskubidearen titularrak definitzeko zegokienez, ondasun konstituzional bereziki sentikorren babesarekin lotutako interesak direla kontuan hartuta. Hala, berau aplikatzearen ondoriozko kalteak ez daukate larritasun eta sendotasun nahikoa legezketasunaren presuntzioaren gainetik geratzeko.

Europar Batasuneko estatu-kideetako eta Europako Espazio Ekonomikoari buruzko Akordioaren parte diren beste estatu batzuetako herritarrak Espainian sartu, askatasunez mugitu eta bizitzeari buruzko otsailaren 16ko 240/2007 Errege Dekretuko 7. artikulua ere aldaketa nabarmena eragin du atzerritarrei (kasu honetan Europar Batasuneko) eta beren senideei eragiten dien araudian. Pertsona batek egoitzarako eskubidea lortzeko, betiere lanean edo ikasten ez badago (zenbait baldintza bete beharko dituelarik), baliabide nahikoak izan beharko ditu berarentzat eta bere senideentzat, Espainian bizi den bitartean gizarte-laguntzarako karga bihur ez dadin eta, horrez gain, Espainian arrisku guztiak estaltzen dizkion gaixotasun-asegurua eduki beharko du. Baliabide ekonomiko nahikoak baloratzeko erabiltzen den irizpidea ez da finkoa, baina ez du gizarte-laguntzetarako eskubidea eman behar.

Bestalde, **Atzerritarren Barneratze Zentroetan (ABZ) sartzeko neurriari** buruz behin eta berriz jaso ditugun kezak nabarmendu behar ditugu. Neurri hori atzerritarrak kanporatzeko zigorra betearazten dela bermatzeko aurreikusi da. Euskal Autonomia Erkidegoan ez dago ABZrik, baina hori ez da eragozpen gure autonomia-erkidegoan bizi diren atzerritarrak estatuko ABZren batean sartzeko. 2012. urtean zehar hainbat salaketa egon dira ez dagoelako araudirik 2008ko zuzentzari europarraren (egoera irregularraren dauden hirugarren herrialdeetako nazionalak itzultzeko buruzkoan) bermeak jasotzen dituenik, bai eta horietan ezinbestekoak diren zerbitzu eta azpiegiturak falta direlako, edo ez dagoelako araudirik ABZetan askatasunik ez duten pertsonen eskubideak bermatzeko eta horietan lan egiten duten pertsonen prestakuntza eta hautaketa arautzeko. Herriaren defendatzaileak behin eta berriz adierazi du kontrol-mekanismoak ezarri behar direla, neurri hori jasan duten pertsonen eskubideak bermatzeko. Horretarako, kontrol-funtzioak esleitu zitzaizkien jarraibide-epaileei, oraindik prozeduraren araudiari buruzko gabeziak dauden arren. Une honetan Atzerritarren Barneratze Zentroen Barne Araubideari eta Funtzionamenduari buruzko Araudia onartuko duen Errege Dekretuaren aurreproiektua egiten ari dira, eta, beraz, laster araudi hori edukitzea espero dugu.

Aurten, atzerritarren eskubide eta askatasunei buruzko Legearen Araudi berria ([557/2011 Errege Dekretua](#)) aplikatzean Enplegu eta Gizarte Gaien Sailaren Immigrazioko eta

Aniztasuna Sustatzeko Zuzendaritzak hartutako zeregina finkatu da, sustraitzeko buruzko txostenak, integrazio-ahalginari buruzko txostenak eta etxebizitza egokitzeari buruzko txostenak egiteari dagokionez. Era berean, Immigrazio, Herriartasun eta Kultura arteko Bizikidetasunaren III. Planak (2011-2013) indarrean jarraitzen du eta udalerrri desberdinetan Euskadiko Immigrazioaren aldeko Itun Sozialari buruzko hausnarketa eta eztabaidekin jarraitu da.

Berrikuntzen artean nabarmentzen dira zurrumurruen kontrako gida eta [webgune](#) baten sorrera eta agenteen prestakuntza. Agente horiek, prestakuntza jaso ondoren, atzerritarrenganako bereizkeria elikatzen duten aurreiritzi eta estereotipoetan oinarritutako zurrumurruei aurre egiten saiatzen dira.

Eusko Jaurlaritzako Genero-indarkeriaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritzak hainbat jarduera gauzatu ditu, **sexu-esplotziorako pertsonen salerosketari** buruzko koordinazio-protokoloak egiteko eta gai horren gaineko sentsibilizazioa pizteko orduan. Azken urte hauetan drama honek agintari publikoen arreta gehiago eskuratu du, baina oraindik ere arazo handiak daude biktimek antzeman eta identifikatzeko, eta, beraz, beharrezko neurriak hartu behar dira. Herriaren defendatzaileak honako txostena egin du: "[La trata de seres humanos en España](#)" (Pertsonen salerosketa Espainian).

4.

Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Aurten Gasteizko Udalarekin **batu** gara, adina zehazten duen Fiskaltzaren dekretuaren ondorioz Arabako Foru Aldundiaren egoitza-zentroetatik irten behar izan duten gazte atzerritarren arretari buruz mintzatzeko. Jarduera horrek oihartzun handia izan zuen komunikabideetan, gizarte-erakundeetan inplikazioaren eta gazteen egoerari buruz hartutako erabakien ondorioz. Informazio gehiago eskuratzeko [Haur eta Nerabeen Bulegoaren txostena](#) dugu.

Finantza-erakunde batean kontu korrante bat irekitzearen ukapenari eta banku-eragiketarako egiteari buruzko **ofiziozko jarduerak** hasi ditugu.

Herriaren defendatzaileari jakinarazi diogu kezkatuta gaude-la banku-erakundeek zailtasunak jartzen dizkiotela hainbat talderi, bankuan kontu bat irekitzeko edo berau ireki ondoren eragiteko egiteko. Banku-erakundeetan sukurtsal batzuek atzerritarren egoera administratibo erregularari buruzko baldintzak (egoitza-txartela aurkeztea, esate baterako) eskatzen ari dira, baita egoera ekonomikoari buruzko baldintzak ere, txirotasun-egoeran dauden pertsonen eraginez. Pertsona batek ezin badu bankuko kontu baten titular izan, ahultasun handian geratzen da eta laneratzeko eta gizarteratzeko orduan zailtasun handiak izango ditu.

Erakunde honi ezinbestekoa iruditzen zaio merkataritza-praktika hori saihestu ahal izatea. Horrenbestez, gure kezka

berri eman dio herriaren defendatzaileari, Espainiako Bankuan zenbait jarduerak garatzeko aukera balora dadin, Bankuko Zerbitzuen Bezeroa Defendatzeko ordezkaria den aldetik, eta bankuko kontu bat eskuratzeko eskubidea bermatzen duen arau-proposamenen bat gauzatu ahal dadin, egun indarrean dagoen araudia kontuan hartuz, edo oinarrizko banku-zerbitzuak eskuratzeari buruzko hurrengo zuzentaraua onartzearen ondoriozko etorkizuneko betebeharreri jarraiki.

Duela urte batzuk, **pertsona sahararren nazionalitatea eskuratzeari** buruzko ofiziozko jardura hasi genuen eta herriaren defendatzailearen bulegora jo genuen, berau zelako erakunde eskuduna. Bada, aurten ere, jardura horrekin jarraitu dugu. Justizia Ministerioak jakinarazi digunez, jatorri sahararra duten pertsonen nazionalitate espainiarra eskuratu edo aitortzeari buruzko doktrina (Erregistro eta Notariotzako Zuzendaritza Nagusiarena) jasotzen duen txostena bidali zaie. Herriaren defendatzaileak, halaber, zera gomendatu du, interesdunek izan ditzaketan zalantzak argituko dituen jarraibideren bat ezartzea, beren eskaera tramitatze biderik egokiena azaldu eta egun dagoen segurtasun falta nabarmena saihestu ahal izateko. Auzitegi Gorenak ezarritako doktrinaren arabera, interesdunak Saharan jaio izana eta urtebetez legezko egoitza eduki duela egiaztatzen badu, egoitzagatiko nazionalitate espainiarra eskuratu ahal du. Horrenbestez, horren berri eman behar zaio. Era berean, nazionalitatea beste prozedura batzuen bidez eskuratu nahi denean eska daitezkeen baldintzak ere zehaztu ahal lirateke. Halaber, hainbat jardura has litezke, Erregistro Zibilarren arduradun desberdinen eskutik hainbat agiri baliozkotzat jotzeko irizpide adostuak lortze aldera.

Azkenik, **ofiziozko jardura** bat hasi dugu, **etorkinen kasuan bizikidetzaren unitate independentea osatzeko ezkontidearekin bizi behar delako, ezkontidea edo ezkontzakoaren antzeko beste harreman iraunkorren baten bidez lotuta dagoen pertsona estatuko lurraldean ez denean bizi** (Diru-sarrerak bermatzeko errentari buruzko [maiatzaren 25eko 147/2010 Dekretua](#)).

Gure ustez, familia berriz batzeko baldintzak betetzen ez diren kasuetan, bakarrik dagoen pertsonak Diru-sarrerak Bermatzeko Errentaren prestazioa jasotzeko baldintzak bete beharko lituzke. Pertsona autoktonoak askatasun osoz lekualdatu daitezke, baina etorkinek baimena behar dute Estatuan sartu edo bizitzeko eta beren ezkontide edo seme-alabak batzeko.

Krisiaren ondorioz, gainera, baliabideak urriak direnean autoktonoei soilik (eta ez atzerritarrei) zuzendutako prestazio eta zerbitzu publikoak lehenetsi behar direla uste du geroz eta jende gehiagok, hau da, gizarte-eskubideen balio unibertsala zalantzan jartzen da. Erakunde honen iritziz, **gizarte-eskubideek ezin dute bereizkeriarik egin jatorri nazionalaren arabera**, hori eskubideen izaeraren aurka baitoa eta beren helburu nagusietako bat urratuko bailuke, pertsona guztien gizarteratzea sustatzea eta bizimodu duina bermatzea, hain zuzen ere. Gure erkidegoan, zerbitzu eta prestazio publikoak eskuratzeko orduan ez da egoera administratiboaren eta jatorri nazionalaren arabera bereizkeriarik egiten eta oso positiboak iruditzen zaigu. Gure gizartearen aurrerapena azaldu eta ahalbidetzeko, berau osatzen dugun pertsona guztiak hartu behar ditugu kontuan. Inor ez dago soberan, guztiok daukagu garatu beharreko funtzio garrantzitsu bat eta gizartea osatzen dugun pertsona eta talde guztiek aukera berdinak izan beharko genituzke gaitasun horretaz baliatzeko. Zurrumurruren aurkako sarea edo immigrazioaren aldeko itun soziala Euskadin bezalako ekimenak oso positiboak dira, helburu hori daukate eta.

Espainiako Gobernuak **osasun-arreta eskuratzeko eskubidea mugatu die** (salbuespenak salbuespen) egoitza-baimenik ez daukaten edo baliabide ekonomikorik ez daukaten eta erregistratuta ez dauden etorkinei. Erabaki hori konstituziokontraotasunaren errekurtsoaren zain dago, baina dagoeneko oihartzun izugarria izan du, eskubide baten unibertsaltasuna hausten duelako, atzerritarren egoera administratiboaren arabera. Euskal Autonomia Erkidegoan talde honi osasun-arreta osorako eskubidea mantentzea erabaki da, baliabide ekonomikorik ez daukatenean kasuan. Nahiz eta araudiaren aldaketak Banakako Osasun Txartela eskuratzeko tramitean eragin izan duen, atzerritarren egoera administratiboaren arabera bereizkeriarik ez egitea oso positiboak iruditzen zaigu, atzerritarren bizitzeko eta osotasuneko eskubideari nahiz euren duintasunari eragiten baitie. Atzerritarrei aitortu zitzaizkien eskubide bat aurrekontu-arazoaren ondorioz murriztea ezin da zuzenbideko estatu sozial baten barruan sartu. Herritarren zati bati osasun-arreta mugatuz gero, osasun publikoari ere eragingo litzaioke, eta, ondorioz, eskubide humanitarioetik eta osasuna kudeatzeko irizpideetatik erreparatuta atzera pausu handia da.

Gurtze-leku islamiko bat irekitzeari buruzko eztabaidak ere ardua handia piztu digu. Gizarte demokratikoaren parte da jatorri nazional desberdinetako pertsonen arteko bizikidetzaren anitza, baita kultura, erlijio eta iritzi anitzetako pertsonen artekoa ere, gizarte-kohesioa eta interes orokorraren onura lortu eta mantentzeko eta banakoen eskubideak errespetatzeko helburu komuna lortze aldera. Gutxiengo kulturalak eta banakako pertsonen erlijio-askatasunerako eta gurtze-lekuak irekitzeko eskubidea dute. Halako toki bat irekitzeko mugak ordena publikoko arazoietan oinarritu behar dira, baina ezingo da inola ere bereizkeriarik egin. Erlijio-askatasunerako eskubidea Espainiako Konstituzioan ageri diren eta garrantzia konstituzionala duten beste eskubide, askatasun eta printzipio batzuekin batu behar da. Ildo horretakoak dira 14. artikuluan eta 9.2 artikuluan jasotako berdintasunaren printzipioa eta 9.3 artikuluan jasotako bidegabekeriaren debekua printzipioa eta etxebizitza izateko eskubideari eta ingurumen egokia izateko eskubideari (45 eta 47. artikulua)

5.

Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Krisi ekonomikoak eta enpleguaren suntsipenak are era larriagoan eragiten die ahultasun-egoeran dauden pertsonen. Halaxe gertatzen da atzerritarren kasuan, enplegu-tasa altuagoa dute eta.

buruzko printzipio zuzentzaileak. Gai hau Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legean jasotako aurreikuspenekin lotuta egon behar da. Lege horrek agintzen duenez, hirigintzako planek, hiri-ebaluazioaren eta lurralaren okupazioaren estrategiarekin bat etorri, 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, hirigintzako tresnei esker gurtze-leku berriak irekitzearen ondoriozko gizarte-arazoaren sorrerari aurre har dakioko. Trestra horren adibide dira udal-plangintzako aholku-batzordea eta planak egiteko herritarren partaidetza.

Oraindik ere alde nabarmena ikusten dugu **integrazioa**, aniztasunaren kudeaketa eta kohesioa **sustatzeko** adostu edo martxan jartzen diren tresnen eta hainbat jardueraren artean, besteak beste **etxerik gabeko pertsonen babesleku diren eraikinetan atzerritarrak aterarazten direnean**.

Oro har, salbuespenak salbuespen, **arduradun publikoek diskurtso egokia dute immigrazioaren gainean**. Baina funtsezkoa da arduradun politikoen jardura eta aitorpenek zehatz-mehatz betetzea zuzenbideko estatu demokratiko eta sozialaren oinarritzko printzipioek ezartzen dituzten parametroak. Honakoei buruz ari gara: legezkoatasunaren printzipioa (Konstituzioko 9.1 eta 103.1 artikulua), oinarritzko eskubideen inperioa (Konstituzioko 10. artikulua eta I. titulua), gutxiengoaren babesa (Eskubide Zibil eta Politikoen Nazioarteko Ituneko 27. artikulua), berdintasunerako eta bereizkeriarik ezerako eskubideak (Konstituzioko 9.2 eta 14. artikulua), Giza Eskubideen Europako Hitzarmeneko 14. artikulua eta Eskubide Zibil eta Politikoen Nazioarteko Ituneko 2.1 eta 26. artikulua), eta balore demokratikoen sustapena eta defentsa. Horrenbestez, **agintari publiko guztien ardura da balore horiek defendatzea eta praktika xenofoboak edo islamofokoak eragin ditzaketen jarrerak saihestea**.

Herri-administrazioek gizarte-erakunde eta programen **laguntza-ildoak ezabatu dituzte** eta horrek eragin zuzena dauka etorkinen integrazioan. Erakunde horien lana ezinbestekoa da, malgutasuna eta hurbiltasuna ematen baitute, hau da, ordezkatzeko zaila den balio erantsia. Gizartean egindako murrizketek pertsonarik ahulenei eragiten diete eta bazterkeria-egoerak indartzen dituzte. Hori, noski, oso negatiboa da edozein gizarterako. Horren harira, **gizarte-prestazioak eskuratzeko baldintzak gogortu egin dira** eta neurri handigoan eragiten die atzerritarrei, aurretiazko errolda-aldi bat eskatzen denean, adibidez.

Egoera administratibo irregularrean dauden atzerritarrei dagozkien eskubideei buruzko nahasmendu eta ezagutzafalta oraindik ere nabaria da. Bizitzeko baimen administratiboa ez edukitzeak ez du esan nahi eskubiderik ez dagoenik. Pertsona guztiek, beren jatorria edozein izanda ere, oinarritzko eskubideak dituzte. Halaber, erroldan izena emateko eta gizarte-eskubide jakin batzuk eskuratzeko eskubidea dute. Araudia oso argia da: administrazioaren baimena eduki ezean ezin da lanik egin. Baina benetako tutoretza, bizilekuaren bortxaezintasuna edo askatasunerako eskubidea bezalako eskubideen titular izaten jarraitzen dute. Duintasunerako eskubidea ere badaukate eta, ondorioz, prestazio eta zerbitzu publikoak mugatzeko hartzen diren erabakietako asko zalantzan jar daitezke.

Horren harira, berriz ere errepikatu nahi dugu **gizarte-prestazio eta -zerbitzuen alorrean irizpidea honakoa izan behar dela: ahultasun-egoera eta gizarte-zailtasuna balaratzea, jatorria eta egoera administratiboa albo batera utzita**. Gure artean bizi diren pertsonak dira, ez baita atzerritarren sarrera eta egoitzarako araudia aplikatu. Hiru urtez hemen bizi ondoren, bizitzeko eta lan egiteko baimen administratiboa eskuratuko dute. Denbora horretan eskubideak mugatzen bazaizkie, ordea, baztertuak egongo dira.

a t a l a

2010.

Lesbiana, gay, bisexual, transgenero eta transexualak



Aurrekariak



Arartekoak arlo honetan egiten duen lanak Konstituzioaren 14. artikuluan du oinarria; izan ere, pertsona guztiak berdinak direla dioen printzipioa ezarri du eta bereizkeria debekatu du. Halaber, LGTB pertsonen eskubide berdintasuna aldarrikatzeko duten nazioarteko beste tresna batzuetan ere oinarritzen da. Ezin da inolako bereizkeriarik egin sexu-orientazioa edo genero-identitatea aintzat hartuta, eta euskal botere publikoak behartuta daude pertsona guztien berdintasuna benetakoa eta eraginkorra izatea eragozten duten oztopoak kentzera. Arlo horretan, gure lanaren xedea hau da: lesbiana, gay, bisexual eta transexualek herritarren eskubide guztiak osotasunean gauzatzeko duten aukera babestea, berdintasunaren ikuspuntutik eta sexu-orientazioagatik eta genero-identitateagatik inolako bazterkeriarik pairatu gabe. Zentzu horretan, euskal herri-administrazioen artean beharrezkoak diren neurrien eta jardueren garapena sustatu nahi dugu, eskubide horiek berdintasun baldintzetan gauzatu daitezten. 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-joeraren eta genero-identitatearen ondoriozko bereizkeriarik egin ez dezaten lortzea, eskubide horien gauzatea erreal eta eraginkorra izan dadila beharrezkoak diren neurriak abian jarri.
- euskal gizartean bazterkeriarik ezan eta aniztasun afektibo-sexualari eta genero-aniztasunari lotutako eskubideen errespetuan oinarritutako kultura zabaltzea.
- homofobia edo transfobiaren aurka borrokatzea (edozein formatan agertzen bada ere), Euskadin LGTB pertsonen egoeraren gaineko ezagutza eta sentsibilizazioa zabaltzea.

Gai horrekin zerikusia daukaten kexak izapidetzeaz gain, hainbat jarduera egin ditugu euskal administrazioek talde horren eskubideak erabat integratzeari dagokionez hobeto funtziona dezaten bultzatu eta sustatzeko.

1.

Araudi-testuingurua

Talde horri eragiten dion esparru juridikoa aldatu egin da azken urteetan, pertsona horien eskubide zibilak erabat parekatzeko asmoz, bai sexu bereko pertsonak ezkontzeko aukerari dagokionez, bai transexualen edo transgeneroen genero-identitatea sentitzen duten sexura legez egokitzeko ahalmenari dagokionez. Hala, lehen-lehenik, izatezko bikoteak arautzen dituen [maiatzaren 7ko 2/2003 Legea](#) egin zen Euskal Autonomia Erkidegoan; ondoren, ezkontzeko eskubidearen arloan Kode Zibila aldaratzeko [uztailaren 1eko 13/2005 Legearen](#) bitartez [Kode Zibila](#) aldatu zen eta, azkenik, [martxoaren 15eko 3/2007 Legea](#), pertsonen sexuari buruzko erregistro-aipamenaren zuzenketa arautzen duena, etorri zen; beraz, arau-multzo hori da LGTBen taldearentzako eskubideen eredu berria ezartzeko lege-oinarria. Dena dela, nahiz eta jadanik arrazoizko denbora-tarte bat igaro den, aipaturiko erreformek oraindik hutsuneak eta gabeziak dituzte aplikazio aldetik. Orain dela gutxi, [Konstituzio Auzitegiaren Osoko Bilkuraren 2012ko azaroaren 6ko 198/2012 Epaiak](#) behin betiko ziurtatu du uztailaren 1eko 13/2005 Legea. Horren bidez, Kode Zibila aldatu zen ezkontzeko eskubidearen eremuan; izan ere, sexu bereko pertsonen arteko ezkontzaren legezko araudia konstituzionalizat jo zen. Horrela, Espainiako zuzenbidean konstituzioan ezarritako sexu bereko pertsonen arteko ezkontzen erabateko legezotasuna finkatu zen eta aipatutako legearen aurka egin zenetik mahai gainean jarraitzen zuen eztabaida erabaki zen.

Halaber, 2012. urtean Eusko Jaurlaritzak lege berri bat atera du transexualen arretarako legezko testuingurua arautzeko xedearekin. Genero-identitateari lotutako arrazoiengatik ez baztertzeko eta transexualen eskubideak aitortzeko [ekainaren 28ko 14/2012 Legea](#) da. Bertan, euskal erakunde publikoek talde horri eman diezaieketen arretari buruzko alderdi garrantzitsuenak jorratu dira. Legezko testuinguru berri horren erabateko aplikazioak zenbait zalantza eta eronka mahai gainean jarri ditu araudiaren etorkizuneko garapeneri dagokionez.

2.

Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

2012. urterako egin dugun jarduketa-planaren esparruan, arlo horretan nagusiki zer jarduketa egin ditugun azalduko dugu. Hain zuzen, agerian jarriko dugu zeintzuk izan diren Ararteko erakundearentzat arretagune nagusiak LGTB pertsonen eskubideen defentsaren arloan:

2.1. Arlo horretan sustatutako ofiziozko jarduketak

Guraso bakarreko familiei eta sexu bereko bikote eta ezkontideei administrazio oztopo formalak kentzeari eta bi emakumez osatutako bikote batek laguntza bidezko ugalketa-tekniken bitartez seme-alaba bat duenean ama ez-biologikoaren legezko amatasunaren zehaztapenari buruzko [Arartekoaren abenduaren 23ko 4/2010 Gomendio Orokorren jarraipenari](#) dagokionez, bere garaian, Eusko Jauriaritzako Immigrazio eta Aniztasunaren Kudeaketa Zuzendaritzari laguntza eskatu genion aipatutako gomendio orokorrean jasotako bi iradokizun nagusiak betetze aldera. 2012. urtean hori gauzatzeko beharra azpimarratu dugu. Orain arte, jakin dugu zuzendaritza horrek (txosten hau amaitu zenean eta LGTB kolektiboarekin zerikusia daukaten gaietara dagokionez, Familia eta Komunitate Politiken Zuzendaritzaren barruan zegoen) orain arte alor horretan eman diren aurrerapausuen inguruko datuak biltzen jarraitzen duela. Zuzendaritzaren eskutik lortu dugun informazioa ikusita, ondorioztatu dezakegu, Euskadin, emaitza oraindik desberdina dela. Hala, administrazio oztopo formalak deuseztatzeari dagokionez, gaur arte ezin izan dugu egiaztatu jauriaritzako sail guztietan zeharka jorratu ote den eskabide, inprimaki eta bestelako agirien egoera berrikustera zuzendutako ekimenik, ikusi ahal izan dugunez, oraindik ere oztopo formalak baitaude guraso bakarreko familientzat eta bikote zein ezkontutako bikote homosexualentzat. Estatu mailako eskumeneko eskabideei dagokionez, Espainiako Herriaren Defendatzaileak –alde aurretik horren inguruan bidali genion errekerimendu bati erantzunez– Berdintasunaren Estatuko Idazkaritzak emandako informazioa helarazi digu. Bertan, adierazi da legezko errealitate horrekin bat ez datozen administrazio agiri edo inprimakien kasuan, banaka eskatu beharko dela egokitu ditzaten.

Bi emakumeren arteko ezkontzaren barruan lagundutako ugalketa bidez jaiotako haurren seme-alabatasuna legez zehazteko arazoari dagokionez, [Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak](#), 2011. urtean une horretan Immigrazioko eta Aniztasuna Kudeatzeko Zuzendaritza zenaren bidez, jakinarazpen bat bidali die lagundutako ugalketa-teknikak aplikatzen dituzten Euskal Autonomia Erkidegoko osasun-zentro publiko eta pribatu guztiei; horren bidez, jakinarazi zien ama lesbianek lege-egoera anbigua dutela eta laguntza eskatu zien, eragindako guztiei (teknika horien bidez seme-alabak izan nahi dituzten emakumez osatutako bikoteei) adieraz diezaieten beharrezkoa dela Erregistro Zibilarren ardura duen epaileari haur jaioberria semetzat edo alabatzen hartu nahi dutela adieraztea. Gai hori [Eusko Jauriaritzako Justizia Sailaren](#) web orrialdean jaso da, hortaz, gai horri lotutako informazioa bitarteko horretan argitaratu da. Dena den, gaur egungo Eusko Jauriaritzako Familia eta Komunitate Politikaren Zuzendaritzak jakinarazi digu oraindik klinika eta osasun zentro jakin batzuetan ez dietela informazio nahikoa ematen arazo hori daukaten emakumez osatutako bikoteei. Horren harira, [Espainiako Herriaren Defendatzaileak](#) jakinarazpen bat bidali digu, bi emakumeren arteko ezkontzaren barruan lagundutako ugalketa bidez jaiotako haur baten ama ez-biologikoa legez zehazteari lotutakoa. Bertan, azaltzen da Justiziako Estatuko Idazkaritzak ulertzen duela legeak ezarri duela amaren ezkontideak eman behar duen baimena seme-

alaba jaiotzeko lehen eman behar duela. Baina, horrez gain, adierazi digute, Erregistroen eta Notariotzaren Zuzendaritza Orokorrek besteak beste 2008ko apirilaren 17ko, maiatzaren 22ko eta azaroaren 24ko ebazpenetan azaldutakoa aintzat hartuta, baliozkotzat eta nahikotzat jotzen dela ama ez-biologikoak umea jaiotzeko ondoren, umea inskribatzean, adierazitako adostasuna ere.

Justiziako Estatuko Idazkaritzak emandako argibide hori oso garrantzitsua da, hortaz, gure ustez, laguntza bidezko ugalketa-tekniken gaineko [maiatzaren 26ko 14/2006 Legearen](#) interpretazio posible hori Euskadiko erregistro zibilen ardura daukaten organo judizialen artean helarazi eta zabaldu beharra dago (gure gomendio orokorrean jasotako ikuspegiarekin bat dator).

2009. urtean egindako “Transgeneroen eta transexualen egoera Euskadin” izeneko txosten bereziaren jarraipenari dagokionez, Eusko Legebiltzarrak [ekainaren 28ko 14/2012 Legea](#) onartu zuen, transexualak genero-identitate-agatik ez baztertzeari eta haien eskubideak aitortzeari buruzkoa eta erakunde honek aipatutako txostenean azaldu zituen helburuan zati handi bat jasotzen duena. Horrela, parametro berriak ezarri dira transexualentzako arretaren arloan euskal herri-administrazioen jarduerak ebaluatzearen inguruan. Izan ere, xedapen horiek erabili daitezke kolektibo horren eskubideak baliatzerakoan. Azken urteetan, Ararteko erakundeak transexualen eta transgeneroen egoera hobetzeko tresna zehatzak biltzen dituen legeria komenigarria dela aldarrikatu izan du eta hala adierazi genuen 2009ko txosten berezian. Izan ere, pertsona horiek behar bezalako arreta eta laguntza jaso behar dute euskal erakunde publikoen eskutik. Txosten hau itxi zen unean, Ararteko erakundeak Eusko Jauriaritzako zuzendaritza eskumendunarekin harremanetan jarraitzen zuen, aipatutako legean ezarritakoa modurik onenean inplementatzeko asmoz, erakundearen ikuspuntua jakinarazteko aukera edukitzeko helburuarekin, batez ere, zailtasun teknikorik handienak eragiten dituzten legezko alderdien garapenari eta aplikazio eraginkorri dagokionez.

2.2. Bilerak elkarrekin

a. Bilera Gehituen Hezkuntza Batzordearekin, aniztasun afektibosexualari eta genero-identitateari lotutako eskubideak hezkuntzaren eremuan gaiaren ingurukoa

Aurten ere, elkarte horrekin bilera bat egin dugu eta jakinarazi digu kezkatuta dagoela bere ustez eskola-ingurunean sexu-joerari edo genero-identitateari dagokionez bestelako portaera duten haurrak askotan babesik gabe geratzen direlako. Elkarte horretako arduradunek lanean dihardute gai horren inguruko hainbat planteamendu abiapuntutzat hartuta eta, gai horri lotuta, Europa mailako proiektuetan lankidetzen aritzeko prest daude Ararteko erakunde bezalaxe (beherago horren gaineko erreferentzia zehatzagoa egingo dugu). Ondorioztatu da, gai horren inguruan, irakasleei eta ikastetxetako zuzendaritzari prestakuntza eskaintzea eta kontzientziatzea ezinbestekoa dela. Horretarako, [Gehitu](#) elkarteko ordezkariak halabeharrezkotzat jo dute Hezkuntza

Sailak helburu hori lortzera zuzenduta dagoen ildo politikoa bere gain hartzea. Gai horri dagokionez, gure esku-hartzea mahaigaineratu genuen, zehazki, Rainbow Has Europako proiektu berriaren bidez (aurrerago azalduko den moduan, Ararteko erakundeak koordinatuko du 2013-2014 biurtekoan zehar). Proiektu horrek hainbat hezkuntza erakunde, familia eta irakasle tartean sartzeko tresnak barne hartzen ditu, aniztasun afektibo-sexualari eta genero-aniztasunari lotutako eskubideekiko adeitsua eta onuragarria den eskola lortzeko xedearekin.

b. Ararteko erakundeko arduradunen eta Eusko Jaurlaritzako Berdinu zerbitzuan lan egiten duten LGBT pertsonen eskubideen defentsarako elkartearen arteko bilera

Bilera horretan eta Ararteko erakundearen laguntza behar izan zuen kasu zehatz bat abiapuntutzat hartuta, adingabeei, familiei, irakasleei eta ikastetxeei laguntza emateko modua jorrazteko aukera izan dugu, ikastetxeetan adingabeei identitate-aniztasunarekin eta genero-rolekin zerikusia duten egoerei edo jokamoldeei aurre egin behar dietenean. Erakunde honek 2013. urtean zehar gai hori jorrazten jarraitzeko asmoa dauka.

c. Ararteko erakundeko arduradunen eta Aldarteren arteko bilera

Bilera horretan, Arartekoaren proiektuak eta horri lotutako hainbat kontu jorratu ziren. Era berean, erakundeak elkartearen eskaintza bat jaso zuen –LGBT pertsonen errealitateari buruzko ezagutzak aintzat hartuta– LGBTBen eskubideen inpaktua ebaluatzeko, ikuspegi hori gizarteko hainbat eremutan gaineratzeko eta etorkizunean Ararteko erakundeak horren gaineko ikerketa bat egin dezala, txostenak edota beste tresna batzuk erabiliz.

2.3. Bilerak administrazio eta erakundeekin

2012. urtean zehar zenbait bilera egin ditugu **Eusko Jaurlaritzako Immigrazio eta Kudeaketa Zuzendaritzako** langileekin. 2012. urtea amaitzerakoan eta gobernu aldaketarekin bat etorritik, funtzio horiek **Eusko Jaurlaritzako Familia eta Komunitate Zuzendaritzan** sartu ziren. Urte guztian zehar, bilera horietan Eusko Jaurlaritzaren zein Ararteko erakundearen interesekoak diren gaiak jorratu dira:

- goian aipatu ditugun eta guraso bakarreko familiei eta sexu bereko bikote eta ezkontideei administrazio oztopo formalak kentzeari eta bi emakumez osatutako bikote batek laguntza bidezko ugalketa-tekniken bitartez seme-alaba bat duenean ama ez-biologikoaren legezko amatasunaren zehaztapenari buruzko **Arartekoaren abenduaren 23ko 4/2010 Gomendio Orokorren** jarraipenaren gaineko jarduerari lotutako kontuak.
- transexualak genero-identitateagatik ez baztertzeari eta haien eskubideak aitortzeari buruzko **ekainaren 28ko 14/2012 Lege** berriaren gaineko kontuak, hala eraketan prozesuan zehar, nola horren ostean, etorkizuneko inplementazioari dagokionez.

- zuzendaritza horrek Euskal Autonomia Erkidegoko LGBTBen elkarteekin elkarlanean egindako agiriari buruzko alderdiak, **“Aniztasun afektibo-sexualaren kudeaketa. 2011-2013ko lan-plana”** izenekoa. Bertan, xeheki azaltzen dira denboraldi horretarako ezarritako helburuak eta estrategiak.
- hezkuntzaren arloan, LGBT pertsonen eskubideak hizpide dituzten Europako proiektuen garapenean Eusko Jaurlaritzaren lankidetzaren inguruko kontuak, Ararteko erakundeak ere horietan parte hartzen baitu aurrerago azalduko dugun moduan.
- ikastetxeetan adingabeei identitate-aniztasunarekin eta genero-rolekin zerikusia duten egoerei edo jokamoldeei aurre egin behar dietenean, adingabeei beraiei, familiei eta irakasleei laguntza emateko moduaren eta protokolo bat ezartzeko aukeraren inguruan hausnartzeko beharri buruzko kontuak, baita jazarpen egoeren aurrean jarduteko indarrean dagoen protokolo orokorrean jazarpen homofoboaren ondoriozko (edo orientazio afektibo-sexualean dagoen aniztasuna dela-eta) zehaztasunak gaineratzeko behararen inguruan ere. Modu berean, kontu horiek guztiak Berritzegune Zentralaren arduradunekin batera jorratu dira, baita Eusko Jaurlaritzako Berdinu zerbitzua kudeatzen duten elkarteekin ere.

2.4. LGBTBen eskubideak sustatzeko beste jarduketara batzuk

a. LGBT adingabeen eskubideen aldeko Europa mailako proiektuetan parte hartzea

Erakunde honek lortutako informazioaren argitan, bai eta Arartekoaren **“Adingabeei balioak transmititzea”** txosten bereziaren emaitzak ikusita ere, Ararteko erakundea jabetu zen premiazkoa zela irmoki lan egitea hezkuntzaren esparruan bestelako sexu-joera edo genero-identitatea duten haurrei, nerabeei eta gazteei erabat garatzen laguntzeko, bai eta, oro har, haurtzarotik LGBTBen eskubideen erabateko errespetuan eta gizarte-integrazioan oinarritutako herritarren kultura bat eratzeko ere.

Testuinguru horretan, 2011. urtean, Europako zazpi herrialdeko beste bederatzi erakunderekin batera, **Europako Batzordeak** (Justizia, Elkartasun eta Segurtasunerako Zuzendaritza Orokorraren Oinarrizko Eskubideen eta Herritartasunaren aldeko Zuzendaritza) sustaturiko **Rainbow** proiektuan parte hartzen hasi ginen (proiektua inspiratu duen kontzeptuaren ingelesezko siglak jasotzen ditu: Rights Against Intolerance: Building an Open-minded World/ Intolerantziaren aurkako eskubideak: aurreiritzirik gabeko mundu bat eraikiz). Horren xedea haurren, nerabeen, gazteen eta irakasleen artean homofobiaren eta transfobiaren aurka borrokatzeko testuak eta ikus-entzunezko materialak sortzea eta zabaltzea da, baita Europan homosexualen eta transexualen eskubideak erabat errespetatu eta aitortuko dituen kultura bat sustatzea ere.

Aipatutako proiektua gauzatzeko epea (bi urtekoa) 2012. urtean amaitu da. Urte horretan, 2011n Euskadiko ikasleen eta irakasleen artean gai horren inguruan dauden estereotipoen gainean egindako ikerketa abiapuntutzat hartuta, 15-19 urte bitarteko euskal gazteen parte-hartzea sustatu dugu homo-

fobiaren eta transfobiaren aurkako film laburren nazioarteko lehiaketa batean (irabazlea Bizkaiko gazte bat izan da) eta eskoletan estereotipo horien aurka borrokatzeko eta askatasun giroa eta aniztasun afektibo-sexualarekiko errespetua sustatzeko tresna didaktiko bilakatuko diren hezkuntzako materialen eraketa amaitu dugu. Europako beste herrialde batzuekin lankidetzan arituz proiektu horretan izandako esperientzia oso aberasgarria izan da eta erakunde hau ziur dago 2013. urtetik aurrera material hori hainbat ikastetxetara eta aniztasun afektibo-sexualari eta genero-aniztasunari lotutako eskubideen erabateko integrazioaren aldeko hezkuntza sustatzeko ahalmena duten beste erakunde batzuetara helduko dela.

Modu berean, 2012. urtean, Ararteko erakundeak Europa mailako beste proiektu batean konprometitzeko erabakia hartu du. Gaia bera da: hezkuntzaren arloan aniztasun afektibo-sexualari lotutako eskubideak eta xedea aurrekoari jarraitutasuna ematea da. **RAINBOW HAS** izeneko proiektuari buruz ari gara (proiektuaren Europako erreferentzia ofiziala: JUST/2012/FRAC/AG/2652). **Europako Batzordearen Justizia Zuzendaritza Nagusiak** sustatu duen “**Funtsezko eskubideak eta herritarak**” izeneko komunitatearen ekintza-programaren testuinguruan, proiektu hori, Ararteko erakundeak koordinatuko duena, **Europar Batasunak** aukeratu du finantzazioari dagokionez (5. orrialdea). Rainbow Has izena ondorengo ingeleseko siglek osatzen duten akronimoa da: Rights through Alliances: Innovating and Networking BOth Within Homes and Schools (Eskubideak elkartasunaren bidez: Berrikuntzak egin eta sareak osatu etxean zein ikastetxean).

Proiektu hori Ararteko erakundeak koordinatuko du eta Europako 8 herrialdeetako 13 erakundek parte hartuko dute (Alemania, Belgika, Bulgaria, Espainia –Katalunia eta Euskadi– Holanda, Italia, Polonia eta Erresuma Batua). 2013-2014 biurtekoan zehar garatuko da eta alderdi hau azpimarratu nahi du: **sexu-aniztasunari dagokionez (sexu-orientazioari eta genero-identitateari lotutako aniztasuna), haurren eta nerabeen eskubideen egoeraren azterketa eta hobekuntza hezkuntza eremuan, zentzu zabalean**, hau da, **hezkuntza erakundeak, irakasleak zein mota guztietako familien elkarteak barne hartuz**. Xedea haurtzarotik aniztasun sexualarekiko hezkuntza irekia jasotzea da, **sexu-orientazioaren edo genero-identitatearen ondoriozko bazterkeria edo jazarpena (edozein formatan, hau da, jarrera homofobo edo transfoboak) saihesteko eta horren aurka egiteko** gai dena.

Proiektu hori abian jartzeko, Ararteko erakundeak herrialde parte hartzaileetako erakunde parte hartzaileak (unibertsitateak, ikerketa soziologiko eta pedagogikoak burutzen dituzten taldeak, udalak, haur hezkuntza sustatzeko elkarteak, LGTB pertsonen eskubideen aldeko elkarteak eta guraso bakarreko familien elkarteak) koordinatuko ditu batera lan egin dezaten bi urtetan zehar, ondorengo **lan ildoak jarraituz honako xede hauek lortze aldera:**

- Europako familietan gai horren inguruan dauden eztabaida ezberdinak ikertzea eta bazterkeriaren aurkako zerbitzuen edo LGTB pertsona eta adingabeentzako zuzeneko babeserako zerbitzuen alorrean Europako praktikarik onenak aztertzea.
- Nazio mailako eta nazioarteko mintegiak antolatzea agente publiko zein pribatuekin: hezkuntza erakundeak eta fa-

milia elkarteak, irakasleak eta LGTBen elkarteak edo hezkuntza esparruan eragin zuzena duten beste motatako elkarteak.

- Prestakuntza eta sentsibilizazio lantegiak antolatzea irakasleekin eta familia elkarteekin edo ikasleen gurasoekin.
- Dagoeneko dauden elkarte egituren bitartez, Europa mailako sareak sortzea eragina duten estrategiak finkatze aldera, hezkuntza esparruan erantzukizuna duten agenteen (politikan edo hezkuntzan lanean diharduten pertsonak, komunikabideak, etab.) kontzientziatzea azpimarratzen duen agenda edo ibilbide-orri baten bidez.
- Proiektuaren emaitzak hedatzea agente guztien artean ondorengo aplikazioan ustezko eragina izan dezaten.

Proiektu hori amaitzen denean eta aipatutako lan ildoekin bat eginez, laburbilduz, hauek izango dira lortu nahi diren **emaitza nagusiak:**

- Familien artean gaiaren inguruan gailentzen diren eztabaiden gaineko ikerketaren emaitzak jasotzen dituzten hainbat herrialdeetako txostenak, baita praktikarik onenak jasotzen dituztenak ere. Halaber, alor zehatz horretan dauden baliabideen Europako mapa gaineratzea espero dugu.
- Herrialde bakoitzeko guraso bakarreko familien elkarteetan, LGTB adingabeak barne hartzen dituzten familien elkarteetan eta parte hartu duten, parte hartzen ari diren edo hezkuntza eremuan LGTB pertsonen eskubideen gaia jorratu nahi duten gainontzeko elkarteetan esperientziei lotutako datuak biltzen dituen txostena.
- Guraso bakarreko familien elkarteak, LGTB adingabeak barne hartzen dituzten familien elkarteak eta familien beste elkarte batzuk batzen dituen Europako sare bat sortzea. Elkarte horiek etorkizunean gai horri lotutako eragin handiko estrategiei buruzko agendari atxikitzeko prest egon behar dira (proiektua behin amaituta).
- Haurren eta nerabeen sexu-aniztasunerako eskubidea babesteko lan egin nahi duten helduentzako (irakasleak, gurasoak, baita herri-administrazioetako langile teknikoak ere) gomendio zehatzak jasotzen dituen prestakuntza tresna bat eratzea.
- Kontzientziatzea eta eragina (lobbying) hizpide dituzten ekintzak diseinatzea, hainbat familien elkarteekin lankidetzan.

Laburbilduz, 2013. urtean Euskadin egingo den talde osoaren lehenengo bileraren bitartez abian jarriko den proiektu horren garapeneren oinarria gizarte aliantza sendoak ezartzean datza eta xedea herritarren eskubideen alorrean aurrerapausuak ematea da: elkarteetan, erakundeetan eta hezkuntzaren inguru formalaren arteko aliantzak, gehiengoaren interesak ordezkatzeko dituzten elkarteetan (ikasleen familien edo gurasoen elkarteak) eta gutxiengoaren eskubideak defendatzen dituzten elkarteetan (guraso bakarreko familien elkarteak eta LGTB pertsonen eskubideen babeserako elkarteak) arteko aliantzak. Erakunde honentzat erronka bat izateaz gain, Europa mailan aliantzen prozesu baten buru izateko aukera ezin hobe da. Horri esker, beste herrialde batzuen parean aurrera egingo dugu eta gure elkarteetan eta erakundeetan sareak konektatuko ditugu haurren, nerabeen eta gazteen aniztasun afektibo-sexualerako eskubideen defentsaren alde.

b. Hainbat forotan, jardunalditan eta zabaltzeko beste jarduera batzuetan parte hartzea

2012. urtean zehar, LGTBen eskubideekin zerikusia duten jarduerak edo jardunaldiak antolatu dituzten hainbat forotan parte hartu dute bai arartekoak, bai arlo horretako arduradunek. Arartekoaren jardueren gaineko informazio zehatzagoa [txosten honetako V. kapituluari](#) aurkitu daiteke, erakunde honetako titularraren jardunen ingurukoa baita.

Ekainaren 28an, LGTBen harrotasunaren nazioarteko egunaren ospakizuna dela-eta, erakunde honek [erakunde-adierazpen](#) bat egin zuen. Horren bitartez, gogora ekarri genuen sexu-orientazioan eta genero-identitatean dagoen aniztasunak oraindik ere bazterkeria, estigmatizazioa eta gizarte bazterkeria eragiten dituela. Adierazpen horretan azaldu genuen hezkuntzaren eremuan eskubide horiek babesteko lehentasunezko helburua ezartzea beharrezkoa dela, ikastetxea leku seguru bat dela bermatzen duten estrategiak ziurtatuz eta adingabeak sexu-orientazioaren eta genero-identitatearen erabateko garapen askean babeska eskainiz.

3.

Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa LGTBen eremuan

Oro har, egiaztatu ahal izan dugu eremu horretan jaso ditugun herritarren kezak urriak eta ez oso esanguratsuak izan direla. Hori ez dator bat Euskadiko LGTBen elkarten sare indartsuak helarazi dizkigun aldarrikapen argiekin eta eremu horretan burutu dugun sustapen lanaren bitartez antzeman ahal izan ditugun gabeziekin. Aurreko urteetan antzeman ahal izan genuen moduan, herritarrek arlo honetan euskal herri-administrazioei ezer ez egoztea honela interpreta liteke: gure sisteman berdintasun formala ziurtatuta dagoela, behintzat jarduketa publikoei dagokienez; baina horrek, noski, ez du esan nahi homofobia eta heteroarauzkotasuna erazi direnik, oraindik ere gure gizartean baitaude, nahiz eta modu sotil eta ezkontuagoan agertu. Edonola ere, hori kontuan hartuta, pentsa dezakegu LGTB pertsonen eskubideen eremua-aren aurrerapena herri-administrazioek sustatu behar dutela, gure adingabeen hezkuntzan bereziki azpimarratuz, hau da, haurtzarotik aniztasun afektibo-sexualerako eta genero-aniztasunerako eskubideen erabateko gauzatzea errespetatzera zuzendutako ekintzak sustatuz.

1. Transexualen arloan antzemandako arazo nagusiak eta hobetzeko eremuak jarduerari eta politika publikoei dagokienez

a) Arazo nagusiak: Alde batetik, azpimarratu behar ditugu **transexualen salaketen** bidez agerian jarritakoak, **euren erabateko gizarteratzea errazteari buruzkoak.**

Transexualek jasotzen duten arreta hobetzeko eskatzen jarraitzen dute oraindik ere, **sexua aldatzeko osasun- eta lege-prozesuen ondorioz** talde horri **sortzen zaizkion arazoak** salatzen dituztenean. Orain dela gutxi, 2012. urtean, Eusko Legebiltzarrak transexualentzako arreta integralari buruzko lege zehatz bat sustatu zuen eta horrek, beharbada, salaketa horiei erantzuna eman ahal die, betiere, edukia dagokion erregelamenduzko garapenaren eta, beharrezkoa den alorretan, dagokion zuzkidura ekonomikoaren bitartez gauzatzen bada. Hala eta guztiz ere, pertsona horien beharrak integratzen dituen arreta lortze aldera, alor horretan erreferentziakoa den osasun unitate baten instituzionalizazioa eta osasun-gida baten legezko xedapena aintzat hartu beharreko urratsak dira.

b) Hobetu beharreko eremuak: Legezko xedapen horiek euskal osasun sistema osora zeharka eraman behar dira, batez ere, lehen mailako arreta, pediatria, endokrinologia eta buruko osasun zerbitzuetara. Modu horretan, osasun zerbitzu horietan erreferentziako unitatearen ezagutza espezializatua eta planteamendu mediko eta psikologikoak integratuko dira eta euskal legerian aurreikusitako transexualen gaineko **osasun gida osatuko** da. Halaber, tartean dauden osasun arloko langileek gai horren inguruko **prestakuntza zehatza** jaso beharko dute.

Gure iritziz, transexualen aurkako bazterkeria desagerarazteko lege ezarritako tresnak modu zehatzean nola artikulatu eta kolektibo horrentzako arreta publiko integrala lortzeko (euren gizarteratzea eta eskubide-berdintasuna bultzatzen duena) oinarriak modu eraginkorrean nola finkatu hizpide duen hausnarketak mahai gainean jarraitzen du. Zentzu horretan, **Euskadin** transexualen izaera **aitortzeko administrazio dokumentazioari buruzko legezko xedapenen** gauzatzea jorratu beharko da **–diseinuari eta gauzatzeari dagokionez**, zailtasun bereziak agerian jarri badira ere, izan ere, eskumenen arloan dauden mugak kontuan hartu behar dira–. Horrez gain, euskal administrazioari **dagokion erregistroaren aldaketak burutzeko eta** transexualei lege aitortutako **identitate berriari erabat egokitzen diren agiriak emateko** eginbeharra ezarri dioten legezko xedapenen gauzatzea ere jorratu beharko da.

2. Gay eta lesbianen arloan antzemandako arazo nagusiak eta hobetzeko eremuak jarduerari eta politika publikoei dagokienez

a) Arazo nagusiak: Erakunde honek aurreko urteetan mahai gainean jarritako zenbait kontu jorratzeke daude, hala nola, adineko gay eta lesbianen euren eskubideen gaineko informazioa emateko beharra (bikote-kidea hiltzen den unean babesgabetasuna saihesteko); administrazio guztietan guraso bakarrek familiak edo sexu bereko bikote edo ezkontutako bikoteek gainditu behar dituzten oztopo formalak edo administratiboak deuseztatzeko beharra zabaltzea edo ama lesbianen egoera behin betiko argitzeko beharra, seme-alaben eta ama ez biologikoaren arteko seme-alabatasuna

aitortzeari dagokionez. Hori guztia, erregistro zibiletako praktikak bateratuz lortuko da, seme-alabatasun ez biologikoaren aitorpenari dagokionez, emakumez osatutako bikoteen kaltetan izan gabe eta bikote heterosexualei abantailarik eman gabe.

b) Hobetu beharreko eremuak: Zentzu horretan, euskal administrazioek ahalegin bat egin behar dute administrazioen koordinazioa hobetze aldera, hala euren artekoa, nola Estatuko Administrazioarekiko koordinazioa. Horrela, eragindako herritarrek ez dute modu bidegabean pairatu beharko legeriak berak barne hartzen ez dituen ondorio zitalak, legeak, kasu horietan berdintasuna aldarrikatu baitu.

3. LGTB adingabeen arloan antzemandako arazo nagusiak eta hobetzeko eremuak jarduerari eta politika publikoei dagokienez

a) Antzemandako arazoak: LGTB haurren eta nerabeen alorrean, gabezi nabarmena antzeman dugu hezkuntza sisteman, aniztasun afektibo-sexualerako eta genero-aniztasunerako eskubideen erabateko errespetua integratzeari, bistartzeari eta sustatzeari dagokionez. Hori guztia honetan antzeman daiteke: ez dago irakasleak prestatzeko eta sentsibilizatzeko plan edo programarik, ikasgelan ez dira kontu horiek modu sistematikoan eta antolatuan jorratzen, ez dago sexu-orientazioari eta genero-identitateari buruzko material zehatzik eta egun erabiltzen diren material didaktikoetan ez dira bizikidetzaren berriak islatzen. Halaber, egiaztatu dugu ez dagoela jazarpen homofobia berriaz jorratzen duen meka-

nismorik –gero eta ikerketa gehiagok argi utzi duten arren ikastetxeetan jazarpen mota hori askotan gertatzen dela eta ondorio larriak dituela-. Hala eta guztiz ere, ematen du zehaztasun hori ez dela aintzat hartu eskolako jazarpenari erantzuteko protokoloan. Zentzu horretan, irakasleek antzeman dute hezkuntza sistemak ez diela inolako laguntzarik eskaintzen gai horiek behar bezala joratu ahal izateko. Hala adierazi da Euskadin egindako landalanean, Rainbow Europako testuinguruan, gorago aipatu duguna hain zuzen ere.

b) Hobetu beharreko eremuak: Ararteko erakundearen iritziz, hurrekin eta gazteekin ikastetxearen eremuan eta elkarten eremuan lan egitea funtsezkoa da, sexu-orientazioan eta genero-identitatean dagoen aniztasuna erabat onartzearen aldeko hezkuntza eratuz **gazte-gazteak direnetik**. Zentzu horretan, **hautzarotik errealitate hori kontuan hartzen duen hezkuntzaren garapena irmotasunez jorratzea** ezinbestekoa da:

- beharbada bazterkeria pairatzen duten haur, nerabe eta gazteei laguntza eta konpainia eman ahal izateko. Izan ere, oraindik gaur egun sexu-orientazio edo genero-identitate desberdinak zailtasunak eragiten ditu adingabeen gizarteratzean.
- gazte-gaztetik errespetuan, berdintasunean eta askatasunean oinarritutako balioak irakastea, aniztasun afektibo-sexualaren aurkako aurreiritziak eta eginkizunak eta genero-identitateak zalantzan jartzen dituzten ideiak behin betiko gainditu ahal izateko.
- modu horretan, ikastetxea toki seguru bilakatuko da, adingabeen eta nerabeen garapen pertsonal zioriontsua bermatuko duena eta aniztasuna barne hartzen duena.

a t a l a

COMPASS

Adinekoak



Aurrekariak



Arartekoak **arreta berezia** jartzen du gero eta ugariagoa den 65 urtetik gorako pertsonen talde heterogeneoarengan.

Talde horren %80 inguru bizitza modu autonomoan gara dezaketen pertsonak osatzen dute, eta gehienak 80 urtetik beherakoak dira. Gainontzeko %20a eguneroko bizitzako jarduerak egiteko laguntza behar duten pertsonak osatzen dute, eta horiek gehienetan emakumeak eta 80 urtetik gorakoak izaten dira.

Pertsona bakoitzaren premiak desberdinak dira, beren osasun-egoeraren (zentsurik zabalenean hartuta), menpekotasun-mailaren eta gaitasun ekonomikoaren arabera izaten baitira. Familiarengandik zein gizartearengandik jasotzen duten laguntzak eta bizi diren inguruko ezaugarriak (irigarritasuna, eta abar) eragin zuzena izango dute beren bizi-kalitatearengan.

Adinekoek gizarteari hainbat alorretan egindako ekarpen garrantzitsua, hala nola, ezagutza eta esperientziaren igorpena, trebakuntza, sormena, etab., baita senideak zaintzen eta laguntzen burutzen duten egiteko ukazina ere, adineko horien parte hartzea ahalbidetzen duten eta zahartzaroa ahalmenenez edo gaitasunez beteriko bizi etapa gisa agerian jartzen duten politika publikoen garapenean jaso behar dira; gizarte aldaketarako bidea eman duten eta adinekoei merezi duten gizarte esku-hartzerako eta solaserako protagonismoa eta gaitasuna ematen dieten politikak.

1.

Arloa kopurutan

2012an 40 kexa berri erregistratu dira adineko pertsonen arloan. Kexak izapidetzeko lana osatzeko, ekintza planari buruzko kapitulu honetako IV. atalean azaldu ditugun jarduketak egin dira.

2.

Kexarik aipagarrienak

2.1. Bizkaiko eta Arabako pertsonen zenbait kexa eta kontsulta izan ditugu. Arrazoia izan da **administrazioek behin eta berriz eskatu dizkietela dagoeneko euren eskuetan dauden agiriak**, norberaren autonomia sustatzeko eta mendetasuneko egoerari arreta emateko zerbitzuak eta prestazioak eskatzeko prozeduretan.

Alde batetik, kezkatuta gaude, alde batetik, administratuek dagoeneko diharduen administrazioaren eskuetan dauden agiriak ez aurkezteko duten eskubidea urra lezakeelako horrek (Administrazio Prozedura Erkideari buruzko azaroaren 26ko 30/92 Legeko 35.f artikulua eta herritarrek zerbitzu publikoak elektronikoki eskuratzeko ekainaren 22ko 11/2007 Legeko 6.2 b artikulua) eta, bestetik, errekerimendu horiek prozedura atzeratu eta hain ahula den taldeari (mendetasuneko egoeran dauden eskubideak erabilteko asmoa ken liezaiketelako, gestio horiek zaintzaileei –kasu askotan adineko pertsonak dira– ekar liezaieketen gainesfortzua dela-eta, berez lan zama handia hartzen baitute euren gain. Askotan adierazi dugunez, gure erakundeek ahalik eta gehien arindu behar diete lan zama hori.

Bizkaiko Foru Aldundiko (aurrerantzean, BFA) Gizarte Ekintza Sailak kezka horretan bat datozela esan digu; haren iritziz, *“...mendekotasuna baloratzeko prozedurak eta baliabideak esleitzeko prozedura bakar batean batu behar dira izapidetak eta zereginak errepikatu ez daitezten.”* Erantsi duenez, zentzu horretan lan egiten hari dira eta zenbait jarduketa egin dute hari buruz, hala nola *“L.D. aplikazioa (balorazioak) modu informatikoan migratu da familia barruko zaintzak eta egoitza iraunkorrak aplikatzearekin bateragarria den ingurune batera. Horrela, L.D. aplikazioan dauden datu guztiak automatikoki irauli dira beste aplikazioetan. Baliabideak kudeatzen dituzten administrazio unitateek balorazio unitateek egindako BAPak ez berrikusteko agindua eman da, eta era berean, gehiago luzatu gabe eta automatikoki baliabidea esleitzen jarraitu dadin ere agindu da.”* edo BJA sinatutakoan prestazioa amaitzat emateko aukera, eskatzaileak hala nahi badu.

Azkenik, aipatu duenez, *“Printzipio horiek betetzen dira, baina batzuetan zaila da horiek zorrotz betetzea, prozesuan administrazio batek baino gehiagok parte hartzen dutelako: udalak, balorazioa egiteko eskabidean (eta etxex etxeko*

laguntza bada, baliabidea esleitzean), Aldundia (baliabidea baloratzean eta esleitzean) eta beste batzuk (Gizarte Segurantzza FLPOn eta Eusko Jaurlaritzaren Telegarantza)”.
Horrek, berriz ere, agerian utzi du erakundearen arteko koordinazioa bultzatu behar dela *EAEn norberaren autonomia sustatzeko eta mendetasunari arreta emateko legearen aplikazioa* txosten bereziko *hirugarren eta laugarren* gomen-dioetan aipatu genez.

2.2. Senide bat kexu zen **Irungo egoitza zentro pribatu batean** adineko pertsona bati **emandako arreta medikua-gatik**. Gure iritziz, **Gipuzkoako Foru Aldundiko** (aurrerantzean, GFA) Inbertsio, Ikuskaritza eta Lankidetzaren Zerbitzua bat etorri ez arren, zentzu horretako jardunbide desegokiak gertatu zirela ondorioztatzeko zantzuak zeuden. Kexa horiek izapidetuz agerian geratu da egoitza zentroan arreta jasotzen duen pertsonaren osasun egoerak zentro horren arreta ahalmena gainditzen duenean, egoera hori familiari berehala jakinarazi behar zaiola, adineko pertsona beste toki batera eramateko.

2.3. Kexa batzuen izapidetzearen kariatz, foru erakundearen arestian aipatu txosteneko **gomendioei** buruzko oroigarriak igorri dizkiegu, zehazki, **11.16** gomendioa GFARI eta **11.6 eta 11.7** gomendioak **Arabako Foru Aldundiari** (aurrerantzean, AFA).

2.4. Enkarterrien eskualdeko (Bizkaia) **eguneko zentro-rako sargarritasunari** buruzko zenbait kexa jaso ditugu. Dirudenez, Balmasedan eguneko zentro berria abiarazteak eragina izan du eskualdeko beste eguneko zentroetan; hala, Gueñesko Lújar Zentroa itxi egin da eta eskualdeko erabiltzaileek, senideek eta herritarrek horren aurka egin dute, eta beste zentro batzuetan, hala nola Zallako Enkarteri Zentroan, okupatutako plazak murriztu dira. Eskualde horretan biztanleria oso sakabanatuta dago eta, beraz, herri txikietatik gertu zentroak egoteak hobeto bermatuko luke arreta, are gehiago kontuan hartzen badugu oraintxe bertan itzarote-zerrenda dagoela, batez ere adineko pertsonak Balmasedako zentro berrira eroateko zailtasunak eraginda (eguneroko joan-etorriak luzeegiak dira).

Sakoneko beste arazo bat dago, eguneko zentro pribatuaren homologaziorik ezari lotuta. Arrazoiak, Gizarte Ekintza Sailaren arabera, **Eusko Jaurlaritzak** mendeko adineko pertsonentzako eguneko zentroei buruzko **urriaren 17ko 202/2000 Dekretuaren** araudia garatu ez duela da. Eusko Jaurlaritzaren ustez, bestalde, ez da beharrezkoa araudia garatzea foru erakundeak berak homologazioak egin ahal izateko betekizunak behar bezala ezar ditzan. Gure iritziz, premiazkoa da arazo horri erantzuna ematea, autonomia eta foru mailako erakundearen arteko koordinazio egokiaren bidez.

Beste kexa batzuk izapidetzerakoan, Bizkaiko beste eskualde batzuetako eguneko zentroetan ere itzarote-zerrendak daudela egiaztatu dugu. Hori dela-eta, BFAko Gizarte Ekintza Sailari berriz esan behar izan diogu zerbitzu horiek zerbitzuari lotutako prestazioa arautzen duen araudian sartzea komeni dela (izan ere, egun, prestazio horretatik kanpo utzi dira). Sailak jakinarazi digunez, *“prestazioa zabaltzeko premiari, komenigarritasunari edota, egokia balitz, aukerari*

eta eguneko zentro pribatu batean emandako arretak eragindako gastuak ordaintzen laguntzeari buruzko hausnar-keta” hasi du.

2.5. Pertsona batzuek salatu dutenez, **Bilboko Udalak** uko egin dio etxean zaintza pertsonalak egiten zituen laguntzaileak adineko pertsonari eguneko zentrorako foru garraioaren galarazi lagun ziezaiola onartzeari. Gure ustez, eskaera arrazoizkoa zen eta baliabideak optimizatzen laguntzen zuen (Udalak, ordea, helburu horretarako beste pertsona bat ordu erdiz kontratatzea proposatu zuen, eta horrek zaintza pertsonalak galarazi edo haien intentsitatea gutxiarazten du).

BFAk derrigorrez eskaini behar du garraioa eguneko zentrori iristeko, baina erabiltzaile guztiak errazago biltzeko (alferreko itxaronaldiak saihestuz) zenbait galarazi adieraziz gaitu dezake. Batzuetan, erabiltzaileak bildu beharretarako egokitzapenak egiten dira, baina azaldu dizkiguten kasuetan, aldatetako pertsona gehiagori zekarzkiola kalteak onurak baino.

Gure ustez, Bilboko Udalak **etxez etxeko laguntza zerbitzua** (aurrerantzean, ELZ) kudeatzeak irtenbidea eman behar luke, arreta pertsonala eta lagun egitea uztartuz, pertsona bakoitzarentzat aurreikusitako zerbitzu intentsitatearen esparruan. Halako kasuetan, Bilboko Udalarik adierazi diogu etxez etxeko laguntza zerbitzuan eguneko zentrorako garraioaren bilketa gunerako lagun egitea laborra sartzea komeni dela. Etxean burututako zaintza pertsonalen amaierarekin bat etorri behar luke denboran eta beharrezko bidea da eguneko zentroaren zerbitzua eraginkortasunez eskaini ahal izateko. Udalak aukera posibleak aztertuko dituela esan digun arren, orain arte ez du agertutako arazoa konpondu.

ELZri lotutako beste kasu batean, mendetasuneko III. gradua daukan adineko pertsona baten familia Arabako foru erakundeak arreta horretarako esleitu zituen zereginetako batzuk aldatu nahi zituen. Arartekoaren esku-hartzeak aldateta bultzatu zuen haiek nahi zuten zentzuan, eta hala alderdi bien onerako akordioa lortu zen.

2.6. GFAk pertsona onuraduna hil ondoren **laguntza produktu** bat (ohe artikulatua) biltzeko luzamenduari dagokionez, Sailak jakinarazi zigunez, bilketa egin zen eta alegatu zuenez ez zuen lege zedatutako eperik urratu. Halaber, bat etorri zen Ararteko erakundearen: halako prozesuek bizkorrak izan behar dute, administrazioak dauzkan baliabideak optimizatzeke eta balizko erabiltzaileen onerako.

2.7. Urte hasieran, kexak areagotu ziren Bizkaian **balorazio prozesua luzatzen** zelako, etxez etxeko bisitak egiteko ardura duen erakundearen kontratazioari lotutako zenbait gorabeheraren ondorioz. Momentu batean, erakunde honek adierazi zuen mendetasuna baloratzeko lanak foru erakundeetako langileen ardura izatea komeni dela, bai ezagutzen diren datuen izaera pertsonalagatik, bai independentziaren printzipioa bermatu eta azaldutakoa bezalako egoera okerrak saihestu beharzagatik, hori dena Norberaren Autonomia Sustatzeko eta Mendetasuneko egoeran dauden Pertsonen Arretarako **abenduaren 14ko 39/2006 Legeko** (aurrerantzean, AMAL) 28.6 artikulua betez.

2.8. Donostiako Udal Kirol Patronatuak, kirol jarduerak bere lehentasunen arabera antolatzeko ahalmena izan arren, kexa aurkeztu zuten adineko pertsonekin batera adineko pertsonentzako kirol ikastaroak beste zentro batean (egokiagoa eta irisgarria haien iritiz- eskaintzeko aukera baloratzea onartu du, baldin eta pertsona kopuru arrazoizko batek ikastarora joateko konpromisoa hartzen badu. Gure iritiz, pertsona horien osasuna sustatzen eta zahartze aktiboa bultzatzen duten aztura osasungarriak hartzen laguntzen du horrek.

2.9. Aurten kexa asko AFAk **onartutako mendetasun graduaren murrizketarekiko desadostasunari** eta familia inguruko zaintzetarako prestazio ekonomikoengatik (aurrerantzean, FIZPE) **behar gabe jasotako zenbatekoak itzuli beharri** dagokionez horrek zekartzan ondorioei buruzkoak izan dira.

Ikusi dugunez, halako kasuetan, hasierako mendetasunaren onarpenaren baliozkotasun epea iraungitzeko egun berberetan, gutun bat helarazten zitzairen eta bertan interesatuei balorazio berria eskatu eta horretarako data ezartzen zen, gutxienez, handik lau hilabetera, balorazio berritik erator zitezkeen ondorioen berri eman barik.

Balorazio berriaren ondorioz, FIZPE emateko betekizuna indargabetzen zen eta horren ondorioak arestian aipatu iraungitze data atzera eramaten ziren. Hala, herritarrek hasierako balorazioaren iraungitze dataren eta balorazio berriaren ebazpenaren dataren artean jasotako hileko kuotak itzuli behar zituzten.

Gure iritiz, administrazio prozedura orokorrari buruzko legediaren eta AMAL garatzeko, FIZPEren araudia onartu zuen **abuztuaren 3ko Diputatuaren Kontseiluaren 40/2010 Foru Dekretuko 6, 20.a) eta 21.c) artikuluen interpretazio zuzenak**, prestazio desegoki horiek eskatzeko aintzat hartutako eragin data mendetasun gradu berria onartzeko datan jarriko luke, eta ez aurreko onarpena iraungi zenekoan. Ezinezkoa litzateke frogatzea eskatutako betekizuna berrazterketa izatez egin den unea baino lehen gertatu dela. Data horretan egiazko irizpen teknikorik egon ez arren hala jotzea eduki zehaztugabea edo ezinezkoa duen ebazpen baten atzerareagina argudiatzea bezalakoa litzateke (**HAAJ eta APELko 62.1.c artikulua**). Egokia iritzi genion behar gabe jasotako prestazioak itzultzeko eskatzen duten ekintza administrazio horiek ofizioz berrikusteari. Foru erakundea ez dator bat interpretazio horrekin.

AFAri adierazi genion, pertsona horiei –diru-sarrera urriak dituzten eta jasotako prestazioak gastatu dituzten adinekoak gehienak– eragiten ari zitzairen kaltea ikusita, berrazterketa egoteko data iraungitzea gertatzen den hil berean finka zezala eta, edonola ere, argi eta zehatz azal zitzatela balio-epaaren preklusiotik eratorritako balizko ondorioak. Hori guztia administrazioaren jarduerarik ezak pertsona interesatuak kalte ez zitzaizkien.

Balorazioari berari dagokionez, irizpide teknikoak eta medikuak darabiltza eta, haien izaera dela-eta, ez dagokio erakunde honi haiek eztabaidatzea. Hala ere, kezka handia sortu digu, herritarrek balorazio horiei buruz erakutsi duten desadostasunarekin batera, baloratutako pertsonen laguntza eta zaintza premiak ikusita, nekez uler daitezkeen graduazioei buruzko pertzepzioa ere egoteak –hala adierazi di-

gute sare publikoko osasun langileek edo gizarte langileek, gure informazioa haiekin kontrastatu dugunean–.

AFAk **mendetasuna baloratzeko baremo berriaren** (indarrean otsailaren 18az geroztik) aplikazio zuzenean arrazoitu ditu balorazio edo gutxitze berriak, haren aburuz, baremo berriak lehenagoko balorazio tresnaren disfunczio argiak zuzendu baititu. Halaber, honako irizpide teknikoak ere argudiatu du: mendetasuna egoera iraunkorra da eta ez dago arrazoizko aukerarik pertsonaren funtzionamendua leheneratzeko edo hobetzeko. *Honakoa ere erantsi du: “adin aurreratuko, gaixotasuneko edo desgaitasuneko egoera guztiek ez dakarte mendetasunik, ofizialki onartzeko ondoreetarako, eta jardute oker orok ez dakar derrigorrez egoera hori ofizialki onartzea”.*

Bestalde, foru erakundeek eskatzen duenari espediente osoaren kopia eman zein ez, erasandako pertsonen euren defentsa prestatzeko dituzten zailtasunak ikusita, komenigarria deritzogu ebazpenarekin batera balorazio irizpena ere eransteari.

2.10. Gure esku-hartzearen kariaz, BFAk **aldi baterako egonaldiko** baliabidea onartu zion lehenago hura ukatu zitzaion adineko pertsona bati, zaintzaile nagusiak argudiatutako premia bereziko zioak berrikusi ondoren.

3.

Araudi- eta gizarte-testuingurua

3.1. 2012an, **gizarte zerbitzuen zorroa arautuko duen dekretua** izapidetzen hasi da. Autonomia, foru eta udal eremuaren zerkusua duten administrazioen arteko lau urteko negoziazioen ondoren eman da urrats hori. Bertan herritarrek eskubidea duten zerbitzu mota, haien ezaugarriak, eskuratzeko betekizunak eta eskumen eremua jasoko dira.

Gizarte Zerbitzuen Erakunde arteko Organoak bere baitan lan-talde baten eraketa sustatzea erabaki du. Lan-talde horrek erabaki beharko du zorroaren finantza nahikotasuna, hots, erakunde bakoitzak esleitzen zaizkion eskumenak garatzeko izan behar dituen baliabide ekonomikoak.

3.2. Gizarte Zerbitzuen Erregistroei buruzko **uztailaren 24ko 155/2012 Dekretu** berriaren bidez, gizarte zerbitzuen erregistroen berriazko arauketa eguneratu eta sistematu da.

3.3. 2012an, **Europako Zahartze aktiboaren eta belau-naldien arteko elkartasunaren urtean**, gure geografian paradigma horren aldeko zenbait ekimen gertatu dira. Gure administrazioek hura barneratu behar dute politika publikoen diseinuari aurre egiterakoan. Besteak beste, OMEk sustatutako “Ingurune adiskidetsuak” proiektua azpimarratu behar

da. Euskadiko zenbait hiritan garatzen ari da eta zenbait eremu jaso ditu, hala nola hiri ingurunea, garraioa, merkataritza, kultura, etab.

3.4. EMAKUNDEK *Euskadiko “adineko” emakumeen autonomiari eta jabekuntza prozesuetan egindako ekarpenari* buruzko azterlan interesgarria argitaratu du. Bertan erakutsi dutenez, emakume bitatik batek batez beste 23 urtez izan du esperientzia lan eremuan. Emakume belau-naldi horretan banakako autonomia maila handia atzeman da. Haien maiteen duten balioetako bat da hori, eta batez ere independentziaz bizitzeko eta kudeaketa ekonomikoa bere egiteko (gehien-gehienek egiten dute) joeran islatu da. “Zahartzeko esperientzia”ri buruz duten beldur handienetako bat euren eguneroko bizimodua gidatzen eta eratzen duten erabakien gaineko autonomia galtzea da.

3.5. Estatu mailan, *otsailaren 11ko 2011/174 Errege Dekretuak* onartutako **mendetasuna baloratzeko baremo berria** otsailaren 18an sartu da indarrean. Dauzkagun datuen arabera, haren aplikazioak balorazio berrazterketetan gradua murriztea eta antzeko egoerarako arestiko baremoaren aplikazioaren arabera lortutako baino graduazio baxuagoak dakartza.

I eta II graduak laguntza pertsonalerako prestazio ekonomikoa handitu izanak ez, hari oso onuragarria baiteritzogu, *aurrekontu egonkortasuna bermatzeko eta lehiakortasuna sustatzeko neurriak buruzko uztailaren 13ko 20/2012 Errege Lege Dekretuaren bidez* (aurrerantzean, 20/2012 ELD) **hartutako gainerako neurriak**, gure ustez, **atzerapen handia** ekarri diote pertsonen autonomia sustatzeko eta mendetasuneko egoeraren arretarako politiken garapenari. Hala, besteak beste, honako neurriak hartu dira:

- I graduak balorazioa izan dutenak eta 2011ko abenduaren 31 baino lehenago 2. mailako I graduak baloratuta egonda ere data hori baino lehen prestazioa onartu ez zaienak sisteman sartzea 2015eko uztailaren 1 arte atzeratzea.
- Prestazioen eta zerbitzuen bateraezintasun araubidea gogortzea.
- Prestazio ekonomikoaren zenbatekoak oso murriztea.
- FIZPEk atzeraeragineko eraginak izateari utzi dio 20/2012ko ELD indarrean sartutakoan prestazio horiek jasotzen hasi gabe daudenentzat (dagoeneko sortutakoei eutsita). 20/2012 ELD indarrean sartu denez geroztik, pertsona horien alde onartutako FIZPEak gehienez ere urte biko etenaldiari lotuta geratzen dira.
- Borondatezkoa izan arren, zaintzaileen hitzarmen berezia eta, beraz, kotizazioak sinatzen duenaren kargura baino ez dira egongo.
- Mendekotasun gradu bakoitzarentzat ezarritako zerbitzuen babes intentsitateak murriztea.

IV.2 atalean aztertuko dugu euskal herri-administrazioak, babes maila gehigarriak ezartzeko ahalmena erabiliz, zer neurritan ari diren –edo ez diren– atzerakada horren ondorioak arintzen.

20/2012 ELDaren ondorioz, mailakako sailkapena desagertu da eta, beraz, indarrean sartu denez geroztik, graduazioak

I gradua, II gradua eta III gradua kategoriak baino ez dira izango.

Aurten IMSERSOK honako gidak argitaratu ditu: *Mendetasuneko egoeraren arauzko balorazioaren jardunbide profesionalerako gida: norberaren autonomiari laguntzeko produktak eta adineko pertsonentzako, desgaitasuna duten pertsonentzako eta mendetasuneko egoeran dauden pertsonentzako prestazioen gidaliburua –estatu eta autonomia baldinokoa–.*

3.6. Nazioarte mailan *Europako Kontseilua* Nazioarteko Hitzarmen berri batean **adineko pertsonen oinarrizko eskubideak** jasotzeko urratsak ematen ari dela azpimarratu nahi dugu. Hitzarmen horretan informaziorako eta komunikaziorako eta bizitza politikoan, publikoan eta kulturean parte hartzeko eskubidea azpimarratu da gehien.

3.7. Arabako Batzar Nagusiek, *maiatzaren 14ko 34/2012 Mozioaren bidez, laguntzen eta diru-laguntzen ordainketa bizkortzeko* bideak gaitzeko eskatu diote AFari. Adineko pertsonen arretaren eremuan lan egiten duten elkarte batzuk egoera oso zailak bizitzen ari dira, batez ere AFak diru-laguntzak emateko ebazpenetan daukan atzerapenagatik. Arartekoak, *2005eko gomendio orokorraren bidez*, gizarte eremuan lan egiten duten elkarteak laguntza instituzionala emateko bideak eta prozedurak hobetu beharri buruz duen iritzia eman zuen. Premiazkoa da administrazioek halako egoerak saihesteko behar diren neurriak har ditzatela.

4.

Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

4.1. Arartekoak *EAEko haurren, nerabeen, gazteen eta helduen buruko osasunaren arretaren inguruan egindako hurbilketa: erronkak eta aukerak* izeneko azterlana argitaratu du. Bertan, euskal herri-administrazioek azken urteotan talde hain ahul horien osasun mentalaren arreta eta babes kontuetan egin duten esfortzu handia onartu du eta, aldi berean, ekimen berriak, garapen handiagoa edo hobekuntza behar dituzten kontuei erreparatu die gehien, eta haien buruzko gomendioak egin ditu.

4.2. EAEn norberaren autonomia sustatzeko eta mendetasunari arreta emateko legearen aplikazioa izeneko txosten bereziaren segimendua

Txosten berezian jasotako datuak 2007, 2008, 2009 eta 2010. Urteei zegozkien. 2011ko ohiko txostenean, berriz, ekitaldi hartako datuak aipatu genituen. Jarraian, labur aztertuko ditugu 2012. urtearen gaineko datuak.

Txosten berezian behin eta berriro azpimarratu genuen legez, oraindik ere arazoak ditugu mendetasuna artatzeko eta autonomia pertsonala sustatzeko arloan azterketa kuantitatibo fidagarria egin ahal izateko. Horrexegatik gomendatu genuen txosten horretan aldi oro indarrean dagoen informaziorako sistema integratua sortzeko urratsak eman behar zirela.

Eskuragarri ditugun iturri ezberdinek –IMSERSOren menpeko Autonomiarako eta Mendetasunari Laguntzeko Sistemaren informazio-sistema (AMLSIS), Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Gaietako Saila, Arabako Foru Aldundia, Bizkaiko Foru Aldundia eta Gipuzkoako Foru Aldundia– eman dizkiguten datuak ez datoz guztiz bat. Bereziki kezkarria da zer-nolako aldea dagoen Bizkaiko Foru Aldundiak emandako datuen eta, aurten, elkarren arteko koherentzia gordez, IMSERSOk eta Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak aurkeztu dituzten artean. Horrek berriz ere zehaztasunik ez edukitzera garamatza, eta ondorioz, kasu bakoitzean fidagarrien gerta daitezkeen datuak erabili behar ditugu edo, bestela, iturri bakoitzak ematen dien tratamendua kontuan hartuta gai honen inguruan gertatzen den bilakaerari buruzko ondorioak ateratzen lagunduko digutenak.



4.2.1. Foru Aldundiek 2007ko urtarrilaren 1etik 2012ko azaroaren 1era bitartean emandako datuen arabera, EAEn guztira **195.800 eskari** jaso dira **133.065 eskatzailer**en mendetasun-egoera aitortzeko. Hona hemen datu horien lurraldekako banaketa:

| | Araba | Bizkaia | Gipuzkoa | Guztira |
|--|--------|---------|----------|---------|
| Mendetasun-egoera aitortzeko eskariak (2007-01-01etik 2012-11-01era) | 31.834 | 85.240 | 78.726 | 195.800 |
| Mendetasun-egoera aitortzeko eskariak egin dituzten pertsonak (2007-01-01etik 2012-11-01era) | 21.553 | 60.873 | 50.639 | 133.065 |

Iturria: Arabako, Bizkaiko eta Gipuzkoako Foru Aldundiak.

Hona hemen kasu bakoitza baloratu ondoren mendetasun-egoera bakoitzari ematen zaion sailkapena (0 graduan sartzen dira autonomotzat jotzen diren pertsonak).

| 2012-11-01a bitartean baloratutako pertsonak | Gzornak | Emakumeak | Guztira |
|--|--------------|--------------|---------------|
| 0. GRADUA | 1.698 | 2.762 | 4.460 |
| I. GRADUA | 1.362 | 1.928 | 3.290 |
| II. GRADUA | 1.642 | 2.343 | 3.985 |
| III. GRADUA | 1.000 | 2.044 | 3.044 |
| GUZTIRA | 5.702 | 9.077 | 14.779 |

| 2012-11-01a bitartean baloratutako pertsonak | Gzornak | Emakumeak | Guztira |
|--|---|---------------|---------------|
| |  | | |
| 0. GRADUA | 4.893 | 8.717 | 13.610 |
| I. GRADUA | 6.545 | 11.827 | 18.372 |
| II. GRADUA | 6.619 | 11.128 | 17.747 |
| III. GRADUA | 6.688 | 12.995 | 19.683 |
| GUZTIRA | 24.745 | 44.667 | 69.412 |
| |  | | |
| 0. GRADUA | 2.587 | 3.911 | 6.498 |
| I. GRADUA | 3.152 | 5.071 | 8.223 |
| II. GRADUA | 3.429 | 5.748 | 9.177 |
| III. GRADUA | 2.625 | 5.599 | 8.224 |
| GUZTIRA | 11.793 | 20.329 | 32.122 |

Iturria: Arabako, Bizkaiko eta Gipuzkoako Foru Aldundiak

(*) Bizkaiko Aldundiak emandako datuak ez datoz bat eskatutakoekin (baloratutako pertsonak) eta graduen arabera buruzkoak dira. Hori dela-eta, ezin dugu EAE osorako analisirik egin, ofizialki mendetasuneko egoeran dauden pertsonen eta haien osatzen duten euskal biztanleriaren ehunekoari dagokienez. Hala ere, ez dago lurraldekako konparaziorik egiterik.

Lurraldez lurraldeko biztanleriari dagokionez, Gipuzkoan **mendetasuneko egoera onartu zaien pertsonen tasa** 36,45 da, 1.000 biztanleko. Araban tasa hori % 32,37 da; lurralde horretan, ehuneko hori murriztu egin da aurreko urtearen aldean.

Mendetasuneko egoeran dagoen pertsonaren sexuari dagokionez, EAE osoan, **gehiengo** emakumeak dira oraindik (mendetasuneko egoeran baloratutako pertsonen % 63 baino gehiago **emakumeak** dira).

Mendeko biztanleriaren graduazioari dagokionez, esan behar dugu Gipuzkoan **% 32,09 mendetasun handikoak dira** (III gradua), % 35,82k mendetasun larria dute (II gradua) eta gainerako % 32,09k mendetasun neurritsua (I gradua). Araban, ehuneko horiek % 29,50, % 38,62 eta % 31,88 dira, hurrenez hurren. Joan den urteari dagokionez, II graduan baloratutako mendeko biztanleen ehunekoaren goranzko joera ikusi dugu, mendetasun handikoen proportzioaren kalterako.

Graduazioa eta sexua aldagaiak gurutzatzen baditugu, ondorioztatu behar dugu **emakumeen** taldean mendetasun handikoen –egoerarik **larriena**– ehunekoak gizonezkoen dagokionez baino sei puntu handiagoa dela eta, aldi berean, balio hori aurreko urtean baino puntu bi handiagoa dela.

4.2.2. IMSERSOk eta Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak emandako datuei esker 2011 urtearekiko egon den bilakaerari buruzko zenbait ondorio atera daitezke.

| | Araba | Bizkaia | Gipuzkoa | EAEN GUZTIRA |
|---|--------|---------|----------|---------------|
| Espedienteak | 10.680 | 36.654 | 31.940 | 79.274 |
| Irizpenak* | 10.202 | 34.615 | 31.233 | 76.050 |
| Prestazioak jasotzeko eskubidedun pertsonak** | | | | 46.853 |
| Onuradunak (prestazioak esleituta dizutenak) | 6.401 | 16.096 | 17.106 | 39.603 |
| Esleitutako prestazioak | 8.170 | 17.808 | 21.048 | 47.026 |
| Onuradun bakoitzaren prestazioen ratioa | 1,28 | 1,11 | 1,23 | 1,19 |

Iturria: AMLSIS eta Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Gaia-tako Saila.

* Administrazioak eskatzailearen mendekotasunaren balorazioaren gainean emandako irizpena, hura autonomotzat jotzen duena edo, bestela, bere mendekotasunaren gradua eta maila zehazten dituen.

** Ezin da lurraldez lurraldeko daturik eman, izan ere, IMSERSOK ez ditu bereiz adierazi eta sailak eman duen informazioan ez da inolako daturik agertzen uztailean egindako nomenklatura aldaketaren ondorengo mailaketa berriez.

Prestaziorako eskubidea izanda dagoeneko prestazioen bat esleituta duten pertsonen ehunekoak hobekuntza txikia izan du eta, beraz, 2011n 2010aren aldean erregistratu zen hobekuntza handiko joera hautsi da. Hortaz, 2012an prestaziorako eskubidea izanda arretaren zain dauden pertsonak % 15,47 dira (% 15,63 ziren iaz).

1.000 biztanleko izapidetutako espediente kopurua handitu eginda Araban (33,53tik 35,37ra 2012an) eta Gipuzkoan (45,88tik 46,61era 2012an), eta murriztu egin da Bizkaian (2011ko 34,55etik 2012ko 32,65era). Gipuzkoako lurraldea da, bere biztanleriarekiko proportzioan, lan bolumenik handiena erregistratu duena, berriz ere.

Ebazpen maila (irizpenen proportzioa espediente kopuruarekiko), iaz nabarmen hobetu ondoren (2010eko % 92,40etik 2011ko % 96,01era), apur bat okertu da aurten (2011ko % 96,01etik, emandako irizpideen % 95,93a hasitako espediente kopuruarekiko, 2011n).

Aurreko urtearen aldean, 1.000 biztanleko **prestaziorako eskubidea duten pertsonen tasa murriztu egin da**, baita **prestazioak esleituta dauzkaten pertsona onuradunei** dagokiena.

EAE osoan, **pertsona onuraduneko prestazio ratioak**, 2011n 1,15etik 1,19ra hazi ondoren, berdin iraun du. Lurraldez lurralde, Gipuzkoak eta Bizkaia apur bat hobetu dute eta Araban jaitsiera txikia gertatu da, oraindik ere ratorik onena badauka ere.

4.2.3. Prestazio motari eta **haien banaketari** dago-kienez, bildutako datuetan kontraesanak daude. Hala ere,

IMSERSOK eta Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak emandakoei kasu eginez gero, honako ondorioak atera ditzakegu:

- Oraindik ere FIZPE nagusitzen da: prestazio guztien % 49,09. Gainera, ehuneko hori iazkoa (% 47tik gertu), baino handiagoa da
- Egoitza arreta prestazioen % 18,51 da. Proportzio hori iazkoa (% 16) baino dezente handiagoa da.
- Telelaguntza % 6,82 da. Beraz, aurreko urtearen aldean (% 12 inguru zen) jaitsiera handia izan du.
- Eguneko zentroetan (% 10,78) eta etxean bertan jasotako (EAZ: 9,74) arretari dagozkion ehunekoak apur bat jaitsi dira 2011koen aldean (% 11 inguru).
- Zerbitzuari lotutako prestazio ekonomikoa prestazio guztien 2,64 da, 2011n baino % 0,02 gehiago.
- Laguntza pertsonaleko prestazio ekonomikoak hazkunde handia izan du (2011ko 1,43tik aurtengo 2,42ra) eta Bizkaian eta Araban oraindik hutsaren hurrengoa da.

4.2.4. Aurrekontu-egonkortasuna bermatzeko eta lehiakortasuna sustatzeko neurriei buruzko uztailaren 13ko 20/2012 Errege Lege Dekretuak (20/2012 ELD) norberaren autonomiaren sustapenari eta mendetasunaren babesari ekarri dien okerragotzea ikusita, aurten 6.3, 7, 8, 11.6, 11.7 eta 11.13 gomendioen jarraipena egin dugu, aipatu 20/2012 ELDn atzerapen argia izan duten alderdiak hobetzeko iradokizunak dakartzatelako. Ondorio nagusiak azpimarratuko ditugu:

Gipuzkoako Foru Aldundiak 2012an 2. mailako I graduan baloratutako pertsonak sisteman sartzea bermatu du eta hurrengo urteetan ere halaxe egingo du. 2013an, ordea, 40 puntutik beherako puntuazioa daukatenean (1. mailako I gradua) ez dute prestazio ekonomikoetarako eskubiderik izango. Prestazio ekonomikoen zenbatekoak ezartzeari dagozkionez, foru erakundeak erabaki du ez duela murrizketarik egingo baina, mailak desagertu direnez gero, graduaren eta balorazioan lortutako puntuazioaren arabera zenbatekoak ezarri ditu. Iragarri digunez, 2013an prestazio ekonomikoak arautzen dituen foru dekretuan aldaketak egingo dira, graduen arabera sailkapen berriari, laguntza pertsonalaren graduazio guztietarako zabaltzeari eta pertsona zaintzaileen hitzarmen bereziaren izaera berriari egokitzeko. Bestalde, aurreratu digunez, erreforma horren bidez hartuko diren neurri guztietan gure zortzigarren gomendioa aintzat hartuko da. 11.7 gomendioari jarraituz, foru erakunde horrek ez du prestazio ekonomikoen ordainketaren atzeraeragina indargabetu eta oraindik ere eskabidea aurkezteko datoren ondorengo lehen egunetik sortuko da prestazioa. Gainera, praktikan, 11.6 gomendioaren edukia betetzen du.

2012an **Bizkaiko Foru Aldundiak** mendetasuneko 2. mailako I graduan baloratutako pertsonen FIZPEari eutsi dio. Jakinarazi digunez, 2013rako ere eutsiko diote. I graduan baloratutako pertsonen adineko pertsonen eta desgaitasuna duten pertsonen eguneko egoitzak erabil ditzakete. 2012an prestazioen zenbatekoak ez dira murriztu eta, esan digunez, 2013rako ere berdin jarraituko dute. Aldundiak informatika hobekuntza batzuen berri eman digu. Haien bidez baloratzeko eta baliabideak esleitzeko prozedurak prozedura bakarrean bateratu nahi dira, haien izapidetza

bizkortzeko. 2013rako 11.6 gomendia bete nahi du. Eskabidea aurkezteko unerako atzeraeragina ez dio prestazio bakar bati ere aplikatzen eta, beraz, ez du 11.7 gomendia bete.

Zaintzaileek emandako arretaren kontrolari dagokionez (11.13 gomendia), etxeko arreta jasotzen duten mendetasun handiko pertsonen egoerari buruz konparazio-azterlanaren ondorioen berri eman digu. Egoitza zentroetan zeudenen aldean, emandako zaintzen adierazleetan ez zegoen alde handirik, eta beraz, mendetasun handiko pertsonen etxean ere arreta egokia jasotzen dutela ulertu dute. Bestalde, mendetasun gradu txikiagoetako mendeko pertsonen eta haien zaintzaileen jarraipen lanak ere egin ditu, eta inguruaren eta zaintzaileen egoeraren RAI screener + eskalako zaintza-adierazleak neurtu dituzte horretarako (gizarte egoerari buruzko txostena eginez eta gainkarga neurtuz –Guberman eskala–).

Arabako Foru Aldundiak 20/2012 ELD indarrean sartu zen egunean III eta II graduatarako zeuden (zerbitzuen eta prestazioen arteko) bateragarritasunei eusten jarraitu du, baina data harrez geroztik prestazio eta zerbitzu guztien bateraezintasuna ezarri du –telelaguntzari dagokionez izan ezik– 2. mailako I graduako. 2012an mendetasuneko 2. mailako I graduaren baloratutako pertsonen FIZPEari eutsi dio. Araudia laguntza pertsonalaren prestazioa gradu guztietara zabaltzeko egokitu du, 40 puntuz azpiko puntuazioa lortu dutenentzat izan ezik (lehengo 2. mailako I gradua). Prestazio ekonomikoaren zenbaterokoei dagokionez, ez da murrizketarik egin mendetasuneko egoera aurreko graduazioaren arabera onartuta zutenentzat. Graduazio berrien arabera baloratutakoei (40 puntuz azpiko III gradua, II gradua eta I gradua, eta I gradua 3 urtez azpikoei dagokionez), ordea, oso murriztu zaizkie prestazioak, eta 20/2012 ELDn finkatutako zenbaterokoei ezarri dira. Kasu bietan, zenbateroko askoz handiagoak xedatu ditu beste betekizunez gain lurralde historikoan 3 urtetik gorako erroldatzea frogatzen dutenentzat. Etxez etxeko laguntza zerbitzuaren intentsitateak oso gutxitu dira, 20/2012 ELDk ezarritako zentzuan. Eskabidea aurkezteko unerako atzeraeragina ez dio prestazio bakar bati ere aplikatzen eta, beraz, ez du 11.7 gomendia bete. Praktikan, 11.6 gomendioaren edukia betetzetik gertu dago.

Profesionalak ez diren zaintzaileek emandako arretaren kontrol eta jarraipen neurriak bultzatzeari dagokionez (11.13 gomendia), jakinarazi digunez, jarraipen berezia egin du babesgabetasun arrisku egoeretan eta hausaz hautatutako zenbait kasutan, besteak beste, honako faktoreak batzen direnean: *“mendetasun gradu altua, antzinasun handi-goa prestazioan, errolda aldaketak, adineko zaintzailea edota zenbait prestazioren aldibereko erabilera”*. 2012an Sailak egin duen *Arabako LHko familia inguruneko zaintzatarako prestazio ekonomikoaren garapena* azterlanaren berri eman digu. Azterlan horretan ondorioztatu denez, gogobetetasun maila handia dago zaintzaile profesionalak emandako arretari buruz eta ematen duten tratua egokia da zaindutako pertsonen premietarako. Azterlan horretan zenbait egoeraren jarraipena eta behaketa egin beharra gomendatu da. Egoera horietan, besteak beste, adineko zaintzaileak, mendetasuna duen pertsona bat baino gehiago bizi diren bizilekuak edota bizilekuan zaintzen duten pertsonarekin baino bizi ez diren mendeko pertsonak sartu dira.

5.

Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

5.1. 65 urtez gorako pertsonen **talde oso heterogeneoa** osatzen dute. Talde horrek bizi proiektua autonomiaz gara dezaketanak (% 80) eta mendetasuneko egoeran egonda arreta behar dutenak (% 20) biltzen ditu.

Adineko pertsonen ekarpen ukazina egiten diote gizarteari eta, dauden estereotipoen aurrean, **zaintzak ematen dituen** taldea osatzen dute.

5.2. Zahartze aktiboaren alde egin nahi duten urrats batzuk ikusi ditugun arren, berriz esan behar dugu politika publikoek adineko pertsonen giza eskubideen aitortzen eta independentzia, partaidetza, duintasun, laguntza eta autorrealizazio printzipioetan oinarritutako kontzepzio horren isla zintzoa izan behar dutela. Azken helburua pertsona orok ongizate fisiko, sozial eta psikoafektiborako duen ahalmena bere bizi ziklo osoan gauzatzea, eta gizartean bere premien, desiren eta gaitasunen arabera parte hartzea da, behar duenean, babesa, segurtasuna eta zaintza egokiak jasoz. Bultzatzea komeni den neurriak zehaztuta daudenez gero –teoria mailan–, azpimarratu behar da gure herri-administrazioek haiek abiarazi behar dituztela orain.

5.3. Norberaren autonomiaren sustapenari eta mendetasuneko egoeraren arretari dagokionez, gure ustez funtsezkoa da euskal herri-administrazioek daukaten eskumena erabil dezatela, AMLLko 7 eta 11.2 artikuluen arabera, dagokion taldearentzako babes maila gehigarriak ezartzeko, batez ere, Estatu mailan egindako lege aldaketak ikusita, politika horietan atzerakada nabarmena ekarri baitute. Hori osatzeko, Euskadiko Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legea eta haren arauen garapena ezarri behar dira.

Estatu mailan eskubideak murrizteko hartutako neurri batzuek aipatu dugun atzerakada ekarri dute, baina aipatu eskumenaren erabilerrari esker arindu egin dira, gehiago Gipuzkoako lurraldean beste bietan baino. Araban, Estatua-ren ildoari jarraituz, hartu diren neurri batzuk, hala nola etxez etxeko laguntza zerbitzuko intentsitateak murriztea edo lehen 2. mailako I gradua zeritzonarentzako bateraezintasun araubide berria, kezkarriak dira.

2012ko norberaren autonomiari eta mendetasunari buruzko estatistika datuek EAE osoan egoerak okerrera egin duela ohartarazi digute. Aurreko urteetan goranzko joera izan ondoren, aurreko zenbait adierazle, hala nola prestazioetarako eskubidea duten onuradun kopurua, prestazioak dituzten onuradun kopurua edo ebazpen maila, gutxitu egin dira.

Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Legea gure erkidegoari gizarte laguntza kontuetan emandako eskumen eksklusiboaren adierazpen argia da. Hura eta AMLLn aurreikusitako babes maila gehigarriak ezartzeko eskumen gehigarria erabiltzeak esparru nahikoa eman digute azken urteetan gure herri-

administrazioek gizarte zerbitzuen alde egindako lan kementsua egiten jarraitzeko, arretaren hazkundeko eta hobekuntza iraunkorreko ibilbide horretan interferentziarik gertatu barik.

5.4. Izapidetu ditugun kexa-espeditenteen izaerak ohartarazi digunez, **pertsona bere etxean geratzea bilatzen duten neurri** guztiak (etxez etxeko laguntza, laguntza produktuak, etxebizitzaren egokitzapena, eguneko zentroak, aldi baterako eta asteburuko egonaldiak egoitzetan eta eguneko zentroetan, bono-taxi zerbitzua, zaintzaileei laguntzeko programak, etab.) indartu behar dira; izan ere, mendetasunari aurre egiteko bizimoduei dagokienez adineko pertsonak horixe nahiago dutela egiaztatu da.

Pertsona bere etxean geratzea ahalbidetzen duten zerbitzuei buruz jasotako kexen proportzio handiagoa eta haien emaitza kontuan izanda, gure administrazioek adoretu behar lukete haien funtzionamendu onari eta haien eskuratzeko betekizunen malgutzeari arreta handiagoz erreparatzeko, eta zaintza lana emakumeen eta gizonen artean zuzentasunez banatzea sustatzeko.

Aurten, berriz ere, familia inguruko zaintzetarako prestazio ekonomikoaren prebalentzia handitu da. Gure administrazioek, mendetasun handiko zein mendetasun larriko edo neurritsuko egoeretan, zaintza horiek duten kalitateari eta egokitasunari buruz egun dituzten azterlanek eta jarraipenek

eman dituzten ondorioak ez dira haien egokitasunaren oso aldekoak.

Horrekin batera, familiak eta gertuko inguruneak –emakumeak gehienak– egindako lanaren garrantzi ukaezina onartu du FIZPEk. Hori dela-eta, gure herri-administrazioek Estatu mailan zaintzaileen Gizarte Segurantzarako kotizazio osoa haien kargura izateko hartutako neurri hain kaltegarria konpondu behar dute, haren ordainketa bermatuko duten neurriak hartuz.

5.5. Egoitza arretan zenbait gabezia atzematen dira oraindik. Gure erakundeetan aurrera egin behar da **pertsonak erdigunean jartzen dituen arreta gerontologikoaren** eredia ezartzen, zerbitzuen adineko erabiltzaileen autodeterminazioari eginkizun nagusia eman dielako. Pertsona bakoitza eta haren bizi proiektua arretaren eta, beraz, erakundearen eta laguntza prozesuen erdigunea dira. Izaki bakarra den aldetik pertsonaren duintasuna, haren eskubideak, haren lehentasunak errespetatzea eta norberaren ongizatea bilatzea funtsezko balioak dira arreta eredu horretan, baita adimenaren andeatze larriko egoeretan ere. Printzipio horiek ezartzeko sensibilizazioa eta prestakuntza behar dira, eta rol profesional berriak pentsatu behar dira, antolakuntza sistema batzuk berrikusi eta begirada berri horren arabera esku-hartzeak diseinatu.

a t a l a

2012.

Talde terroristen biktimak



Aurrekariak



Urte askotan zehar, indarkeria terroristaren ekintzek Euskadin pertsona askoren giza eskubideak eta, zehazkiago, bizitzarako, segurtasun fisikorako eta askatasunerako eskubideak, oso larriki urratu zituzten. Milaka herritar mehatxatu eta estorsionatzen zituzten eta hilketak gertatzen ziren ekintza terroristaren ondorioz.

Arartekoak beti indarkeria terroristarekin loturiko egintza guztien aurka erabat dagoela islatu du eta terrorismoaren biktimengandik hurbil dagoela adierazi du. Hori dela-eta, poztasun handia sentitu dugu 2012an, 2011n ETA talde terroristak "ekintza armatuaren behin betiko etetea" izendatu zuena iragarri ondoren, inolako hilketari pairatu behar izan ez dugulako ekintza terroristaren ondorioz.

1.

Arloa kopurutan

Aurreko urteetan gertatu den bezala, oso gutxi dira terrorismoaren biktimen arloan izandako kekek, 2 baino ez dira aurkeztu.

2.

Araudi- eta gizarte-testuingurua

2.1. Terrorismoaren biktimen ordain osorako eskubidea

Terrorismoaren Biktimak Aintzatetsi eta haiei Osoko Babesa emateko [irailaren 22ko 29/2011 Legearen](#) onespenez, Gorte Nagusiek aho batez onartutakoak, erantzuna eman zion terrorismoaren biktimen elkarteek behin eta berriz adierazitako aldarrikapenetako bati. Haren lehen azken xedapenak arauzko garapenerako antolaketa ezartzen du. Erregelamendu mailako arau hori beharrezkoa da legearen helburuetako batzuk bete ahal izateko eta, bereziki, terrorismoaren biktima guztien tratua zuzena bermatzeko, atentatuak edozein unetan eta lekutan gertatuta ere. Hori dela-eta, errege dekretu honen onspena ere terrorismoaren biktimen aldarrikapenerako arrazoi da.

2012ko azaroaren 7an Herrizaingoko Idazkariordearen ebazpena eman zen. Horren bidez, Terrorismoaren Biktimak Aintzatetsi eta haiei Osoko Babesa emateko [irailaren 22ko 29/2011 Legea garatzeko araudia onesten duen Errege Dekretuaren](#) proiektua burutzeko interesa zutenei entzunaldiko izapidea irekitzea adostu zen.

Errege dekretuaren proiektuak legearen hainbat xedapen garatzen ditu: ekintza terrorista baten ondoriozko heriotza edo kalteengatiko ordainak; kalte materialak ordaintzeko laguntzak; osasun arreta eta arreta psikosozialerako laguntzak; hezkuntza eta etxebizitzaren arloko laguntzak; baita ezohiko laguntzak emateko aukera ere. Gainera, terrorismoaren biktimetikiko ohorezko onspenen araudia gaineratzen du.

Espero izan dezakegu, beharrezkoak diren izapideak bete ondoren, 29/2011 Legea garatzeko errege dekretu hori nahiko azkar onartuko dela haren xedapenak burutu ahal izateko.

Bestalde, Eusko Jaurlaritzak Euskal Autonomia Erkidegoan, 1960tik 1978ra bitartean, motibazio politikoko indarkeria-egoeran izandako giza eskubideen urraketen ondorioz sufrimendu bidegabeak jasan zituzten biktimak aitortzeko eta biktima horiei ordainak emateko [ekainaren 12ko 107/2012 Dekretua](#) onartu zuen. Dekretu horrek biktima horien sufrimendua konpontzeari buruzko [Eusko Legebiltzarreko Osoko Bilkurak onartutako martxoaren 31ko 61/2011 Legez besteko Proposamena](#) betetzen zuen. Dekretu horrekin biktima horien eskubideak onartu eta sortutako sufrimendu bidegabea konpondu nahi da, bizikidetzaren finkatzen lagunduko duena.

2.2. Terrorismoaren biktimek partaidetza eskubidea

Jakina den moduan, terrorismoaren biktimei aitorpena eta erreparazioa egiteko [ekainaren 19ko 4/2008 Legeak](#), 6. artikuluan, Terrorismoaren Biktimen Partaidetzarako Euskal Kontseiluaren sorrera xedatzen du, Terrorismoaren Biktimen Partaidetzarako Euskal Kontseiluaren [otsailaren 23ko 55/2010 Dekretuaren](#) bidez gauzatu zena. Organo hori, herri administrazioen eta gizarte zibilaren ordezkarien artean partitarioki osatuta dagoena, erregulartasunez bildu da 2012an zehar eta terrorismoaren biktimengan eragina duten kontu interesgarriak eztabaidatzeko aukera ematen du.

Garrantzitsua iruditzen zaigu legez onartutako parte hartzeko eskubidea betetzen duen foro hori egotea.

2.3. Memoriarako eskubidea

Terrorismoaren biktimei aitorpena eta erreparazioa egiteko 4/2008 Legearen aginduetako batek, 8.1. artikuluan jasotakoak, botere publikoek *“memoria kolektiboa finka dadin”* sustatuko dutela xedatzen du.

2012ko azaroaren 10ean Terrorismoaren biktimak gogoratzeko hirugarren eguna ospatu zen. Egun hori aukeratu zen karga sinboliko handia duelako, izan ere, ekintza terrorista baten ondorioz hildakoak edo zaurituak izan ez dituen egun bakarra da.

Egun horren ospakizuna erakunde-unitaterik gabe egin zen. Memoria kolektiboak *“bakean eta askatasunean oinarritutako elkarbizitza lortzen eta biolentzia erabat eta errotik deslegitimatzeko laguntzeko”* beharrezkoa da erakunde publikoen, alderdi politikoaren eta biktimen elkartearen arteko adostasunak bilatzea desakordioek eta desadostasunek helburu horiek lortzea eragotzi ez dezaten.

Bestalde, helburu horiek lortzeko garrantzitsua da ere memoriarako eskubidearen erabilera udal esparruan, herritarrekiko hurbilagoa baita.

Azpmarratzekoa da 2012ko ekainaren 7an Eusko Legebiltzarreko Osoko Bilkurak Memoria, Bizikidetzeta eta Giza Eskubideen Institutua sortzeko Lege Proposamena kontuan hartzearen alde bozkatu zuela. Hauteskundearen deialdiak ez-legezko proposamen horren izapidea amaitzea eragotzi zuen.

Giza eskubideen urraketa larriak egon diren herrialdeetan memoriarako institutuak edo zentroak egotea tresna oso eraginkorra bihurtu da memoria oinarri izanda bizikidetzeta finkatzeko.

2.4. Bakean eta aske bizitzeko eskubidea: komunikabideen eta terrorismoa prebenitzeko hezkuntzaren bidez terrorismoa deslegitimatzeko biktimen interesa

Bakerako, askatasunerako eta bizikidetzarako eskubidea 4/2008 Legeko 9. artikuluan aintzatesten da, eta terroris-

moaren deslegitimazio etiko, sozial eta politikoaren ideari loturik ageri da.

4/2008 Legeak berak botere publikoei eskatzen die jar ditzatela martxan *“terrorismoaren deslegitimazio etiko, sozial eta politikorako neurri aktiboak (...)”*, *Zuzenbide Estatu demokratikoaren zilegitasuna gizartearen sustatuz eta, gure askatasunen eta bakezko elkarbizitzaren berme gisa, elkarbizitza integratzaileko arauetan antolatuz”*.

2010. urtean [Bizikidetasun Demokratikoa eta Indarkeria Deslegitimatzeko Plana \(2010-2011\)](#) onartu zen eta horren bidez Bakearen eta Giza Eskubideen aldeko Hezkuntzako Euskal Plana Birformulatu zen.

[Urtarrilaren 11ko 1/2011 Dekretuak](#) Giza Eskubideetan eta Bakean Hezteko Aholku Batzordea sortu zuen. Aholku Batzorde horren osaera askotarikoa da, izan ere, herri administrazio eta erakundeetako ordezkariak zein gizarte zibil antolatuko ordezkariak osatzen dute. Zehazki, kontseilu honen parte dira Eusko Jaurlaritzako hainbat sailerako zenbait kide; kide bat foru aldundi bakoitzeko eta hiru kide euskal herriak ordezkatzuz; bakerako eta giza eskubideen aldeko hezkuntzan lan egiten duten elkarte eta erakundeetako lau ordezkari; Euskadiko Eskola Kontseiluko lau kide; UPV/EHUko ordezkari bat; EITB ordezkatzeko duen kide bat; eta Arartekoko ordezkari bat.

2012an zehar kontseilu hori hainbatetan bildu izan da, bai osoko bilkuran bai sortutako lan-batzorde ezberdinetan, eta topaketa horien emaitza gisa, kontrako botorik gabe, *“Euskadiko bizikidetzeta demokratikoaren alde. Elkarrekin askatasunean, bakean eta justizian bizitzeko proposamenak”* izeneko agiria onartu zen. [Agiri](#) honek honako puntuak ditu:

- 1. Gatazkak konpontzeko eta helburu politikoak lortzeko indarkeria erabiltzeari uko egitea.
- 2. Indarrean dagoen esparru juridikoa eta erakunde demokratikoak errespetatzea.
- 3. Zuzenbide-estatuari dagozkion printzipioak bidezko gizarte bat gauzatzeko ezinbesteko baldintza direla ulertzea eta onartzea.
- 4. Euskadiko herritar guztien eskubide eta betebeharren alorreko berdintasuna eta askatasuna bizikidetzeta demokratikoaren oinarri direla ulertzea.
- 5. Jarrera ideologiko demokratiko desberdinak errespetatzea, bizikidetzarako balio eta printzipio gisa.
- 6. Giza eskubideen urraketan biktimak aintzat hartzea eta kalteak ordaintzea, parekatzeak eta justifikazioak alde batera utzita.
- 7. Iraganari buruzko egiara hurbiltzeko memoria eraikitzea.
- 8. Indarkeriaren alde zeudenak edo aurka jarri ez zirenak demokraziaren bidera ekartzea.
- 9. Zigortuen bergizarteratzea helburu duen espetxe-politika bati bide ematea, Konstituzioan eta legeetan aurreikusitakoaren arabera.
- 10. Bakearen eta indarkeria-ezaren balioen alorreko hezkuntza eta bizikidetzeta demokratikorako hezkuntza sustatzea.

3.**Kexarik aipagarrienak**

Jadanik adierazi dugu terrorismoaren biktimek oso kexa gutxi jarri dituztela. 2012an, 2 kexa baizik ez ditugu jaso.

Horietako batean prozedura kontu bat azaltzen zen eta, aztertu ondoren, gerora sortutako ez onartzea zegoela kontsideratu zen, erreklamatzaila terrorismoaren biktima ez zelako.

Bestalde, "jazarpen indarkeria" izenekoa pairatu duen pertsona batek -horren ondorioz Euskal Herria utzi eta autonomia erkidego honetatik kanpo bizi behar izan zuen- Eusko Jaurlaritzako Terrorismoaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritzaren aurkako kexa bat aurkeztu zuen, eskatu zituen laguntzak ukatu zizkiolako. Urteko Txosten hau itxi zen anean ebazteke zegoen.

4.**Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak****4.1. Elkarte eta fundazioekiko harremanak**

Terrorismoaren biktimek elkarte eta fundazioek funtsezko zeregina izan dute biktimek eskubideen defentsan eta euren beharrak eta aldarrikapenak ezagutu daitezela lagundu dute.

COVITE elkartearekin bilerak izan ditugu eta bertan terrorismoaren biktimek egoeran eraginda duten hainbat kontu jorratu dira. Horrez gain, harremanetan egon gara zenbait fundazioekin, hala nola Fernando Buesa Fundazioarekin, eta hainbat elkarte eta fundazioek antolatutako ekitaldi batzuetan izan gara.

4.2. Bilerak herri-administrazioekin

Ararteko erakundeak, 2012an zehar, hainbat bilera izan ditu Herrizaingo Saileko Terrorismoaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritzarekin zein Justizia Saileko Giza Eskubideen Zuzendaritzarekin eta bertan terrorismoaren biktimek zein euskal gizarte guztiaren eskubideak bermatzera zuzendutako hainbat jarduera aztertu ditu, bizikidetzaren demokratikoa finkatzera zuzendutako neurrien esparruan. Zentzu horretan, Bizikidetzarako eta Memoriarako Komisionatuarekin ere bilerak izan dira.

Gainera, dagoeneko aipatu den moduan, Ararteko erakunde-ko ordezkari batek Giza Eskubideetan eta Bakean Hezteko Aholku Batzordearen bilerekin parte hartu du.

5.**Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa**

5.1. Bereziki aipagarria da, zorionez, 2012an zehar, ETAK "indarkeriaren behin betiko etetea" aitortu ondoren, bizitza, segurtasun fisikoa, askatasuna edo norberaren segurtasunerako eskubidea urratu ez izana ekintza terroristen bidez.

Egoera horrek ETaren mehatxua eta estortsioa pairatu izan duten milaka pertsonen bizi baldintzak hobetu ditu.

5.2. Arauen esparruan positiboki baloratu da 107/2012 Dekretua onartu izana, horri esker sufrimendu bidegabe baten biktimek eskubideak onartu eta konpontzeko eta bizikidetzaren finkatzeko aukera egongo baita.

Bestalde, terrorismoaren biktimak aintzat hartzeko eta haiei babes osoa emateko 29/2011 Legearen arauko garapena behin betiko gauzatu behar da, horri esker haren xedapenak bideratu ahalko baitira.



Arartekoaren
beste tresna batzuk
administrazio ona izateko eskubidea
sustatzeko

W
a
a t a l a

IV. Atala

Arartekoaren beste tresna batzuk administrazio ona izateko eskubidea sustatzeko

Herritarrek beren eskubideak urratu direlakoan edo indarreko legea bete ez delakoan administrazio publikoen aurka aurkezten dituzten kexen gainean ebaztea da Arartekoaren oinarrizko eginkizunetako bat.

Bere funtzio adierazgarria hori izanik, Ararteko erakundeak administrazioaren kontrol eta orientazio jarduera proaktibo ugari burutzen ditu asmo orokorreko beste tresna batzuen bidez. Horien helburuak administrazioaren jardueran praktika onak edo aldaketak proposatzea, esparru jakin bateko herritarren eskubideen betetzeari buruzko ikerketa eta eztabaida sustatzea edo horien hedapena bultzatzea dira.

Kapitulu honetan 2012. urtean zehar bideratutako jardueren emaitzaren laburpena gaineratu dugu eta Arartekoaren web orrira bidaltzen ditugu horien inguruko informazio zehatzagoa nahi dituztenak..

1. Gomendio orokorrak
2. Azterlanak
3. Txosten bereziak
4. Ikerketarako beka
5. Udako ikastaroak
6. Arartekoaren jardunaldiak
7. Bestelako jarduerak
8. Argitalpenak

1.

Gomendio orokorrak

Banakako kexen ebazpena, zalantzarik gabe, garrantzi handikoa da azaltzen diren kasu konkrituak argitzeko. Nolanahi ere, batzuetan ikusten da auzia kasu partikularrak harago doala eta modu orokorrean hel dakiokela, herritar ugari edo, modu estrukturalan, administrazioen jardunari eragin diezaiokelako.

Zenbaitetan, arau aldetik hutsuneak daudela sumatzen da, edo aldatu egin behar direla lehendik dauden arauak, bidegabekeriak egoerarik ez gertatzeko edo eskubideak hobeto bermatuko dituzten arauak lortzeko.

Halako kasuetan, Arartekoak gomendio orokorrak egiten ditu, administrazio bati edo hainbati begira.

2012. urtean, 3 gomendio orokor egin dira, beste hainbeste gairen inguruan. Gomendio horiek osorik gure web gunean aurki daitezke (www.ararteko.net). Gainera, oso aurrerata daude beste zenbait gomendio eta 2013ko lehen hilabeteetan argitaratuko dira.

1.1. Arartekoaren 1/2012 Gomendio Orokorra, urriaren 30ekoa

Euskal Osasun Sistema/Osakidetzaren esparruan zerbitzu espezializatua eta ospitalea aukeratzea

Gomendio horretan Arartekoak Euskal Osasun Zerbitzuari adierazi dio ospitalea eta zerbitzu espezializatua hautatzeko eskaerak malgutasunez azter ditzala, osasun-antolamenduari lotutako premiak erabiltzaileen eskaerak oinarri dituzten inguruabarrekin uztartuz.

1.2. Arartekoaren 2/2012 Gomendio Orokorra, abenduaren 12koa

Ordainagiri bidez aldizka kobratzen diren zergetan, zerga-onurak urtero eskatzeko baldintza aldatzea, onuraz hobeto baliatzeko aukera eskaintzen duten beste baldintza batzuen truke

Arartekoak hauxe gomendatzen die Euskal Autonomia Erkidegoko udalei: ordainagiri bidez aldizka jasotzen diren zergei dagokienez eskatu behar diren onuren kasuetan, toki erakundeek euren zerga ordenantzak alda ditzaten onura urtero eskatu behar izatearen beharra kenduz, onura horrek, bere izaerarengatik, subjektu pasiboaren aldeko ondorioak izan ditzakeenean hainbat zerga ekitalditan zehar.

1.3. Arartekoaren 3/2012 Gomendio Orokorra, abenduaren 17koa

Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailak, Osakidetzak eta Udaltzaingoen koordinazio mekanismoak ezarri behar dituzte istripuetako biktimen familiei informazioa ahalik eta lasterren eman dakien bermatzeko

Istripuetan esku hartzen duten zerbitzu publiko ezberdinetako administrazio arduradunek beharrezkoak diren koordinazio mekanismoak ezarri behar dituzte istripu horietan zauritu diren pertsonen familia inguruak ahalik eta lasterren istripuaren eta biktima ospitale zentro batera eraman dutenaren berri duela bermatzeko.

Bideratutako mekanismoek zehaztu beharko lukete esku hartzen duten zerbitzuetako zeini dagokion informazio hori eskaintzea eta bermatu beharko lukete zauritua hartzen duen osasun zentroak, hura heltzen denean, familiari informazio hori helarazi ote zaion badakiela.

2.

Azterlanak

2012. urtean zehar 2 azterlan monografiko burutu eta argitaratu dira:

2.1. Giza eskubideak, krisi ekonomikoko garaietan egiten diren politika publikoen berme gisa (2012ko ekaina)

Azterlan horren bidez, Arartekoak politika publikoen diseinua gidatu behar duten giza eskubideen printzipioen inguruko gogoeta egiten du.

Berdintasuna eta **bazterkeriarik eza** bezalako oinarriko printzipioak, eskubideen unibertsaltasuna, zatiezintasuna eta elkarren arteko mendekotasuna eta konponketarako, modu aktiboan parte hartzeko eta informazioa eskuratzeko eskubideak abiapuntutzat hartuta, Ararteko erakundeak botere publikoentzako gomendio praktikoa jakin batzuk aurkeztu ditu:

- Oinarriko eskubideen garapenerako legeria giza eskubideen nazioarteko zuzenbideko parametro bermatzaileenetara egokitu behar da;
- Politika publikoek berdintasuna bermatu behar dute, berdintasuntzat gaitasun eta autonomia pertsonalak eta gizarte demokratiko baten balio egituratzailea hartuta;
- Politika keta gizarte zerbitzuak eskubide sozioekonomikoak gauzatzeko tresnak dira eta enplegu, oparotasun eta gizarte-kohesioaren iturri.

- Datu bananduak eduki behar dira gizarte talde guztiek eskubide sozioekonomikoetarako duten sarbide- eta gozatzemailla ebaluatzen.
- Betiere botere publikoek frogatu behar dute, giza eskubideekiko eraginaren ebaluazioen bidez, eskubideen gozamenen egindako murrizketak justifikatuta daudela, eskubide sozioekonomikoen argitan eta erabilgarri dauden baliabide guztiak erabili direlako.
- Eskubide zibilak (berezik ibiltzeko eskubidea eta elkarretzeko eskubidea) botere publikoek giza eskubideen betebeharrak betetzen direnaren herri-bermeak dira;
- Herritar guztiek informazio zehatza eta garrantzitsua eduki behar dute eta haiengan eragina duten erabakietan sakonki eta berdintasun baldintzetan parte hartzeko aukera izan behar dute.

Botere publikoek krisi ekonomikoak giza eskubideen krisi ez bihurtzeko erantzukizun handia dute. Finantza-sistema onbideratzea, arrisku-prima gutxitzea eta defizitaren helburuak betetzea ezin dira egin eskubide horien bizkar.

2.2. EAEko haurren, nerabeen, gazteen eta helduen buruko osasunaren arretaren inguruan egindako hurbilketa: erronkak eta aukerak (2012ko abendua)

Azterlan honetan, Arartekoak euskal herri administrazioek bereziki zaurkorra diren talde horien buruko osasuna bideratzeko etab abesteko azken urteetan egin duten ahalegin handia onartzen du. Horrez gain, ekimen berriak, garapen handiagoa edo hobekuntza behar duten kontuak azpimarratzen ditu.

Azken urteetan pertsona heldu, haur eta gazteentzako buruko osasuneko zentroak, ospitaleratze motzeko unitateak, pertsona heldu, haur eta gazteentzako eguneko zentroak, egonaldi erdiko unitateak, errehabilitazio unitateak eta psikogeriatrikoak sortu, ezarri eta hobetzeko bultzada nabarmena antzeman dugu, baita ospitaleak ez diren egoitza egiturak (tutoretza pisuak, pisu gainbegiratuak, egoitza txikiak, etxeak, erkidego terapeutikoak, pensio eta ostatu babestuak, etab.) pixkanaka sortu eta handitzeko bultzada ere, hori guztia desinstituzionalizazio prozesu amaitu gabe baten esparruan.

Herritarren kexak izapidetzean, buruko osasuneko esparruko elkarteekin harremanetan egotean eta administrazioek eskainitako informazioa aztertzean lortutako ezagutzarekin, Ararteko erakundeak laguntza eskaini nahi du guztiok egin nahi dugun bide honetan, haren helburua pertsona horiek errehabilitazio psikosoziala lortzea, indartzea eta eraginkortasunez gizarteratzea baita.

2.3. 2012ko abenduan 2013ko urtarrilean hedatuko den azterlana amaitu da, krisiak haurren duen eraginari buruzkoa. (Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren txosteneko III. atala ikusi)

Krisia herritarren bizi-baldintzetan eta pobrezia-tasetan eragina izaten ari da, baina eragin hori ez da berdina herritar guztientzat. Haurrak arrisku gehien duten taldeetako bat dira, mendekotasun ekonomiko, soziala, parte-hartzailea, legala eta politikoa baitute. Horrez gain, eragin hori beste kolektibo batzuetan baino oharkabeagoan pasatzen ari da. Eta bistakoagoa egiten laguntzeko hain zuzen, Arartekoak **krisi ekonomikoak haurren duen eraginari buruzko azterlan** bat burutu du.

Azterlanak guztira **58 adierazle** jorratzen ditu, 7 eremutan taldekatuak, azken urtekoetan krisi ekonomikoak EAEko haurren ekonomia- eta gizarte-arloko eskubideen baliatzeari zuzenean nola eragiten dion agerian jartzen dutenak.

3.

2012. urtean egiten ari diren txosten bereziak

2012. urtean zehar hiru txosten bereziren eraketan aurrera egin da:

3.1. EAEEn, askatasuna kendu dieten pertsonen buruko osasunak jasotzen duen arreta sozio-sanitarioaren egoerari buruzko txostena

Urteak dira, Euskadin preso bizi diren pertsonen buruko osasuna haien eskubideen alde lanean diharduten kolektiboan eta Ararteko erakundearen kezka nagusietakoa dela. Espetxeetako biztanleriari buruzko azterlan askok agerian utzi dute preso bizi diren pertsonen buruko osasuna nabarmenki narriatzen dela. Buruko gaitzak dituzten, droga mendetasunarekin zailtasunak edota buruko ezintasunak dituzten pertsonak ugaritzen dira. Era berean, osasun arreta ematen dien sistemak gabeziak dituela hauteman da.

Txostenaren helburua zera da: preso dauden pertsonen egoera ezagutzea, euren buruko osasunaren egoerari dagokionez; espetxe bakoitzean arreta sozio-sanitarioa emateko baliabideak ezagutzea; osasun arretarekin eta, espetxetik ateratzerakoan, gizarte arretarekin lankidetzat hitzarmenak edo koordinazio mekanismoak eta presoek eskaera eta beharrak ezagutzea, euren buruko osasunean eragina duen edozein zailtasun barne.

Modu berean, txostenak Eusko Jaurlaritzaren menpe dauden Ibaiondo internamendu-zentroan dauden adingabeen eskaeren eta beharren azterketa bat barne hartuko du.

3.2. Euskadin, e-gizarteratzeari eta, informazioaren eta komunikazioaren teknologien bidez, gizartean eta eremu publikoan parte hartzeari buruzko txosten berezia

Gaur egun elkarri lotutako sare batean murgildurik bizi gara eta etengabe eta berehala edonork hainbat urtetan bereganatu dezakeena baino askoz informazio kopuru handiagoa jasotzen dugu. Informazioaren eta komunikazioaren teknologiak (IKT), ezagutzaren gizartea edo gizarte sareak bezalako terminoak gure hiztegian sartu dira eta, era kontzientean edo ez kontzientean, egunero gure bizitzako alor guztietan agertzen dira (lana, gizartea, familia, etab.).

Txosten berezi honen bidez (2012ko abenduan bukatu zen eta laster argitaratuko da), Ararteko erakundeak euskal gizartearen eskutik gaur egungo IKTen erabilera eta eskuratze mailaren egoera ezagutarazi nahi du, bai eta gizartean eta eremu publikoan IKTen bidezko parte hartze maila ere.

Hainbat **ondorio** aipatuko ditugu:

- Irisgarritasunaren araberako eten digitala ezin da oraingoz gaindituztat hartu: euskal familien % 34,2k ez du interneteko konexiorik.
- IETen erabilerrari dagokionez, Euskadin egondako bilakera jarraitua izan da, izan ere, euskal herritarren % 65,3k internet erabiltzen du.
- Eskuratzeko aukeraren araberako etena baloratzen badugu, harrigarria da Euskadin internet erabiltzen duten herritarren % 13,5ak uste duela interneten edo IETen erabilera ez diola hobekuntza zehatzik eskaini haren bizitzan.
- Euskal herritarren arabera IETen eragin positiborik handienak honakoak izan dira: erakundeak herritarrengana hurbiltzea, bizi-kalitatea hobetzea eta herritarrek erakundeetan izandako parte-hartzea handitzea.
- Esparru publikoan parte hartzeko motibazioei buruz hitz egiten dugunean % 27k besterik ez du aipatzen erabakietan parte hartzea horretarako motibazio gisa; herritarren % 33,6k uste du haren parte-hartzea ez dela oso erabilgarria.

Txostenaren azken xedea da herri-administrazioei egindako gomendioen agiri bat garatzea. Egindako ikerketan oinarritua dagoen agiri horrek, IKTen bidez, euskal gizartearen e-gizarteratzea eta gizartean zein eremu publikoan parte hartzea jorratzeko erronka eta ildo estrategiko berriak ma-haigaineratuko ditu.

3.3. EAEn familiak babesteko politika publikoen egoerari buruzko txostena

Familiei laguntzeko politika publiko horiek bultzatu eta indar daitezten sustatzeko asmoz, Arartekoak azterlan bat burutu du arlo horretan zer politika publiko dauden argitzeko, bai eta euskal familiek zer premia eta eskari dituzten argitzeko ere.

Kontu honekiko hurbilpena, zentzu zabal batean, egun arte familiek babesteko bideratutako **neurri publikoen** azterlanaren bidez abiatu behar da.

Horretarako, **familia eredu ugari** daudela kontuan hartu beharra dago, amak aitak eta seme-alabek osatutako ohiko familia ereduaren barneratu ezin daitezkeenak.

Azterlanaren bidez, halaber, euskal familiek duten babes-maila **gure Europako inguruko beste erreferenteekin** alderatzen da.

Haren helburuetako bat **euskal familien eskaerak eta beharrak argitzea** eta une honetan dauden babeserako politikekiko asetetasun-maila aztertzea da.

4.

Ikerketa bekak

“Juan San Martín” giza eskubideen bildumaren barnean, honako ikerketa lana **argitaratu da**: *Aplicación de los derechos de las personas usuarias y consumidoras en la Comunidad Autónoma del País Vasco*. Farapi: Ana Beatriz Rodríguez Ruano, Oihane García Santiago, Amaia Benito Pumarejo, Araitz Rodríguez Gutiérrez, Nerea Elías Muxika, Begoña Pecharromán Ferrer.

Lan hori Arartekoak 2010eko azaroan deituriko beka baten bidez bultzatutako izen bereko ikerketa-proiektuaren barnean jasotzen da. Deialdiaren bidez Euskal Autonomia Erkidegoko eremu zehatzean arazo jakin baten azterketa sustatu nahi zen, erabiltzaile eta kontsumitzaileen hainbat eskubideen aplikazioa sakonki aztertze aldera, herritar gehienengan eragina duten arazoak direla uste izanik, eta eskubide horien urratzea babesik ez duten talde zehatzetan indar gehiagorekin eragiten duela jakinda. (**ikusi txosten honetako II.8. kapituluko III. atala**)

Hainbat **ondorio** azpimarratu nahiko genituzke, interesgarriak direlakoan:

- Ereditu honetan kontsumoa sistema sozioekonomikoaren ardatza izan da eta pisu handia izan du herritarren identitatean. Baina **kontsumitzaile gisa ditugun eskubideen kontzientziak eta ezagutzak zertxobait estuak izaten jarraitzen dute**. Hala ere, azken urteetan nolabaiteko indartzea egon da, neurri batean munduko krisiaren testuingurua dela-eta, lortutako eskubideak aldarrikatzeko mekanismoak abian jarri baititu.
- Kontsumoaren alorreko eskubideen defentsari buruzko legeria ugartu da, baina hala ere, oraindik ere **kontsumitzaileen eskubideak urratzen** dira. Kasu batzuetan, aireko garraioan esaterako, sistematikoki gertatzen da. Zenbaitetan, zigorrak ordaintzea enpresentzat errentagarriagoa da jarduteko moduan aldaketa eraginkorrak egitea baino.
- Erreklamazio prozesu batek **sortzen dituen sentsazioak babesgabetasunetik erabateko suminduraino** doaz, eta hori garrantzitsua da inoiz ez direlako aipatzen kontsumitzaileen eskubideen berri ematen denean, prozesua

desadostasun eta gatazkarik gabeko prozesu mekanikoa balitz bezala, erantzun emozionalak eragingo ez balitu bezala. Hala eta guztiz ere, positiboki erabil daitezkeen hainbat sentsazio ere badaude, prozesuekin jarraitzeko motibatzen dutenak.

- Erakunde publiko eta pribatuek kontsumitzaileak babes-teko duten zeregina funtsezkoa da. Erreklamazioaren prozesua eta ebazpena guztiz aldatzen dira haiek jarduten dutenean, eta enpresek ere badakite hori, erakunde horientzat berariazko bideak sortzen baitituzte. Hala eta guztiz ere, erakundeek **administrazioen babes falta** eta **herritarren kontzientziario eskasa** salatzen dute, bereziki erakunde pribatuen kasuan, asoziazionismo maila txikia baitute eta, beraz, eragina izateko ahalmena mugatzen da.
- Egindako azterketaren ondoren, **ondorio** eta amaierako proposamen gisa, proiektuan antzemandako faktoreetan esku hartzeko beharra aipatzen da, kontsumoaren kultura aldatzeko eta herritar bakoitzak, kontsumitzaile eta banakako erabiltzaile den heinean, baina baita talde handi-ago baten parte den heinean ere, jakin dezan eskubideak erreklamatzeko hartutako erabakiek herritar guztiengan eragina dutela. **Gainera, garrantzitsua da parte hartzen duten agente guztiak, enpresak barne, prozesu horren konplize sentitu daitezen, erronka zaila baina lortu daitekeena.**

hartzen zuten enpresek barneko prozesuak erregulatzeko eta kontrolatzeko behararen inguruan zuten ikuspegi miazten zen, kontsumitzaileen eskubideen tutoretza bermatzeko.

Horretarako, hizlari-multzo garrantzitsua izan zen. Hasteko, interes orokorreko zerbitzuen kontzeptua eta haren araupe-tzea landu ziren, Clara Asúa doktoreak esparru juridikoari buruz egindako aurkezpenaren bitartez. Izan ere, pertsona kontsumitzaileen eskubideen zaintza-tresnei buruzko hurbil-pena egin zigun, hiru lurralde-esparruri dagokienez: Europa, Espainia eta Euskadi. Ondoren, Teresa Costa doktoreak hitz egin zuen. Izan ere, kontzeptu-esparru hori ikuspegi ekonomikotik eta enpresaren ikuspegitik osatu zuen, eta Energiaren Batzorde Nazionalako lehendakari gisa izan zuen eskarmen-tuari buruz ere hitz egin zuen. Amaitzeko, mahai-inguruak, bertako kideen bidez, izaera praktikoko ikuspegi osagarriak eskaini ditu.

Bertan emandako hitzaldiak 2012ko urrian argitaratu dira.

5.

Arartekoaren udako ikastaroak

EHUko XXXI. Udako Ikastaroen barruan, Donostiako Miramar Jauregian Ararteko erakundeak antolatutako ikastaro bat egin zen, *Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak eta enpresa pribatuen bitartez interes orokorreko zerbitzuak ematea* izenburukoa.

Gaur egun, administrazioaren arloan eta gizartean onartu ohi den jokabide bat da pertsonen eguneroko bizitzarako garrantzi handiena duten zerbitzu orokor eta publikoak –elektrizitatea, ura, telefonia, garraioa eta abar– enpresa pribatuek ematea kudeaketa sistema ezberdinen bidez.

Interes orokorreko zerbitzuak pribatizatu arren ez litzateke inolako babesik galdu behar, izan ere, oinarritzko eta ezinbesteko eskubideen aurrean gaude, urratuz gero, herritarren bizi-kalitatean eragina dutenak.

Zentzu horretan, Arartekoak arazo horren inguruko **ezta-baida piztu** nahi izan zuen, interes orokorreko zerbitzuen ikusmoldeari eta erabiltzaileek zerbitzuen eta euren eskubideen inguruan egiten dituzten salaketari buruzko ikuspegi teorikotik abiatuta. Era berean, alde batetik, euren titulartasuneko zerbitzuen eskaintzaren kontrol eraginkorra eta errealtatearen gainean eskumena duten administrazioen betebeharrak aztertzen saiatzen zen; eta, bestetik, esku

6.

Giza eskubideei buruzko jardunaldiak

Arartekoak maiatzaren 14an eta 15ean **Gizarte eskubideak krisi garaian: badago konponbidea, bila ditzagun aukurak”** izenburuko jardunaldiak antolatu zituen. Bertan giza eta gizarte eskubideetan, ekonomian, politika publikoetan, demografian edo Europako politiketan adituak zirenek parte hartu zuten, baita Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte errealtatea ezagutzen zuten adituek ere. Bertan egon ziren parte-hartzeek eta eztabaidek agerian utzi zuten bizitzen ari garen egoeraren zailtasun izugarria eta horrekiko irteera bat bilatzeko zailtasun handiak.

Arartekotik erabilgarritzat eta egokitatzat jotzen dugu, gure esleipenak erabiliz, gizarteari, gizarte erakundeak eta botere publiko eta administrazioei gertatzen ari denari buruzko azterketak eta ikuspuntuak eskaintzea gure erakunde-erantzukizunaren ikuspegitik, aldi berean, gizarte eskubideen gutxieneko eta ezinbesteko edukien mugak erakusteko ahalegina eginez. Zentzu horretan, giza eskubideen esanahiari buruzko azterlan juridikoa burutu dugu, bereziki krisi ekonomiko garaian politika publikoak diseinatzerakoan eskubide sozioekonomikoek duten esanahiari buruzkoa. Espainiako konstituzio antolamenduaren eta giza eskubideen nazioarteko zuzenbidearen azterketa zein horren inguruko jurisprudentzia oinarri izanik, azterlanak (kapitulu honen 2. atalean aipatutakoa) defendatzen du gisa-eskubideek botere publikoak derrigortzen dituztela euren burutzapen eta bete-tze eraginkorra bermatzen duten politikak, prestazioak eta zerbitzuak sortu eta mantentzera.

Jardunaldietako hitzaldien bilduma 2012ko irailean argitaratu zen.

7.

Beste jarduera batzuk

7.1. Arartekoaren Informazio-guneak egoitza publikoetan

Arartekoak euskal herritarrei egiten duen lanaren berri emateko zereginarekin jarraitzen du, Euskal Autonomia Erkidegoan bizi diren pertsona guztiak jakin dezaten erakunde honek zein zerbitzu publiko eskaintzen duen, eta nola izan 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 bakoitzean jarri ziren, ikus daitezkeen eta normalean jendea askotan ibiltzen den tokietan. Bigarren fasean, informazio baliabideak hiru foru aldundietako eta Eusko Jaurlaritzako bulegoetara bidali ziren.

Ararteko erakundea euskal gizarteari hurbiltzeko eta gauzatu dituen zereginak gehiago eta hobeto ezagutzera emateko, ekimen berri bat jarri da martxan: **lau hilez behingo dibulgazioko aldizkari bat** bidaltzea informazio-guneetara, hain zuzen. Modu labur eta entretenigarrian azaltzen du Arartekoak azken hilabeteetan gauzatu dituen jarduera batzuk (ezohiko txostenak, gomendioak, kexak eta kontsultak...). Gainera, liburuxka zabalgarri batzuk egin dira, eta, bertan, bost hizkuntzatan (euskaraz, gaztelaniaz, ingelesez, frantsesez eta arabieraz) jaso dira Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalaren 30 artikulua.

7.2. Aldizkari digitala

Arartekoak etengabe egiten du apustu modernizazioaren alde, baita herritarrei egiten dugun lanaren berri emateko bideak hobetzearen alde ere, eta, horri esker, 2012an **“e-albisteak”** aldizkari digitala sendotu da. Oso tresna erabilgarria da herritarrei erakunde honek gauzatzen dituen jarduera 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 kolektiboetara, 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.

8.

2012ko argitalpenen zerrenda



2012 - Begiratu zure inguruan

- Egilea: Arartekoa
- Data: 2012/11



Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak eta enpresa pribatuek interes orokorreko zerbitzuak egitea

- Egilea: Arartekoa
- Data: 2012/10



Eskubide sozialak krisi garaian

- Egilea: Arartekoa
- Data: 2012/09



2011. urteko txostenaren laburpena

- Egilea: Arartekoa
- Data: 2012/03



Aplicación de los derechos de las personas usuarias y consumidoras en la Comunidad Autónoma del País Vasco

- Egilea: Farapi: Farapi: Ana Beatriz Rodríguez Ruano, Oihane García Santiago, Amaia Benito Pumarejo, Aritz Rodríguez Gutiérrez, Nerea Elías Muxika, Begoña Pecharromán Ferrer
- Data: 2012/06



**Gizartearekiko
harremanak
eta erakundeen arteko
lankidetzarako jarduerak**

a **v**

a t a l a

V. Atala

Gizartearekiko harremanak eta erakundeen arteko lankidetzarako jarduerak

1.

Gizarte erakundeekiko harremanak

Gobernuz kanpoko erakundeak eta antolatutako gizarte zibila, Arartekoaren ustez, euskal gizartearen arazoaren begiak eta belarriak dira. Haien informazioari esker, jardunak hasten ditu ofizioz eta politika publikoen ebaluazio egiazkoagoa egiten du Arartekoak.

Arartekoaren erakundeetan beti baloratzen dugu elkarte horiek eta boluntarioek egiten duten lana. Gizarte esku hartzeko hirugarren sektorea, une honetan, Euskadin pertsonen eskubideen gizarte sistemaren bideragarritasunaren zutabeetako bat da. Orain bizi dugun krisialdi ekonomiko eta sozialean inoiz baino argiago ikusten dugu haien lana zein garrantzitsua den. Era berean, inoiz baino babes publiko handiagoa behar dute haiek beren baliabide ekonomikoei eusteko, horiei esker esku hartzen baitute gizartean. Bidezkoa da hori aitortzea eta gizartearen eta erakundeen aurrean hala aldarrikatzea. Gizarteak eta erakundeek laguntza eman behar diete egunetik egunera eta trukean ezer eskatu gabe beren lanarekin gizartearen eta baztertuen edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonen arazorik larrienak beren gordintasun osoan ager 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 pertsonen eta pertsonentzat asmatutako erakundea da, euskal administrazioak kontrolatzeko funtzioa he-

rritarren arazoaren arabera betetzen baitu. Horrek Arartekoak hiru planotan jardutea dakar:

- Salatutako administrazioak indarrean dagoen legeriaren arabera jardun duen egiaztatzea.
- Administrazioetan jardunbide egokia bultzatzea, herritarren eskubideei arreta hobea emateko eta tratu hobea eta eraginkorragoa emateko.
- 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.

1.1. 2012. urtean erakundearekin bilerak egin dituzten elkarteak eta taldeak

2012. 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, presoari 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 es-

kubideen 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, 2012. urtean, Arartekoak lankidetzaren harremanak izan ditu, estuagoak edo ez hain estuak, honako elkarte, erakunde eta gizarte talde hauekin:

- Adarra, irakasleak Ijitoekin
- Agipad
- AIT
- Aldarte. Gay, lesbiana eta transexualen arreta zentroa
- Amnistia Internazionala
- Amug
- APREVAS
- Argilan. Bazterkeriaren aurkako ESK-ko plataforma
- Arrats Elkartea
- ASCUDEAN Mendeko adinekoak zaintzen dituzten familien Arabako elkartea
- Espetxeratuei laguntzeko ADAP elkartea
- *Hirukide* familia ugarien elkartea
- Demokraziaren eta Giza Eskubideen aldeko Abokatuen Europako Elkartea
- Gipuzkoaren etorkizunaren aldeko Ijito Elkartea
- Oihanka-Reina de la Paz elkartea
- Sargi elkartea
- Kazetarien Euskal Elkartea
- Justiziaren Biktimen Elkartea
- Animaliak babesteko elkartea. Animalia-bizitzaren aldeko elkartea
- Beti Gizartean
- Bidesari-Kartzela Pastoralta
- Bizitegi
- Bizitza Berria
- Bizkaiko Cáritas
- Gipuzkoako Cáritas
- Euskadiko Gizarte Hezitzaileen Eskola
- Euskal Kontseilu Islamiarra
- Cadagua barreneko auzoen Koordinakundea (Zorro-tza auzoen elkartea, Lutzana auzoen elkartea, Burtzena auzoen elkartea, Olabeaga Bizirik, Gurutzetako familien auzoen elkartea, Castrejana auzoen elkartea, Kanala auzoen elkartea).
- COVITE
- Gurutze Gorria
- Gipuzkoako Cáritasen Ijitoen Saila
- EAPN Euskadi (Pobrezia eta Giza Bazterketaren aurkako Europar Sarea Euskadin)
- Eginaren Eginez, gutxitasun fisikoa duten pertsonen Arabako elkartea
- EGUZkl
- EIE-APSE (gor-itsuak)
- Ekologistak Martxan
- Eleak Bizkaia

- Elkartean
- Elkartzen
- Emaús
- ERROAK-SARTU
- Etorkintza
- Etxerat
- Euskal Gorrak
- FEDEAFES (Gaixo psikikoen senideen elkarten euskal federazioa). Honakoak biltzen ditu:
 - AVIFES
 - AGIFES
 - ASASAM
 - ASAFES
- FEKOOR gutxitasun fisikoa duten pertsonen federazioa
- FEVAPAS - Gorren guraso eta lagunen elkarten euskal federazioa
- FEVAS eta beste batzuk (adimen-egzaitasuna duten pertsonak)
- Adsis Fundazioa
- Fernando Buesa Fundazioa
- Gizakia Fundazioa
- Korta Fundazioa
- Secretariado Gitano Fundazioa
- Dravet Sindromea Fundazioa
- Gao Lacho Drom
- Gehitu
- Gizarterako
- GIZATEA
- Goiztiri
- Hegoa
- Hiri Kolektiboa (genero ikuspegia duen hirigintzaren alde)
- Hizkuntz Eskubideen Behatokia
- *Human Rights Watch*
- Hiru lurraldeetako birgizarteratzeko erakundeak (IRSE)
- IRESGI
- Irungo Alardezaleak
- Itxaropena, ikusmen gutxiko pertsonen Arabako elkartea
- Izangai
- Jaizkibel konpainia (Hondarribia)
- Kamelamos Adiquerar
- Kolektiba kolombia
- Lagun Artean
- Lamiako Vive
- Loiola Etxea
- LUR-GIZEN
- Espetxeen Nazioarteko Behatokia
- OME. Osasun mentalaren elkartea
- Euskadiko ONCE
- Fracking Ez Araba plataforma
- REAS EUSKADI
- Save the Children
- Segi
- Sendia elkartea
- SIDALAVA

- SOS haur lapurtuak
- Bizkaiko eta Gipuzkoako SOS-Arrazakeria
- Susterra
- Ume alaiak
- UNICEF-Euskal Herria
- Lantzarateko auzokideak
- Zubia
- Zubietxe

Txosten honetako [III. ataleko](#) arreta publikoko kolektiboan arloetako ataletan, erakunde horiekiko lankidetzari buruzko erreferentzia zabalagoak daude.

dagozkien eskubideak egiaz erabili ahal izateko baldintzak bermatu behar dizkiete botere publikoek.

Talde hauetan buruko osasunaren arreta ezin da mugatu osasun edo epaile jardunera, baizik eta egiazko integrazioa ahalbideratuko duten gai guztietara: Ostatatzea, hezkuntza, enplegua, askatasun ekonomikoa, estigma kentzea, etab.

Hori dela eta, lan saio honetan gai hauek aztertu ziren, besteak beste:

- Kolektibo hauen buruko osasunari eskaintako arretan hautemandako gabeziak eta hobetzeko proposamenak.
- Haurtzaroko, nerabezaroko eta gaztaroko portaera arazoak, elikadurarako jokoera arazoak, arreta falta eta hiperaktibitatea, nortasunaren arazoak eta autismoaren sortakoak.
- Buruko osasun arazoak dituzten adinekoen oinarriko eskubideetan eragina.
- Buruko gaixotasuna duen adineko pertsonaren zaintza.
- Alzheimer gaixotasuna.

2.

Giza eskubideak defendatzen dituzten erakundeen inguruko jarduerak

2.1. Herriaren Defentsarien Koordinazioko XXVII. jardunaldiak

Iñigo Lamarca arartekoak eta erakundeko ordezkariak batak parte hartu zuten Zaragozan 2012ko uztailaren 19an eta 20an izandako **Herri Defendatzaileen Koordinazioko XXVII. Jardunaldietan**. Foro honek autonomietako defendatzaile guztiak eta Herri Defendatzailea biltzen ditu urtero, esperientziak eta ideiak elkartrukatzeko eta defentsaren funtzionamendu eta helburu guztiei lotutako alderdiez aritzeko, denen gaiez eta arazoez aritzeaz gain.

Oraingo honetan **buruko gaixotasuneko pertsonen babesa** aztertu zen eta urtean zehar egindako prestakuntza lantegietako ondorioak aztertu zituzten; amaieran botere publikoei zuzenduko dizkieten hausnarketa-proposamen batzuk atera zituzten.

Koordinazioko XXVII. Jardunaldi hauen aurretik, hiru tailer egin ziren hiru herri-defendatzaileen egoitzetan.

Lehenengoaren oinarria [tratamendu penala, prozesala eta kartzetako tratamendua](#) izan zen.

Bigarrenean, buruko osasun alorrean egiten diren [borondatez aurkako](#) tratamenduak aztertu ziren.

Hirugarrena Arartekoaren egoitzan egin zen eta Erakunde honek koordinatuta [Buruko gaixotasunez eta gazteen eta helduen talde berezietan](#) eztabaidatu zen. Bertan eztabaidatutako gai batzuk azpimarratu nahi ditugu, interesgarriak izan baitziren:

Buruko arazoaren bat duten haurrak, nerabeak eta adin handiagoko pertsonak talde bereziki zaugarriak dira eta zerbitzu publikoetan sartzeko zailtasun handiagoak dituzte. Baina dagokion erkidegoan eskubide osoko kideak dira, ondorioz,

2.2. Nazioarteko harremanak

- Ombudsmanaren Nazioarteko Erakundearen (IOI) esparruko zenbait jardura

Arartekoko ordezkari batzuek kexak kudeatu, aztertu eta komunikatzeari buruzko prestakuntza-ikastaro batean parte hartu zuten. Ikastaro hori **Ombudsmanaren Nazioarteko Erakundeak (IOI)** antolatu zuen eta irailean egin zen, Vienan –hantxe baitu egoitza erakunde horrek–. Bertan, 20 herrialdeetako 33 parte-hartzailek elkarri jardura egokiak adierazi zituzten gai hauen gainean: elkarrizketak egitea, araudiak azterzea, pentsamendu kritikoa, txostenak idaztea eta erabakiak jendaurrean jakinaraztea. Ikastaroaren zuzendaritza teknikoa Edinburgoko Queen Margaret Unibertsitateak hartu zuen bere gain; unibertsitate horrek defentsa-erakundearen funtzionamenduari eta kexak kudeatzeari buruzko ikerketa-zentro bat du, nazioartean ospe handia duena. Ikastaro honi esker, hurbilagotik ezagutu ahal izan dira zer-nolako erronkak, indarguneak eta aukerak dauden munduko beste toki batzuetako defentsa-erakundeetan, herritarren eskubideak babestu eta sustatzerakoan.

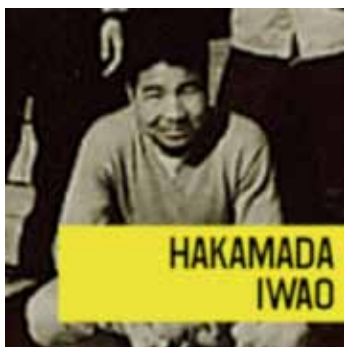
Bestalde, IOIk Europar Batasunaren batzorde betearazleak Arartekoaren proposamen hau onartu zuen: **mintegi bat** egitea **herriaren defendatzaileek LGBTen eskubideak babesten eta sustatzen duten eginkizunaz**. Europako mintegi hori elkarrekin antolatuko dute IOIk eta Arartekoak eta 2013ko maiatzean izango da.

- Herriaren Defendatzaileen Europako Sarearen Eskualdeko VIII. Mintegia

Urrian, Arartekoak **Herriaren Defendatzaileen Europako Sarearen Eskualdeko VIII. Mintegian** parte hartu zuen, Bruselan. Europako Herriaren Defendatzaileak bultzatuta, topaketa hauek bi urtero egiten dira eta Europar Batasuneko Estatu kideen eskualdeko defentsa-erakundearen erronka

eta helburu nagusiak eztabaidatzeko eta elkarri adierazteko tokia dira. Iñigo Lamarca arartekoak ponentzia bat aurkeztu zuen, **Herritarrekin komunikatzea, administrazioekin komunikatzea izeneko mahai-inguruan**. Bere mintzaldian, arartekoak gainontzeko parte-hartzaileekin partekatu zuen pertsonen eskubideak babesteko gizarte-erakundeen aliatu gisa duen eskarmentua.

- Hakamada Iwao kasuari buruzko apelazioak



Arartekoak japoniar agintari zenbaiti apelazioak igortzen dizkie hilero Hakamada Iwaoren egoeraz duen kezka berri adierazteko. Hakamada Iwaok 77 urte ditu gaur egun eta horietatik 44 kartzelan daramatza noiz hilko zain. Seguru asko heriotzako korridorean

denbora gehien daraman pertsona izango da mundu osoan.

Hakamada 1968ko irailean errudun jo eta heriotzara kondenatu zuten. Epaietan adierazi zuenez, poliziak jo eta mehatxatu egin zuen aitorten bat sinatzeko; hori guztia poliziak 20 egunetz interrogatu ondoren. Galdeketa ez zuen abokaturik izan. Bere lantokiko zuzendari gerentea, honen emaztea eta bi seme erailteagatik kondenatu zuten Hakamada. Hakamada kondenatu zuen epaileetako batek 2007an publikoki adierazi zuen bere ustez Hakamada errugabea zela, baina bozketan gutxiengoa zela. Amnesty Internationalentzat kezkarria da 1980an, heriotza zigorra berretsi eta hilabete gutxira, Hakamada bere pentsaeran eta jokaeran gorabeherak erakusten hasi izana. Kartzelako agintariek ez diete ez bere legezko ordezkari ez familiakoei Hakamadari buruzko txosten medikorik ematen. Japoniako legediak dio buruko gaixotasunen bat duten presoak ez direla exekutatu.

2012an zazpi pertsona exekutatu ziren Japonian. 2011n ez zen bat bera ere exekutatu. 131 pertsona daude herrialde horretako heriotzaren korridorean. Urkatuta exekutatu dituzte Japonian eta, oro har, isilpean egiten dira. Amnesty Internationalen esanetan, presoek ordu gutxi batzuk lehenago jakinarazten zaie, oro har, baina zenbaitetan ez zaie jakinarazten. Gehienetan familiakoei ez zaie exekuzioaren berri gertatu arte ematen.

Arartekoak igortzen dituen apelazioak Gipuzkoan Amnesty Internationalen Taldeak Hakamada Iwaoren kasuari buruz bultzatutako kanpainan sartzen dira, beste herrialde batzuetako Amnesty Internationalen taldeekin koordinazioan. Erakunde honek emandako datuen arabera, 2012ko abenduan Arartekoaz gain, hiru alkatek, Gipuzkoako Batzar Nagusietako hamar kidek, Eusko Legebiltzarreko kide batek, 2 zinegotzik eta 400 pertsona inguruk igortzen diete hilero beraien apelazio japoniar agintariei, Hakamada Iwaori heriotza zigorra ez ezartzeko eskatuaz.

Arartekoak hiru aldiz adierazi dio japoniar homologoari Hakamada Iwaorekiko kezka eta herrialdean exekuzio kopuruak gora egin duelako kezka ere bai.

3.

Beste jarduera batzuk

Arartekoaren eta haren ondokoaren jarduerarik esanguratsuenak, hitzaldiak emateari dagokionez, eta administrazioek eta gizarte erakundeek antolatutako ekitaldietan parte hartzeari dagokionez

Baloreak eta giza eskubideak sustatzeko lanean, Arartekoaren erakundeak urte osoan zehar jarduera ugari gauzatu ditu, adibidez, gizarte-erakundeek antolatutako ekitaldietan parte hartzen du, giza eskubideekin lotutako gaien inguruko foroetan hitzaldiak egiten ditu, erakundearen helburuekin estuki lotuta dauden ekitaldi instituzionaletan esku hartzen du, etab.

Jarduera horien guztien katalogoa [web orrian dagokion atalean](#) kontsulta daiteke.

Ondoren, **Iñigo Lamarca arartekoak** egindako jarduera batzuen laburpena eskaintzen dugu:

- Otsailean *Zinegoak* Bilboko Gay-Lesbo-Trans Nazioarteko IX. Zinema Jaialdiaren inaugurazioan hartu zuen parte.
- Otsailean giza eskubideen hiru defendatzaileekin elkartu zen; hurrak defendatzaileak aldi batean babesteko programan zeuden. Programa hori Eusko Jaurlaritzako Giza Eskubideen Zuzendaritzak sustatzen du Kolektiba Colombia erakundearekin batera.
- Martxoan krisi garaiko gizarte eskubideei buruzko hitzaldia eman zuen Deustuko Unibertsitateko Gizarte Lan Sailak antolatutako jardunaldi batean Donostian.
- Apirilaren 26an Gernikan izan zen Nestor Basterretxearen “*Agonía de fuego*” eskulturaren inaugurazioan, Gernikako bonbardaketaren 75. urtemuga zela eta.
- Maiatzean Haurren Minbiziaren kontrako VI. Gala inauguratzeko ohorea izan zuen Bilboko Euskalduna Jauregian.
- Ekainean Euskadin pobrezia eta gizarte-bazterketaren kontra borrokatzeko Europako Sareak (EAPN Euskadi) aurkeztutako *Gizareratzearen aldeko borrokaren erronkak Euskadin* txostenaren aurkezpenean izan zen.
- Uztailean Amerikako Estatu Batuek Espainian duten enbaxadorearekin, Alan D. Solomont jaunarekin, elkartu zen Espainiako Lesbiana, Gay, Bisexual eta Transexualen komunitateetako buruzagiekin batera.
- Gorabidek, Bizkaiko ezgaitasun intelektuala duten pertsonen babesa ematera bideratutako irabaz asmorik gabeko elkarteak 50 urte bete ditu eta irailean hori ospatzeko ekitaldian hartu zuen parte.
- Urriaren Argia Fundazioaren III. Jardunaldi Teknikoan hartu zuen parte eta honen bidez lan-sare bat sortu zen buruko gaixotasun larria duten pertsonen errehabilitazio psikosozialerako.
- Azaroan SOS Arrazakeriak bultzatutako Bizilagunak. Aldameneko familia ekimenean hartu zuen parte. Ekimen

honen bidez harremanetan jarri ziren bertako familiak eta auzo berean bizi diren atzerriko familiak.

- Abenduan *Plataforma de Organizaciones de Infancia* antolatutako Haurren Eskubideei buruzko Hitzarmena Ezarzteak Espainian izan duen Bilakaera Aztertzeo Jardunaldietan izan zen Madrilan.

Hona hemen **Julia Hernández Arartekoaren ondokoak** egin dituen edo partaide izan den ekitaldirik esanguratsuena:

- Martxoaren 7an, Emakumeen Nazioarteko eguna zela eta, hitzaldia izan zuen Zumarragan.
- Irailaren 29an Arreta Falta eta Hiperaktibitate Arazoaren V. Europar Astean Arartekoaren ondokoak inauguratu zituen jardunaldi horiek Vitoria-Gasteizko Probintziaren Plazan.
- Azaroan Amánen (Jordania) Giza Eskubideen Erakunde Nazionalen (GEEN) Nazioarteko 11. Konferentzian hartu zuen parte. Jordaniako Giza Eskubideen Zentro Nazionalak antolatu zuen Konferentzia, Giza Eskubideetarako Nazio Batuen Goi Ordezkararen Bulegoaren eta GEENen Koordinaziorako Nazioarteko Batzordearen lankidetzarekin.
- *Emakumeen eta neskatilen giza eskubideak eta genero berdintasunaren sustapena: giza eskubideen erakunde nazionalen egitekoa* izenburupean, batzar horrek bi gai nagusi jorratu zituen: emakumeen eta neskatilen aurkako indarkeria, giza eskubideak urratzen direla aintzat hartuta; eta eskubide sozioekonomikoak.
- Arartekoaren ondokoak, alegia, Julia Hernándezek, PROOIF (Ombudsmanaren Iberoamerikako Federazioaren indartze proiektua) programaren bitartez hartu zuen parte. Programa hau Lankidetzarako alemaniar Ministerioak finantzatzen du, eta bere xedea da OIF Iberoamerikako Herriaren Defentsa Erakundearen artean ideiak eta jardunbide egokiak batzeko gune gisa finkatzea, giza eskubideak defendatu eta sustatzearen arloan.
- Azaroaren 18an Bilbon hartu zuen parte, trafiko-istripuek eragindako biktimak gogora ekartzeko mundu eguna ospatzen zelako Stop Accidentes-Euskadi elkarteak deitutako ekitaldian. Horren bidez trafiko-istripuek eragindako biktimen familiei eta lagunei elkartasuna adierazi nahi izan zien. Erakunde honek uste du herri-botere eta -administrazio eskudunak gehiago ahalegindu behar direla eraginkortasun handiagoarekin borrokatzeko, prebentzioaren eremuan, trafiko-istripuen aurka, eta biktimen artapena hobetu behar dutela ere bai.
- Azaroaren 25ean Julia Hernándezek hitzaldi bat eman zuen Vitoria-Gasteizko Zine Forum jardunaldietan, genero-indarkeriari buruz.
- Zaragozan Koordinazio Jardunaldiak zirela eta, Arartekoaren albokoak, Julia Hernándezek, buruko gaixotasunei eta horien derrigorrezko tratamenduari buruz Sevillan egin zen tailerrean hartu zuen parte.
- Era berean, 2012an sentsibilizazio ekitaldi hainbatetan hartu du parte, hala nola: Bularreko minbizia, Green Capital inaugurazioa, droga kontsumoa. Once, erretinosi anitzari buruzko jardunaldiak, esklerosi anitzari buruzkoak, etab.

Arartekoaren
berrikuntza
iarduerak

a t a l a

VI. Atala

Arartekoaren berrikuntza jarduerak

Arartekoak, eskubideak bermatzeko erakunde gisa, irmoki eutsi dio 2012. urtean bere apustuari: alegia, bere ohiko funtzionamenduan eta estrategian, etengabe hobetzeko, berritzeko eta gizaritari adi entzuteko helburuak ezartzea. Bere antolaketako alderdi estrategiko horiek, bi noranzkotan dituzte ondoreak. Barruranzko ondoreak: antolaketa hobetzea, kalitateko metodologia sartzea eta eraginkortasun handiagoa lortzeko tresnez hornitzea; eta kanporanzkoak: baliabideak antolatzea, bere lanaren hartzaila diren erakunde, talde eta pertsonekin modu aktiboagoan lankidetzan aritzeko.

Ararteko erakundeak, halaber, berrikuntza eskaera gisa barneratu du bere lana zabaltzeko moduan teknologia eta metodologia ezberdinen bidez eta, batez ere, herritarrekiko eta erakunde sozialekiko informazio eta lankidetzatresnak burutzean, gizararekin jarduteko bitartekoak eta formatuak birpentsatuz.

Arlo horretan Arartekoak 2012. urtean zehar garatu dituen proiektuak tipologia ezberdinekoak dira:

1.

IKT eskubideen dibulgazioa: IKT eskubideen dekalogo



Arartekoaren iritziz ezinbestekoa da herritarrek Administrazioarekin izan beharreko harremanetan IKTen erabilera sustatzeko ekimenak egitea, baita eremu zehatz honetan dituen eskubideez kontzientziatzea eta horien berri ematea ere; hori dela eta, garatu dugu [Herritarrek herri administrazioekin bitarteko elektronikoen bidez harremanetan egoteko dauzkaten eskubideen dekalogo](#). Tresna honen

bidez arauan konfiguratutako eskubide bakoitza banaka-banaka aztertzen da eta hizkuntza eta formatu dibulgatzailea erabiltzen ahalegindu gara. Horrela eginda, eskubide horiek hobeto ulertuko eta hedatuko direla uste du Arartekoak hori guztia [11/2007 Legea, ekainaren 22koa](#), Herritarrek zerbitzu publikoetara sarbide elektronikoa izateari buruzkoa dela eta ([ikus II. kap. 13.IV. atala](#)).

Are gehiago, Orange Fundazioak IKTei buruz egindako azkeneko Txostenaren arabera, Euskadi da IKTeen erabilera gehien sustatzen duen autonomia-erkidegoetako bat eta, oro har, arlo honetan aurreratuenetako bat ere bai. Ez dago zalantzarik IKTei buruzko eskubideak eta erabilera eskutik joan behar direla.

Horren adibide dugu IKTek 2010ean Euskadiko BPGaren % 3,2 sortu zutela ([Eustatek](#) egindako azterketa).

2.

Lankidetzeta-proiektuak



- Arartekoaren mapak

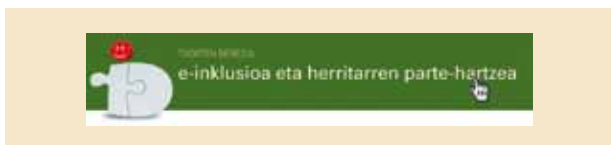
Honako hau geolokalizazio proiektu bat da, parte hartuz edo elkarlanean mapak eratzeko, herritarren, elkarten herri-administrazioen eta Arartekoaren artean.

Software askean garatutako teknologia baten bidez, proiektu bat garatu da, internet bidez, mapa bisual eta interaktibo batera sartzeko aukera eskaintzen duena. Mapa horrek erabilgarrtasun handiko informazioa eskaintzen du aniztasun funtzionala duten pertsonentzat garraio publikoen sistemara fisikoki, psikikoki edo sentsorialki iristeko (Arartekoaren Txosten Berezia egindako diagnostik lortutako informazioa), Erkidegoko liburutegi publikoen inguruan ([Eusko Jauriaritzako Kultura Sailak](#) eskainita) eta baliabide turistikoei buruzkoa ([Eusko Jauriaritzako Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismo Sailak](#) eskainita).

Interneten ikusgai dago <http://mapak.ararteko.net/> helbide publikoan, software askean egindako aplikazio informatiko baten bitartez, eta doan deskarga daiteke, informazioa eta datuak formatu irekietan dituela.

Une honetan, informazioa ematen duten 1.405 baliabide daude kargatuta.

Proiektu hori Arartekoak baliabide informatiko propioak berrerabiltzearen alde egindako apustuaren aplikazio praktikoa da. Gainontzeko erakunde laguntzaileek partekatu nahi izan zuten eta gainera, formatu irekietan egin nahi izan zuten aprobetxamendu hori edozein interesdunek egin ahal izateko, onura komunean zein herritarren onurarako. (ikusi III.3. kapituluko III.4 atala)

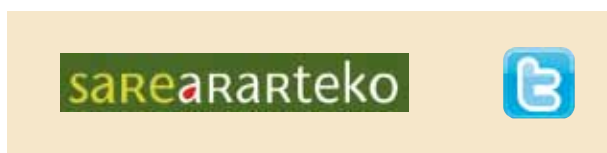


- E-inklusioari eta herritarren parte-hartzeari buruzko txosten berezia

Arartekoaren txosten berezi hau (ikusi IV. kapituluko 3.2. atala) egitea zela eta, 2012an barrena, metodologiaren funtsezko

zati gisa, elkarrekintza eta lankidetzeta sustatu da bai txostenean parte hartu duten aditu, gizarte-eragile, elkarte eta abarrekin, bai herritarrekin oro har. Horretarako, osatzen ari diren ideia indartsuak eta diagnostikoak partekatu dira, informazioa eta elkarrekin sortu eta lan egitearen gizarte-kultura aberasteko asmoz. Honako baliabideak erabili dira:

- **Blog bat**
- Barne izaerako **wiki bat** txostenean parte hartzen dutenentzat.
- **Kanal bat Facebooken**
- **Kanal bat Twitterren**

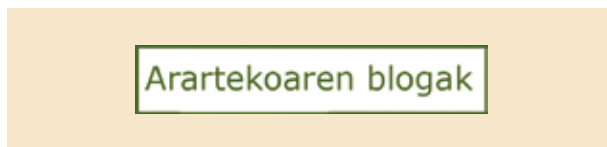


- Gizarte sareak

■ 2012. urtean **Sareararteko** bizi-bizi erabili da komunikatzeko eta parte hartzeko barneko gizarte sare moduan. Barneko informazioa antolatzeko eta dinamizatzeko aukera eskaintzen du, eta erakundearen ezagutza partekatua eta lankidetzeta proiektuak eta edukiak sortzea bultzatzen du.

■ **Arartekoa Twitterren:** Arartekoak presentzia aktiboa du **Twitterren** (@Ararteko). 2012 amaieran Arartekoak 1.640 jarraitzaile zituen eta berak 970 lagun, organizazio eta erakunderi jarraitzen zien.

Twitterri esker, herritarrekin elkarrekin aktiboa dago, eta Arartekoaren ikerketen eta ebazpenen ondoriozko funtsezko mezuak hedatzen dira.



- Arartekoaren blogak

Zenbaitetan, erakundeak herritarrei zabaltzeko bidea izan litezke erakundeetan egunero edo gertakari baten harira baliatzen den ezagutza partekatzeko modua ematen duten estrategia eta bitartekoak. Helburu horixe dute gure blogak.

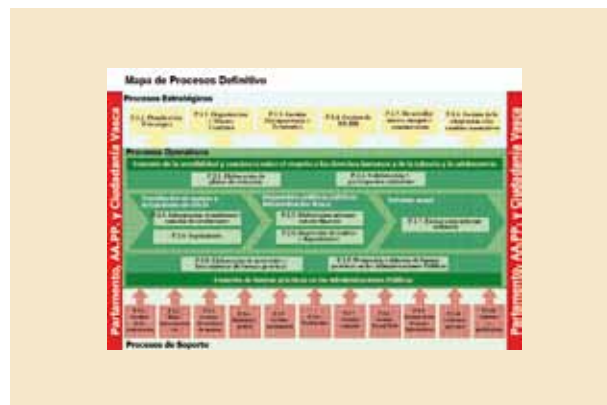
■ **Gaurko agiri berriak** blogean, herritarrekin partekatuko ditugu gure erakundearen eguneroko lanerako hautatzen ditugun dokumentuak, Wordpress-eko blog baten bitartez. Erabiltzen erraza da elikatu behar duten pertsonentzat eta zer informazio duen ikusteko sartzen direnentzat.

- **Hiritartasuna sarean** blogean, gaiak sakonkiago azterzen jarraitu dugu, eta interesgarritzat jotzen ditugun gaiiei buruko dossier dokumental bat eginez informatu dugu.



2012an **Ingurumenaren Foroa** (esteka irudiaren gainean) arlo honetan sortzen ari den informazioa hedatzeko tresna garrantzitsutzat finkatu da, baita honi lotuta Arartekoak esaten dituenak hedatzeko ere, eta bereziki ingurumenaren defentsako elkarte eta erakunde erreferenteekin harremanak izateko eta elkarte eta erakunde horietara gerturatzeko; ingurumen arloko informazioa eskura izate eskubidearen eremuan egindako ekarpenak eta lankidetzak azpimarratzen dira.

Blog hauetan edo gizarte-sareetan kudeatzen diren harreman batzuk Arartekoaren erregistroetan sartzeko beharra dela eta, **2012ko azaroaren 16an Arartekoak ebazpen bat eman zuen** eta horren bidez fitxategi berriak sortu eta adierazi ziren **Datuak Babesteko Euskal Bulegoan**.



– Arartekoaren prozesuen definizioa eta prozesuen mapa

2010ean Arartekoaren prozesuen mapa definitu ondoren, kontsulta- eta itzulpen-prozesu berriak ezarri dira. Horiek zeharkakoak dira Arartekoko barneko jardura guztietan.

Era berean, honako prozesu hauek birdefinitzeko lanak bukatu dira:

- Jarduera-planak.
- Aliantzak kudeatzea.
- Jarraipenak.

– **Jarduera-planak.** Arartekoko lan esparru bakoitzeko (II. eta III. kapituluetan berariaz garatu direnak) barneko plangintza eta lankidetzatresna baliagarria bihurtu dira.

3.

Izaera estrategikoa eta antolakuntzazkoa



– Arartekoaren plan estrategikoa burutzea

2010-2014 aldirako Arartekoaren Helburu Programatikoak agiriaren zehazpen gisa, Arartekoaren Plan Estrategikoaren oinarritzko ildoak prestatu dira 2012-2014. urteetarako.

2012. urtean, parte hartzeko prozesu bat hasi da. Horri esker, 2013ko martxoan onartuko dira 2013rako eta 2014rako helburu estrategikoak eta plana bera.

4.

Izaera teknologikoa

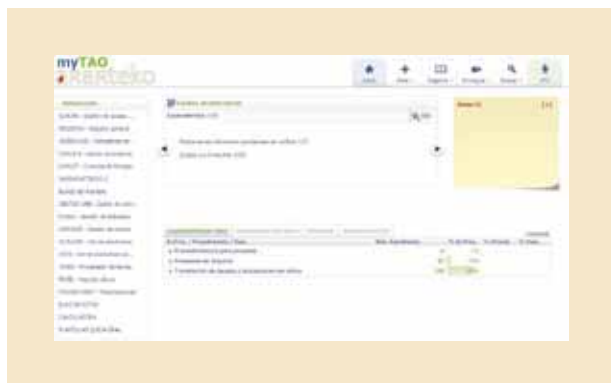


– **Herritarren arretarako bulegoetarako eta telefono bidezko arreta prozesurako euskarri izango den aplikazioa ezartzea,** pertsona bati buruzko informazio guztia bildu eta jasoko duena eta kontsulta eta kexen erregis-



- Bulego birtuala

Arartekoak (2012ko martxoaren 26ko ebazpena) bere bulego birtuala sortu du izapideak bide elektronikoa erabilita egiteko, horri esker, erakundearen egiten diren izapideei buruzko informazioa modu erosoan lortu daiteke, ziurtagiri elektronikoa erabiltzen dutenek agiriak aurkeztu eta kontsultatu ere egin ditzakete eta horrelakorik ez dutenek orain arte bezala ziurtagiririk gabeko kexak aurkez ditzakete. Era berean, Bulego honetan eskura daiteke [Arartekoaren Zerbitzu Kartako](#) informazioa eta bertan agertzen dira herritarrekin hartutako konpromiso publikoak eta Erakundearen funtzionamenduari eta zerbitzuei buruzko [erreklamazioak](#) eta [iradokizunak](#) aurkeztu ahal izango dira (gehienez hilabeteko epean ebatziko dira).



- Kexa espedienteak kudeatzeko aplikazio berria ezarri

Barneko lan handia egin da, kexa prozesuak aztertu eta berrinformatizatu lanak egin dira eta herritarrek aurkeztutako kexekiko lanerako prozesurik eraginkorrena aukeratu da; ondorioz, abenduaren amaieran aplikazio informatiko berri bat ezarri da kexen izapidea egiteko, web inguruan eta Arartekoaren gainerako kudeaketa aplikazioei konektatuta edota aplikazio horietan integratuta.

Aplikazio horrek, Arartekoaren gainerako lan-prozesuei ere estaldura emango die pixkanaka eta dagoeneko ezarri da testuak euskarara itzultzeko prozesurako.

5.

Etengabeko hobekuntza/kalitatea/berritzea

- Arartekoaren argitalpenak hobetzea



Arartekoak formatu elektronikorekin lan egitearen alde egin du apustu, bere argitalpen guztiak hedatzeko formatu onena eta erreferentea hori delakoan. Hala eginez gero, nabigarria izango da atal guztietan, eta bilatzaile baten laguntzarekin nahi den informazioa aurkitu ahal da, es- teka bidezko sarrerekin, pasahitza edo administrazioak, araudia

eta halako erreferentziak sartuta. Horrek bide ematen du webguneko arlo jakin batzuk beste web gune batzuekin, beste erakunde batzuekin eta abarrekin lotzeko.

Web guneari erantsitako formatu elektronikoko berri hori hainbat euskarritan kontsulta eta deskarga daiteke: pdf-n, eta baita formatu irekietan ere: html, xml, csv; horiei esker, errazago erabil daiteke web orrialdeko [datu irekien](#) ataletik abiatuta, eta, modu horretan, herritarrek libreki berrerabili ahal izango dituzte.

Hain zuzen ere, berrerabiltzeko aukera horren informazioa emateko, [creative commons lizentzia](#) erantsi da Arartekoaren ondoz ondoko edizio eta argitalpenetan. Lizentzia horrekin, txosten horiek berrerabiltzeko aukera ematen da.

Orobat, bere hartan utzi dira liburu formatua eta CD euskarri digitala, baina oso ale gutxi aterata.

Erabaki horiek Arartekoak orain duen filosofian biltzen dira, hau da, bere onurarako zein beste erakundearen onurarako informazioa berriz erabiltzea erraztea eta baliabideak herritarrekin partekatzea, arlo horretan aurreratuago dauden beste joera batzuekin bat etorritik:

[1495/2011 Errege Dekretu](#) bidez egindako [2003/98/EB Zuzentarauaren](#) lekualdaketak Espainiar Estatuaren abangoardiako herrialdeen mailan kokatu zuen [datu publikoen irekieran](#), AEB edo Erresuma Batuen pare, hori lagungarria izango da eduki digitaleko sektorean balio erantsiko [produktu eta zerbitzu berriak sortzeko](#) eta Herri Administrazioen jarduerak [gardenagoak izango dira](#).

Euskal Herriari dagokionez, uztailaren 24ko 159/2012 Dekretua onartu da eta euskal herri administrazioek beste erabiltzaileen esku jarri ahal izango dituzte bere kabuz edo hirugarren bidez garatutako aplikazio informatikoak.

Europar Batzordearen arloan, Neelie Kroes-ek, Batzordeko lehendakari ordeak, adierazi du hemen aipaturiko joeren leerroan, 2014az geroztik EBk bere 8. Programa Markoaren bidez zuzenean finantzaturako ikerketak sarbide irekiarekin argitaratu beharko direla eta 2016rako inolako eragozpenik gabe kontsultatzeko modua egongo dela.

– Arartekoaren zerbitzu karta finkatu da

2012an Arartekoaren informazio puntu guztietara hedatu da bere Zerbitzu-karta eta harreman honetarako web orriak eskaintzen duen bidearen erabilera finkatu da. Honen bidez herritarrek iradokizunak, proposamenak eta hobetu beharreko alderdiak jakinarazi dizkigute, eta Arartekoak bizkor aztertu eta kudeatu ditu.

– Itun Berdea

Ohiko lanean praktika iraunkor gehiago ezartzeko asmoz, 2012an Vitoria-Gasteiz Europako hiriburu berdea dela aprobetxatuz, Arartekoak Itun Berdearekin bat egin zuen.

Horren bidez, kalitatezko ingurumenarekin duen konpromisoa indartu nahi du.

– Ingurumena hobetzeko sistema

Ingurumena hobetzeko sistema hau 2010. urtean hasi ginen ezartzen. Hori garatzeko erreferentzia gisa, 2004ko [Ekoskan](#) araua hautatu dugu, IHOBE Eusko Jaurlaritzako Ingurumen Jarduketarako Sozietate Publikoak sustatutakoa.

Sistema hori ezartzeari dagokionez, **Arartekoak konpromisoa hartu** du bere jarduera eta zerbitzuek **ingurumenean eragin ez dezaten neurriak hartzeko**, erakundearen kudeaketan ingurumen-irizpideak aplikatuta. Konpromiso horrekin, Arartekoak **ingurunea zaintzeko erantzukizuna partekatuko du** administrazio publikoekin, gizarte zibileko eragileekin eta herritarrekin.



Arartekoaren gomendioak eta iradokizunak

zenbateraino bete diren

a t a l a

VII. Atala

Arartekoaren gomendioak eta iradokizunak zenbateraino bete diren

Ararteko erakundea sortzen eta arautzen duen 3/1985 Legeak –otsailaren 27koak– 11.b) artikuluan ezarritakoaren arabera, Arartekoari dagokio: *“Dagokien ihardutze-sailei, herri-lanariei edo hoi lanariburuei aholkuak ematea edo legezko egitekoak gogoraraztea, legez kontrako edo bidegabekeriazko egintzak zuzentzen edo Arduralaritza-zerbitzuak hobetzea lortzen saiatzeko”* (sic).

Horregatik, kexak aztertzean administrazioaren jokaera ez dela zuzena izan ondorioztatzen dugunean, gomendio edo iradokizun bat bidaltzen diogu kexak eragindako administrazioari, bere jokaera alda dezan eskatzeko.

Gomendioak ordenamendu juridikoa urratu dela, legez kontra jokatu dela edo hutsegite larria izan dela ikusten denean egiten dira eta, horien bidez, delako jarduera berrikusteko eskatzen zaio kasuan kasuko administrazioari. Formula honen pean egiten dira, orobat, legeak bete behar dela gogorarazteko oharrak.

Iradokizunak, aldiz, honelako kasuetan egiten dira: eragindako administrazioak legeei jarraiki jardunda ere, eskubideak babestearren edo administrazio egokia bermatzearen, beste era bateko jarduera behar denean. Kategoriatan barneratzen dira, orobat, administrazio bakar bati zuzenduta dauden eta kexa-espeditente jakin batekin zerikusia duten arau aldaketako proposamenak ere.

Hala ere, beti ez da beharrezkoa izaten gomendioa edo iradokizuna egitea. Askotan, administrazioak bere jokaera jakin bati buruzko informazioa eskatzeko idazkia jaso eta bere jokaera legez kotasunarekin bat ez zetorrela egiaztatu ondoren, bere jokaera ez dela zuzena izan aitortzen du, luzamendutan ibili gabe, eta kexagileari urratutako eskubideak berrezartzen dio. Arazoak konpontzeko modu honen bidez, ez da beharrezkoa gomendio edo iradokizun bat beren-be-regi egitea; horri esker, irregularitasunak antzeman diren administrazio-jardueretatik %88,28 gomendio edo iradokizunak egin gabe konpondu dira.

Egindako gomendio eta iradokizunak betetzeari dagokionez, azpimarratu beharra dago 2012. urtean egindako 99etatik eta 2011ko txosteneko datuen arabera erabakitzeko zeuden beste 16etatik, 27 onartu egin direla; 58 ez direla onartu eta 28 erantzunaren edo azken erabakiaren zain daudela. Orobat, zehaztu behar da egindako gomendioetako bat bertan behera utzi dela, kexan azaldutako arazoa konpondu delako, eta beste bat ere bertan behera utzi dela, hura izapidetzean akats bat egin zela antzeman delako.

Datu horiek 2011. urtekoekin alderatuz gero, egiaztatzen da dezente igo dela arriskuan edo gizartean baztertuta dauden pertsonen arloan egindako gomendioen kopurua. Gizarte-prestazioen gainean espeditente asko bideratu direlako gertatu da hori, batez ere, eta espeditente horiek nagusiki Arabako Foru Aldundiari eragin diote, administrazio hori baitzen eskuduna 2011ko abendura arte. Handik aurrera, Lanbide arduratu zen laguntza horiek kudeatzeaz.

Emitza horiek aintzat hartzean, ezin dugu ahaztu erakunde honek egindako gomendio edo iradokizunak ez direla lotesleak eta, ondorioz, limurtzea edo pertsuasioa besterik ez dugula laguntza eskatu diguten pertsonen egoera juridikoak konpontzen saiatzeko.

Horregatik, aipatu nahi dugu erakunde honek garrantzi handia ematen diola administrazio publikoetara bidaltzen dituen erabakiak behar bezala arrazoitzeko beharrari, batez ere erabaki bat edo esku hartzeko irizpide batzuk aldatzeko eskatzen denean. Beti esan izan dugu behartzeko gaitasunik ez izateak ahalegin dialektiko handiagoak egitera behartzen gaituela, gure analisisietan sakontzera, desadostasun juridikoak egiaztatzerara eta gure argudioak errepikatzerara, gure gomendioak eta gogorarazteko oharrak betetzeko orduan bidegabeko aitzakiak jartzen direla ikusten dugunean. Hau da, esku hartzeko dauzkagun aukera guztiak agortzen saiatzen gara, gure asmo bakarra egiaztatu ditugun legez kontrako egoera horiek berrezartzea eta legez kontrako edo bidegabeko praktikak aldatzea dela.

Beti onartu dugu Ararteko erakundeak administrazio jokaera bat aldatzea gomendatu edo iradokitzen duenean, administrazioak ez duela zertan onartu gomendioaren eta/edo iradokizunaren interpretazio juridiko hori, eta ados ez egoteko arrazoia zeintzuk diren argudia dezakeela.

Batzuetan, eragindako administrazioak ez du adierazten gomendia edo iradokizuna onartzen duen ala ez. Kasuok bestelako balorazioa merezi dute, eta halakoetan, erantzunik ezak gomendia edo iradokizuna ez betetzeko asmoa estaltzen duela susmatzen da, eta, hortaz, administrazioari adierazten zaio erantzunik ez emateko jarrerari eusten badiu, ez onartuzat 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 –tokiko administrazioan gertatzen dira batik bat– urratu egiten dutela Eusko Legebiltzarreko erakunde ordezkari gisa eman dizkiguten eginkizunak onartzea. Era berean, gure iritziz, jokaera horiek begirunerik eza erakusten dute Zuzenbideko Estatuak arazoak konpontzeko eman duen tresnetako bat erabiliz beren eskubideak aitortu diezazkieten eta legeria bete dadin erakunde honetara babes eske etorri diren herritarrekiko. Ildo horretan, gogorarazi behar da onartu gabeko gomendio edo iradokizun bakoitzak, erakunde honen bermatze lanerako oztopoa izateaz gain, batez ere legea ez betetzen edo herritarren eskubideak urratzen jarraitzea dakarrela berekin, herritarrei legez dituzten eskubideak berrezartzea galaraziz.

Horri buruz, 2012. urtean azpimarratzekoa da Arabako Foru Aldundiaren jarrera itzurkorra, izan ere, ez ditu aintzat hartu 2011n hasitako espedienteekin zerikusia zuten gizarte-prestazioez egindako ia gomendio guztiak. Arabako Foru Aldundiaren jarrera horrek dezente murriztu ditu biztanle-sektore horren inklusio-prozesuetan nagusitu behar duten bermeak, sektore hori da-eta, hain zuzen, horien beharrik handiena duena. Aldi berean, gure ustez, indarreko araudia betez gero erraz saihestu zitezkeen premiako egoerak sortu dira.

Ohi bezala, atal honetan aipatuko dugu zein egoeratan dauden 2012an egin ditugun gomendio eta iradokizunak, baita 2011ko abenduaren 31n azken erantzunaren zain zeudenak ere. Aipamen hori lau kategoriatan banakatutako gomendioen azaleko deskribapena baino ez da izango. lau kategoriak honako hauek dira: 1) Administrazioak onartu dituenak; 2) Administrazioak onartu ez dituenak, 3) txosten hau amaitutakoan, administrazioaren behin betiko erabakiaren zain daudenak; eta 4) bertan behera utzi direnak.

Ebazpen guztiak, oso-osorik, gure web orrialdean kontsulta daitezke.

1.

Onartutako gomendioak eta iradokizunak

A) EUSKO JAURLARITZA

Kultura Sails

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko urriaren 21ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaizkio “Auzolandegiak” programaren datozen deialdietan plazak esleitzeko sistema hobetzeko neurriak.
800/2011/32 espedientea (43/2011 Gomendia)

Herrizaingo Sails

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 1ekoa.** Horren bidez herritarrei gure erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan emandako arreta hobetzeko neurriak gomendatzen zaizkio.
583/2011/32 espedientea (32/2012 Gomendia)¹

Osasun eta Kontsumo Sails

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko maiatzaren 28koa.** Horren bidez gomendatzen zaio eskolatzeko asmoz aldi baterako egonaldian dagoen adingabe atzerritar bati osasun arreta onar diezaioten.
782/2012/18 espedientea (65/2012 Gomendia)
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko uztailaren 12koa.** Horren bidez, medikuntza pribatua erabiltzeagatikoko gastuak itzultzea ukatzeari buruzko kexa-espedientea bukatutzat eman duen.
174/2012/18 espedientea (4/2012 Iradokizuna)

Osakidetza

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 14koa.** Horren bidez gomendatzen zaio neurriak hartzeko ondare erantzukizuneko espediente bat berriaz ebazteko.
1307/2010/18 espedientea (49/2011 Gomendia)

Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sails

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko apirilaren 17koa.** Horren bidez iradokitzen zaio dagozkion neurriak har ditzan erreklamatuzaileak bere familia-unitateak dituen espazio beharrei egokitzen den babes ofizialeko etxebizitza bat eskuratzeko aukera eduki dezan.
1192/2011/34 espedientea (2/2012 Iradokizuna)

¹ Hala ere, kexa berriak jaso ditugu gai horretan gainean. (Ikusi Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirol arloa)

B) FORU ADMINISTRAZIOA

ARABAKO FORU ALDUNDIA

Gizarte Zerbitzuetako Saila

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko maiatzaren 22koa.** Horren bidez gomendatzen zaio gizarte prestazioen etetea eta oker jasotakoengatik zorra berrazter ditzala, dirudienez ez baitago horiek bideratzeko arrazoi nabarmenik. *2166/2011/43 espedientea (63/2012 Gomendioa)*

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA

Gizarte Ekintza Saila

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko maiatzaren 31koa.** Horren bidez gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria berritzeko data berrazter dezan. *1987/2011/43 espedientea (66/2012 Gomendioa)*
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko uztailaren 11koa.** Horren bidez gomendatzen zaio berrikeria dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta baten deuseztapena. *2279/2011/43 espedientea (74/2012 Gomendioa)*

Kultura Saila

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko apirilaren 2koa.** Horren bidez zenbait neurri gomendatzen zaizkio karate modalitatean Eskola Kirolaren Programa hobetzeko. *747/2011/32 espedientea (52/2012 Gomendioa)*
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko ekainaren 12koa.** Horren bidez gomendatzen zaio hainbat neurri bere Eskola Kirola Programaren inguruan. *1075/2011/28 espedientea (69/2012 Gomendioa)*

C) TOKIKO ADMINISTRAZIOA

ARABAKO UDALAK

Oiongo Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko urtarrilaren 20koa.** Horren bidez gomendatzen zaio lur eremu baten segurtasun eta osasungarritasun baldintzak egiazatzeko administrazio espedientea izapidetu dezala. *1176/2011/23 espedientea (10/2012 Gomendioa)*

Gasteizko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 19koa.** Horren bidez gomendatzen zaio bide publikoan mahaitxoak jartzeko lizentzia baliogabetu dezan eta erabilera hori dagokion udal ordenantza bidez arautu dezan. *960/2011/28 espedientea (56/2011 Gomendioa)*
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 27koa.** Horren bidez gomendatzen zaio erreklamatzailerari bahitutako zenbatekoa itzul diezaion, bahiketa egin zen neanean zorra preskribatuta baitzegoen. *1444/2011/22 espedientea (48/2012 Gomendioa)*

Zanbranako Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko urtarrilaren 18koa.** Horren bidez gomendatzen zaio animaliak gordetzeko txabola baten erabilerearen aurka egindako salaketari erantzuna eman diezaion. *693/2011/23 espedientea (8/2012 Gomendioa)*

BIZKAIKO UDALAK

Abanto-Zierbenako Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 15koa.** Horren bidez gomendioa egiten zaio udal erroldan inskribatuta dezan Santa Juliana auzunean bizi den familia bat. *122/2011/31 espedientea (50/2011 Gomendioa)*

Artzentaleseko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko ekainaren 26koa.** Horren bidez gomendatzen zaio erregistroko izen-emate baten aurrean esku hartu dezan, bide publiko bat partikular baten izenean baitago. *429/2012/29 espedientea (71/2012 Gomendioa)*

Bakioko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko maiatzaren 4koa.** Horren bidez gomendatzen zaio lizentziarik gabeko lurzati bat hesitzeko obregatik egindako salaketari erantzuna eman diezaion eta legalizatzeko dagokion izapidearekin jarrai dezan. *1072/2011/23 espedientea (59/2012 Gomendioa)*

Bermeoko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko uztailaren 5koa.** Horren bidez gomendatzen zaio berariaz eman diezaion erantzuna higiezin batean lizentziarik gabe tximinia bat jartzeagatik egindako salaketari. *386/2011/23 espedientea (73/2012 Gomendioa)*

Bilboko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko azaroaren 17koa.** Horren bidez gomendatzen zaio ikastetxe bateko obrak legeztatze espedientea ikusteko aukera eman dezan. *1237/2011/23 espedientea (46/2011 Gomendioa)*
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko otsailaren 6koa.** Horren bidez gomendatzen zaio establezimendu batek eragindako kalteak saihesteko neurri egokiak har ditzan eta jarduera horri ingurumen legezkotasuna betetzea eska diezaion. *1462/2010/28 espedientea (21/2012 Gomendioa)*
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 19koa.** Honen bidez iradokitzen zaio bide publikoko musika emanaldien eragozpenak murrizteko aukera. *2177/2011/47 espedientea (1/2012 Iradokizuna)*

Mallabiko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 20koa.** Horren bidez gomendatzen zaio Mallabiko (...) industri-gunean dagoen txatar-parkeko jardueraren sustatzaileari ingurumen arloko legedia betearazteko. *801/2011/23 espedientea (42/2012 Gomendioa)*

GIPUZKOAKO UDALAK

Erreterriako Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko otsailaren 1ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaio Salmenta lbiltaria arautzen duen Ordenantza berrikusteko.
624/2011/29 espediente (16/2012 Gomendia)

Oiartzungo Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko abuztuaren 14koa.** Horren bidez gomendatzen zaio egindako eskaera baten izapidea sustatu dezan eta egindako eskaera bakoitza erantzun dezan.
1616/2011/23 espediente (78/2012 Gomendia)

Zumaiako Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 5ekoa.** Horren bidez, eraikuntza proiektu batean hirigintza araudia betetzeari buruz aurkeztu salaketa eta idazkiei berariaz erantzutea gomendatzen zaio.
606/2011/23 espediente (36/2012 Gomendia)

D) BESTE ERAKUNDE PUBLIKO BATZUK

Gipuzkoako Abokatuen Elkargoa

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko abuztuaren 7koa.** Horren bidez gomendatzen zaio abokatu baten aurrean eta arlo deontologikoan abian jartzen duen jarduera oro diziplina-prozeduran ezarritako gehieneko epean ebatz dezan.
736/2011/32 espediente (76/2012 Gomendia)

2.

Onartu ez diren gomendioak eta iradokizunak

A) EUSKO JAURLARITZA

Enplegu eta Gizarte Gaietako Saila (Lanbide)

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 6koa.** Horren bidez gomendatzen zaio Enpresen Sorkuntzaren gaineko diru-laguntza itzultzeko betebeharrak aitortzen duen ebazpena berrikusteko.
2256/2011/18 espediente (37/2012 Gomendia)

Osasun eta Kontsumo Saila

Osakidetza

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko azaroaren 7koa.** Horren bidez gomendatzen zaio neurriak hartzeko ondare erantzukizuneko espediente bat berariaz ebazteko.
1364/2012/18 espediente (82/2012 Gomendia)

B) FORU ADMINISTRAZIOA

ARABAKO FORU ALDUNDIA

Gizarte Zerbitzuen Saila

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 19koa.** Horren bidez gomendatzen zaio ondoriorik gabe utz dezan Sarrerak Bermatzeko Errenta berriz jasotzeko ukapena.
754/2011/43 espediente (52/2011 Gomendia)
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 20koa,** Horren bidez gomendatzen zaio espedienteak abian jar ditzan modu bidegabean jasotako zenbatekoen itzultzea eskatzeko, indarrean dagoen araudia betez.
554/2011/43 espediente (53/2011 Gomendia)
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 21ekoa,** Horren bidez gomendatzen zaio espedienteak abian jar ditzala bidegabeki jasotako zenbatekoak itzultzea eskatzeko, indarrean dagoen araudia betez.
30/2011/43 espediente (54/2011 Gomendia)
- **Arartekoaren ebazpenak.** Horien bidez gomendatzen zaio espedienteak abian jar ditzala bidegabeki jasotako zenbatekoak itzultzea eskatzeko, indarrean dagoen araudia betez.
(Guztira 30 gomendio dira)
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko otsailaren 7koa.** Horren bidez gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errentaren sortzapena berriro has dezan eteteko arrazoiak desagertu baitira.
2013/2011/43 espediente (23/2012 Gomendia)
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko otsailaren 23koa.** Horren bidez gomendatzen zaio gizarte laguntzen sortzapena berriro has dezan hilabeteko etenaldiaren ondoren.
1343/2011/43 espediente (29/2012 Gomendia)
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 21ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaio hainbat agiri onar ditzala benetako bizilekuaren baldintza betetzearen egiaztagiri gisa.
46/2012/43 espediente (44/2012 Gomendia)
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 26koa.** Horren bidez gomendatzen zaio eraginik gabe uzteko pertsona bati prestazio ekonomikoaren ordainketa eten eta zorra eskatzen dion ebazpena eta pertsona horri aitortzeko etenaldian jaso ez duen zenbatekoa kobratzeko eskubidea.
1958/2011/31 espediente (46/2012 Gomendia)
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 28koa.** Horren bidez gomendatzen zaio espedienteak abian jar ditzala bidegabeki jasotako zenbatekoak itzultzea eskatzeko, indarrean dagoen araudia betez.
59/2012/43 espediente (49/2012 Gomendia)
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko maiatzaren 23koa.** Horren bidez gomendatu zaio etxebizitzarako prestazio osagarriaren etete bat berraztertu dezan, formari dago-kionez akats larriak daudelako.
2289/2011/43 espediente (64/2012 Gomendia)

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko ekainaren 4koa.** Horren bidez gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta eteteko ebazpena berrazter dezan ez baitago arrazoirik.
153/2012/43 espedientea (67/2012 Gomendioa)

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA

Gizarte Ekintza Saila

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko azaroaren 14koa.** Horren bidez iradokitzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioa etetea edo iraungitzea erabakitzen duen ebazpenetan arrazoiak behar bezala eta hizkuntza ulergarrian azaldu eta arrazoitu ditzan, testu laburtuak erabili gabe.
32/2011/310 espedientea (3/2011 Iradokizuna)
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko urtarrilaren 27koa.** Horren bidez gomendatzen zaio gizarte laguntza baten iraungipena ondorioz gabe utz dezan arrazoiaren desagokitasuna dela-eta.
1715/2011/43 espedientea (14/2012 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko otsailaren 16koa.** Horren bidez gomendatzen zaio baliogabe utz dezala Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta baten ziorik ezagatiko iraungipena, eta haren ordezkari hilabeteko behin-behineko etendura agindu dezala, indarrean dagoen legedia betez.
1181/2011/43 espedientea (27/2012 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 21koa.** Horren bidez gomendatzen zaio hainbat agiri onar ditzala benetako bizilekuaren baldintza betetzearen egiaztagiria gisa.
46/2012/43 espedientea (44/2012 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko abuztuaren 21koa.** Horren bidez gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errentara iraungitzeko espediente baten *restitutio in integrum* aitortzea eta, beraz, diru-sarrerak bermatzeko errentaren espedientea eskubidea berritu behar izan zeneko datara atzera eramanez.
692/2012/43 espedientea (79/2012 Gomendioa)

C) TOKIKO ADMINISTRAZIOA

ARABAKO UDALAK

Gasteizko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 1ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaio udaltzain plaza sarbiderako egindako deialdiaren hautapen prozesua eten dezan eta oinarriak berrikusi ditzan.
1872/2011/20 espedientea (47/2011 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 20koa.** Horren bidez gomendatzen zaio beharrezkoak diren neurriak har ditzan pertsona guztiak Europako Hiriburu Berdearen (European Green Capital 2012) egoitza den Zulueta Jauregian duintasunez eta berdintasunez sartzeko aukera eduki dezaten.
3/2012/17 Of espedientea (43/2012 Gomendioa)

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko abuztuaren 9koa.** Horren bidez gomendatzen zaio gizarte etxe eta kirol instalazioetako udal araudia ez betetzearen ondotik hasitako zigortzeko espedientea berrazter dezan.
424/2012/29 espedientea (77/2012 Gomendioa)

ARABAKO ADMINISTRAZIO BATZARRAK

Langraiz Okako Administrazio Batzarra

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 13koa.** Horren bidez gomendatzen eta gogorazten zaio zerga-ordenantzak aldatzeko prozedura jarraitu behar duela ur-horniduraren tasa areagotu ahal izateko.
1013/2011/22 espedientea (48/2011 Gomendioa)

BIZKAIKO UDALAK

Barakaldoko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 9koa.** Horren bidez gomendatzen zaio hirigintzako birzatiketa baten ondorioz berriro bizilekua hartzeko eskubidearen inguruan egindako eskariari beren-beregi erantzuteko.
1645/2011/23 espedientea (40/2012 Gomendioa)

Muskizeko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko apirilaren 12koa.** Horren bidez, egoitzarako hiri-lurzoruan dagoen lur-sail bateko baratze-erabilerrako baimena berrikusteko gomendatzen zaio.
782/2011/23 espedientea (54/2012 Gomendioa)

Ortuellako Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko urtarrilaren 31koa.** Horren bidez gomendatzen zaio senar-emazte erreklamazio-egileak biztanleen udal-eroldan inskribatzeko.
390/2011/29 espedientea (15/2012 Gomendioa)

Sestaoko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko ekainaren 6koa.** Horren bidez gomendatzen zaio familia bat udal eroldan ofizioz bajaran ematen duen ebazpena bertan behera utz dezala, familia udal eroldan mantendu dezala eta Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailari jakinarazi diezaioala familia horrek eroldaren baldintza betetzen duela, esleitu dioten babes ofizialeko etxebizitza berehala eman diezaioaten.
168/2011/31 espedientea (15/2011 Gomendioa)

GIPUZKOAKO UDALAK

Beasaingo Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 21ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaio eta gogorarazten zaio bere titularrari isilpeko jardura baten legalizazioa eskatu behar diola eta eragindako herritarren babeserako kautelazko neurriak hartu behar dituela.
2047/2011/28 espedientea (55/2011 Gomendioa)

Donostiako Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko otsailaren 1ekoa.**
Horren bidez gomendatzen zaio baliogabe dezala hirigintzako araudia urratzeagatik ezarritako zigor bat.
1621/2010/23 espedientea (18/2012 Gomendioa)

Pasaiako Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko ekainaren 21ekoa.**
Horren bidez iradokitzen zaio agiriak erregistratzeko zerbitzua hobetu dezan, barrutietan egindako agirien aurkezpena erraztuko duten neurri antolatzaile eta teknikoak hartuta.
1054/2011/29 espedientea (3/2012 Iradokizuna)

Zaldibiako Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko apirilaren 26koa.**
Horren bidez gomendatzen zaio ezkutuko eraikin baten aurrean hirigintzako legezkotasuna berrezartzeko dago-kion izapidearekin jarrai dezan.
2320/2011/23 espedientea (57/2012 Gomendioa)

Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismo Sails

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko azaroaren 19koa,**
euskal herri administrazioek Gran Enara aztarnategian apurketa hidraulikoaren sistemaren bidez hidrokarburoak esploratzeko eta ondoren erazteko proiektuan izandako esku-hartzeari buruzkoa.
74/2011/23O espedientea (84/2012 Gomendioa)

Herrizaingo, Justizia eta Herri Administrazio Sails

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko irailaren 28koa.**
Horren bidez gomendatzen zaizkio espetxez kanpoko ospitaleko arreta jasotzen duten presoentzako zaintzari dago-kionez irizpideak, intimitaterako euren eskubidea zaintze aldera.
1142/2012/32 espedientea (80/2012 Gomendioa)

Ingurumen, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza Sails

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko azaroaren 19koa,**
euskal herri administrazioek Gran Enara aztarnategian apurketa hidraulikoaren sistemaren bidez hidrokarburoak esploratzeko eta ondoren erazteko proiektuan izandako esku-hartzeari buruzkoa.
74/2011/23O espedientea (85/2012 Gomendioa)

Osasun eta Kontsumo Sails

Osakidetza

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko azaroaren 23koa.**
Horren bidez gomendatzen zaio nortasun nahasmendu larriak dituzten pertsonen arreta emateari lotutako neurri orokor batzuk eta eragindako gazte baten arretaren gaineko beste neurri berezi batzuk har ditzan.
1063/2012/39 espedientea (86/2012 Gomendioa)

Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sails

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko azaroaren 12koa.**
Horren bidez gomendatzen zaio 2010eko azaroaren 3ko agindua baino lehenagoko araudiaren bidez erregulatutako alokairu publikoen prezioak modulatu daitez-en arrazoizkoagoak izan daitezzen, errentaren urteroko eguneratzean mekanismo zuzentzaile egokiak ezarriz.
1120/2011/34 espedientea (83/2012 Gomendioa)

B) FORU ADMINISTRAZIOA

ARABAKO FORU ALDUNDIA

Gizarte Zerbitzuen Sails

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko azaroaren 14koa.**
Horren bidez gomendatzen zaio hainbat agiri onar ditzala benetako egoitzaren baldintza betetzearen egiaztatgiri gisa.
888/2011/43 espedientea (45/2011 Gomendioa)

3.

Erabaki gabe dauden gomendioak eta iradokizunak

A) EUSKO JAURLARITZA

Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sails

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko azaroaren 15ekoa.**
Horren bidez Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Saileko langile batek eskatutako bate-raezintasunagatik eszedentziaren adierazpen bati buruzko kexa-espedientea amaitzen da.
1285/2011/33 espedientea (5/2012 Iradokizuna)
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko azaroaren 29koa.**
Horren bitartez gomendatzen zaio dagozkion neurriak har ditzan behar bereziak dituen adingabeak hezkuntzako laguntzaile espezialista baliabidea edukiko duela bermatze aldera. Adingabe horri bere familiaren etxebizitzatik gertu dagoen ikastetxe hitzarmendunean matrikulatzeko baimena eman diote.
893/2012/20 espedientea (89/2012 Gomendioa)

Enplegu eta Gizarte Gaietako Sails

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko abenduaren 4koa.**
Horren bidez gomendatzen zaio, 2013rako gizarte larrialdietarako laguntzetan jasotako gastu espezifiko bakoitzarako gehieneko zenbatekoak ezartzen dituen aginduaren onespenera dagokionez, 2011ko abenduaren 28ko Aginduan ezarritako irizpideak berrikus ditzan.
14/2012/43O espedientea (90/2012 Gomendioa)

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 30ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaio eraginik gabe uzteko pertsona bati diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria jasotzeko eskubidearen etetea eta jaso ez dituen zenbatekoak kobratzeko eskubidea onar diezaion.

2093/2011/31 espedientea (50/2012 Gomendioa)

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 30ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaio eraginik gabe uzteko pertsona bati diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazio ekonomikoen ordainketa eten eta zorra eskatzen dion ebazpena eta pertsona horri aitortzeko etenaldian jaso ez duen zenbatekoa kobratzeko eskubidea.

1577/2011/31 espedientea (51/2012 Gomendioa)

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko ekainaren 4koa.** Horren bidez gomendatzen zaio pertsona bati diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestaziorako eskubidea ukatuz ebazpena ondorioz gabe utz dezan.

2269/2011/31 espedientea (68/2012 Gomendioa)

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko urriaren 17koa.** Horren bidez gomendatzen zaio hainbat agiri onar ditzala benetako egoitzaren baldintza betetzearen egiaztagirigisa.

1153/2012/43 espedientea (81/2012 Gomendioa)

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko azaroaren 27koa.** Horren bidez gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errentaren eskatzailearen etxebizitzan prestazioa jasotzen zuen titular bakarreko bizikidetzaren unitate bakarra zegoela kontuan hartzea. Ondorioz, laguntza ukatzen duen ebazpena ondorioz gabe utz dezan eta prestaziorako eskubidea onar diezaion, gainontzeko baldintzak betetzen baditu.

1920/2012/01 espedientea (87/2012 Gomendioa)

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko abenduaren 10ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaio baliorik gabe utz ditzala gizarte-prestazioen etendura bat eta oker jasotako kopuruengatik sortutako zor bat, formazko akats larriak direla-eta.

1165/2012/43 espedientea (91/2012 Gomendioa)

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA

Gizarte Ekintza Saila

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko azaroaren 28koa.** Horren bidez gomendatzen zaio, gutxienez hamabi hilabetetan zehar, beste hamabiz luzatzeko aukerarekin, diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioa mantentzea berezitateko bizikidetzaren unitate bati.

2219/2011/46 espedientea (8/2012 Iradokizuna)

Nekazaritza Saila

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko azaroaren 27koa.** Horren bidez hiri kaioen populazioa kontrolatzeko plan baten hitzarmena sustatu dezan.

1751/2012/23 espedientea (6/2012 Iradokizuna)

C) TOKIKO ADMINISTRAZIOA

ARABAKO UDALAK

Urkabustaizko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 22koa.** Horren bidez gomendatzen zaio eta gogorarazten zaio bere titularrari isilpeko jarduera baten legalizazioa eskatu behar diola eta eragindako auzotarren babeserako kautelazko neurriak hartu behar dituela.

588/2008/28 espedientea (47/2012 Gomendioa)

Gasteizko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko ekainaren 29koa.** Horren bidez gomendatzen zaio garraioaren erabilzaile guztiak informazio sistema baliatzen dutela bermatzeko beharrezko neurri guztiak har ditzala. Hartara, ikusmen urritasuna dutenek Gasteizko hiri garraioaren zerbitzua modu normalizatuan, autonomoan eta seguruan erabiltzea bermatuko da.

2324/2011/17 espedientea (72/2012 Gomendioa)

BIZKAIKO UDALAK

Barakaldoko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko azaroaren 27koa.** Horren bidez iradokitzen zaie hiri kaioen populazioa kontrolatzeko plan baten hitzarmena sustatu dezan.

2644/2012/23 espedientea (7/2012 Iradokizuna)

Plentziako Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko uztailaren 15ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaio, emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaren printzipioari jarraituz, hiri horretako Zubi Zuri deritzon zubiaren pasabidean era iraunkorrean ikusgai jarritako laminak genero ikuspegitik berrazter ditzala eta, ondorioz, hautatutako argazki eta testuak ordezkari ditzala, emakumeek hiriko bilakaera sozial, kultural eta ekonomikoan izan duten presentzia esplizituki islatzen duten beste batzuk ipinita.

1271/2010/30 espedientea (23/2011 Gomendioa)

GIPUZKOAKO UDALAK

Azpeitiko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko otsailaren 7koa.** Horren bidez gomendatzen zaio (...) tabernak eragindako kalteak saihesteko neurri egokiak har ditzan eta jarduera horri ingurumen legezkotasuna betetzea eska diezaion.

1347/2011/28 espedientea (22/2012 Gomendioa)

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko apirilaren 23koa.** Horren bidez gomendatzen zaio (...) tabernak eragindako kalteak saihesteko neurri egokiak har ditzan eta jarduera horri ingurumen legezkotasuna betetzeko eska diezaion.

773/2011/28 espedientea (56/2012 Gomendioa)

Hondarribiko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko uztailaren 24koa.**
Horren bidez gomendatzen zaio Jaizkibel Konpainiak 2012ko Hondarribiko Alardearen antolamenduari dagokionez egindako eskaerari esleitutako sarrera erregistroaren zenbakia zuzendu dezan erregistroan sartu zeneko errealitatera egokituz eta datorren irailaren 8ko jai-ekintzen eta ekintza horien aurretiko entseguen antolamenduan Jaizkibel Konpainiak egindako eskaera beste batzuekiko nagusituz.
100/2012/30 espedientea (75/2012 Gomendioa)

Mutrikuko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko urtarrilaren 16koa.**
Horren bidez gomendatzen zaio eta gogorarazten zaio bere titularrari isilpeko jardura baten legalizazioa eskatu behar diola eta eragindako herritarren babeserako kautelazko neurriak hartu behar dituela.
1853/2011/28 espedientea (5/2012 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 20koa.**
Horren bidez gomendatzen zaio establezimendu batek eragindako kalteak saihesteko neurri egokiak har ditzan eta jardura horri ingurumen legezkotasuna bete dezala eska diezaion.
1515/2009/28 espedientea (41/2012 Gomendioa)

Tolosako Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko ekainaren 18koa.**
Horren bidez gomendatzen zaio (...) sozietate gastronomikoak eragindako kalteak saihesteko neurri egokiak har ditzan eta jardura horri ingurumen arloko legezkotasuna betetzeko eska diezaion.
358/2012/28 espedientea (70/2012 Gomendioa)

D) BESTE ERAKUNDE PUBLIKO BATZUK

Bizkaiko Doako Laguntza Juridikoaren Batzordea

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko azaroaren 28koa.**
Horren bidez gomendatzen zaio doako justiziaren eskeri bat ukatu zuen erabakia ondoriorik gabe uzteko, baita beste berri bat era dezan, eskatzaile honi onura hau onartzea bideratzeko.
1561/2012/32 espedientea (88/2012 Gomendioa)

4.

Bertan behera utzitako gomendioak eta iradokizunak

ARABAKO UDALAK

Gasteizko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 16koa.**
Horren bidez gomendatzen zaio TAO txartelak emateko tasak dirutan ordaintzea ahalbidetzea eta, zentzu horretan, bere zerga Ordenantzaren testua aldatzea.
1646/2011/22 espedientea (51/2011 Gomendioa)

BIZKAIKO UDALAK

Bilboko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 21ekoa.**
Horren bidez gomendatzen zaio jabetza pribatu eta erabilera publikoko arrapala baten erabilera okerrak sortzen dituen zaratak ezabatzeko beharrezkoak diren lanak bere kargura buru ditzan.
1317/2009/28 espedientea (45/2012 Gomendioa)



Eranskinak

a W I I I

1. (eranskina).

Eman diren ebazpenak

Eman diren ebazpenak

- **Arartekoaren ebazpenak.** Horien bidez, Arabako Foru Aldundiaren Gizarte Zerbitzuen Sailari gomendatzen zaio espedienteak abian jar ditzala bidegabeki jasotako zenbatekoak itzultzea eskatzeko, indarrean dagoen araudia betez.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko urtarrilaren 9koa.** Beraren bidez, Basurtu auzoan gurtze-leku musulman berria irekitzean sortu ziren arazoak direla-eta, Arartekoaren jardunari amaiera emango zaio.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko urtarrilaren 16koa.** Horren bidez, irakaskuntzako funtzio publikoan sartzeko, hezitzaile titulua duten maisu-maistrek Haurreskolak Partzuergoaren menpe dauden haur eskoletan eta udaleko haur eskoletan egiaztatzen duten aurreko esperientzia aintzat hartzeari buruzko jarduera amaitzen da.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko urtarrilaren 16koa.** Horren bidez, Mutrikuko Udalari gomendatzen zaio eta gogorarazten zaio bere titularrari isilpeko jarduera baten legalizazioa eskatu behar diola eta eragindako herritarren babeserako kautelazko neurriak hartu behar dituela.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko urtarrilaren 18koa.** Horren bidez, Zanbranako Udalari gomendatzen zaio animaliak gordetzeko txabola baten erabileraren aurka egindako salaketari erantzuna eman diezaion.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko urtarrilaren 20koa.** Horren bidez, Oiongo Udalari gomendatzen zaio lur eremu baten segurtasun eta osasungarritasun baldintzak egiaztatzeko administrazio espedientea izapidetu dezala.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko urtarrilaren 27koa.** Horren bidez, Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ekintza Sailari gomendatzen zaio gizarte laguntza baten iraungi-pena ondoriorik gabe utz dezan arrazoiaren desegokitasuna dela-eta.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko urtarrilaren 31koa.** Horren bidez, Ortuellako Udalari gomendatzen zaio senar-emazte erreklamazio-egileak biztanleen udal-errolan inskribatzeko.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko otsailaren 1ekoa, (...)** tabernaren irregulartasunen ondoriozko salaketan aurrean, Mutrikuko Udalaren erantzunik eta jarduerarik ezari buruzkoa.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko otsailaren 1ekoa.** Horren bidez, Errenteriako Udalari gomendatzen zaio Salmenta Ibiltaria arautzen duen Ordenantza berrikusteko.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko otsailaren 1ekoa.** Horren bidez, Donostiako Udalari gomendatzen zaio balio-gabe dezala hirigintzako araudia urratzeagatik ezarritako zigor bat.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko otsailaren 6koa.** Horren bidez, Bilboko Udalari gomendatzen zaio estabiezimendu batek eragindako kalteak saihesteko neurri egokiak har ditzan eta jarduera horri ingurumen legez-kotasuna betetzea eska diezaion.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko otsailaren 7koa.** Horren bidez, Azpeitiko Udalari gomendatzen zaio (...) tabernak eragindako kalteak saihesteko neurri egokiak har ditzan eta jarduera horri ingurumen legez-kotasuna betetzea eska diezaion.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko otsailaren 7koa.** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Zerbitzuen Sailari gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errentaren sortzapena berriro has dezan eteteko arrazoiak desagertu baitira.

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko otsailaren 16koa.**
Horren bidez, Bizkaiko Foru Aldundiaren Gizarte Ekintza Sailari gomendatzen zaio baliogabe utz dezala Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta baten ziorik ezagatiko iraungipena, eta haren ordeztu hilabeteko behin-behineko etendura agindu dezala, indarrean dagoen legedia betez.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko otsailaren 23koa.**
Horren bidez, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Zerbitzuetako Sailari gomendatzen zaio gizarte laguntzen sortzapena berriro has dezan hilabeteko etenaldiaren ondoren.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 1ekoa.**
Horren bidez, herritarrei gure erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan emandako arreta hobetzeko neurriak gomendatzen zaizkio Eusko Jaurlaritzako Barne Sailari.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 5ekoa.**
Horren bidez, eraikuntza proiektu batean hirigintza araudia betetzeari buruz aurkeztu salaketa eta idazkiei berariaz erantzutea gomendatzen zaio Zumaiako Udalari.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 6koa.**
Horren bidez, Lanbideri gomendatzen zaio Enpresen Sorkuntzaren gaineko diru-laguntza itzultzeko betebeharrak aitortzen duen ebazpena berrikusteko.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 8koa.**
Horren bidez, eskola-garraioko zerbitzu osagarria aitortzeko eskaera bati emandako trataerari buruzko jarduerak bat ondorioztatuta da.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 8koa.**
Horren bidez, Arabako Foru Aldundiaren Gizarte Zerbitzuen Sailari gomendatzen zaio espedienteak abian jar ditzala bidegabeki jasotako zenbatekoak itzultzea eskatzeko, indarrean dagoen araudia betez.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 9koa.**
Horren bidez, Barakaldoko Udalari gomendatzen zaio hirigintzako birzatiaketa baten ondorioz berriro bizilekua hartzeko eskubidearen inguruan egindako eskariari beren-beregi erantzuteko.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 13koa.**
Horren bidez, laneko arriskuen prebentzioa ez beteagatik jarritako salaketa bati buruzko jarduerak amaitzen da.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 19koa.**
Horren bidez, Bizkaiko Oiola urtegiko uraren kalitatea bermatzeko hartutako neurriak buruz Arartekoaren parte hartzea amaitzen du.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 19koa.**
Horren bidez, Bilboko Udalari iradokitzen zaio bide publikoko musika emanaldien eragozpenak murrizteko aukera.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 20koa.**
Horren bidez, Mutrikuko Udalari gomendatzen zaio es-tablezimendu batek eragindako kalteak saihesteko neurri egokiak har ditzan eta jarduerak horri ingurumen legezkotasuna bete dezala eska diezaion.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 20koa.**
Horren bidez, Mallabiko Udalari gomendatzen zaio Mallabiko (...) industrigunean dagoen txatar-parkeko jardueraren sustatzaileari ingurumen arloko legedia betearazteko.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 20koa.**
Horren bidez, Gasteizko Udalari gomendatzen zaio beharrezkoak diren neurriak har ditzan pertsona guztiek Europako Hiriburu Berdearen (European Green Capital 2012) egoitza den Zulueta Jauregian duintasunez eta berdintasunez sartzeko aukera eduki dezaten.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 21ekoa.**
Horren bidez, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Zerbitzuen Sailari gomendatzen zaio hainbat agiri onar ditzala benetako bizilekuaren baldintza betetzearen egiaztagiri gisa.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 21ekoa.**
Horren bidez, Bilboko Udalari gomendatzen zaio jabetza pribatu eta erabilera publikoko arrapala baten erabilera okerrak sortzen dituen zaratak ezabatzeko beharrezkoak diren lanak bere kargura buru ditzan.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 22koa.**
Horren bidez, Urkabustaizko Udalari gomendatzen zaio eta gogorarazten zaio bere titularrari isilpeko jarduerak baten legalizazioa eskatu behar diola eta eragindako auzotarren babeserako kautelazko neurriak hartu behar dituela.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 23koa.**
Horren bidez, Aldats udal pilotalekutik datozen zaratei buruz planteatutako kexa espedienteak amaitzen da.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 26koa.**
Horren bidez, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Zerbitzuen Sailari gomendatzen zaio eraginik gabe uzteko pertsona bati prestazio ekonomikoaren ordainketa eten eta zorra eskatzen dion ebazpena eta pertsona horri aitortzeko etendaldian jaso ez duen zenbatekoa kobratzeko eskubidea.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 27koa.**
Horren bidez amaitzen da industri enpresa batetik datozen zarategatik planteatutako kexa espedienteak.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 27koa.**
Horren bidez, ikastetxe batean berdinen artean egondako tratua txarren kasu baten gainean jardun behar dela ondorioztatzen da.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 27koa.**
Horren bidez, Gasteizko Udalari gomendatzen zaio erreklamatzailerari bahitutako zenbatekoa itzul diezaion, bahiketa egin zen unean zorra preskribatuta baitzegoen.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 28koa.**
Horren bidez, Arabako Foru Aldundiaren Gizarte Zerbitzuen Sailari gomendatzen zaio espedienteak abian jar ditzala bidegabeki jasotako zenbatekoak itzultzea eskatzeko, indarrean dagoen araudia betez.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 30ekoa.**
Horren bidez, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Zerbitzuen Sailari gomendatzen zaio eraginik gabe uzteko pertsona bati diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria jasotzeko eskubidearen etetea eta jaso ez dituen zenbatekoak kobratzeko eskubidea onar diezaion.

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko martxoaren 30ekoa.** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Zerbitzuen Sailari gomendatzen zaio eraginik gabe uzteko pertsona bati diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazio ekonomikoen ordainketa eten eta zorra eskatzen dion ebazpena eta pertsona horri aitortzeko etenaldian jaso ez duen zenbatekoa kobratzeko eskubidea.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko apirilaren 2koa.** Horren bidez, Bizkaiko Foru Aldundiko Kultura Sailari zenbait neurri gomendatzen zaizkio karate modalitatean Eskola Kirolaren Programa hobetzeko.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko apirilaren 4koa.** Horren bidez, Guruzetako Ospitaleko larrialdi zerbitzuko osasun arreta dela-eta irekitako espedienteak amaitzen da.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko apirilaren 12koa.** Horren bidez, egoitzarako hiri-lurzoruan dagoen lursail bateko baratze-erabilerrarako baimena berrikusteko gomendatzen dio Muskizko Udalari.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko apirilaren 17koa.** Horren bidez, Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailari iradokitzen zaio dagozkion neurriak har ditzan erreklamatzaileak bere familia-unitateak dituen espazio beharrei egokitzen den babes ofizialeko etxebizitza bat eskuratzeko aukera eduki dezan.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko apirilaren 23koa.** Horren bidez, Azpeitiko Udalari gomendatzen zaio (...) tabernak eragindako kalteak saihesteko neurri egokiak har ditzan eta jarduera horri ingurumen legezkotasuna betetzeko eska diezaion.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko apirilaren 25ekoa.** Horren bidez (...) tabernatik datozen zaratei buruz aurkeztutako kexa-espedienteak amaitzen da.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko apirilaren 26koa.** Horren bidez, Zaldibiako Udalari gomendatzen zaio ezkutuko eraikin baten aurrean hirigintzako legezkotasuna berrezartzeko dagozkion izapidearekin jarrai dezan.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko maiatzaren 4koa.** Horren bidez, Bakioko Udalari gomendatzen zaio lizentziarik gabeko lurzati bat hesitzeko obregatik egindako salaketari erantzuna eman diezaion eta legalizatzeko dagozkion izapidearekin jarrai dezan.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko maiatzaren 21ekoa.** Horren bidez, Ertzaintzak Kukutza gaztetxea barne hartzen zuen higiezin hustu eta eraisterakoan aurrera eramandako esku-hartzeari lotutako hainbat espedientee-tako jarduera amaitzen da, baita ondorengo protesta ekintzetakoa ere.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko maiatzaren 22koa.** Horren bidez amaiera ematen zaio bi elkarte ekologistek sustatutako kexa-espedienteari. Bertan, Bizkaiko Foru Aldundiko Ingurumen Sailari eskatutako ingurumeneko informazioa ukatu zaiela salatzen dute.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko maiatzaren 22koa.** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Zerbitzuetako Sailari gomendatzen zaio gizarte prestazioen etetea eta oker jasotakoengatik zorra berrazter ditzala, dirudienek ez baitago horiek bideratzeko arrazoi nabarmenik.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko maiatzaren 23koa.** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Zerbitzuen Sailari gomendatu zaio etxebizitzarako prestazio osagarriaren etete bat berraztertu dezan, formari dagokionez akats larriak daudelako.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko maiatzaren 28koa.** Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Osasun eta Kontsumo Sailari gomendatzen zaio eskolatzeko asmoz aldi baterako egonaldian dagoen adingabe atzerritar bati osasun arreta onar diezaioten.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko maiatzaren 31koa.** Horren bidez, Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ekintza Sailari gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria berritzeko data berrazter dezan.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko ekainaren 4koa.** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Zerbitzuetako Sailari gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta eteteko ebazpena berrazter dezan ez baitago arrazoirik.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko ekainaren 4koa.** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Zerbitzu Sailari gomendatzen zaio pertsona bati diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestaziorako eskubidea ukatuz ebazpena ondorioz gabe utz dezan.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko ekainaren 11koa.** Duranako Udalbatzako saioen aldizkakotasunari buruzkoa.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko ekainaren 12koa.** Horren bidez, Bizkaiko Foru Aldundiko Kultura Sailari gomendatzen zaio hainbat neurri bere Eskola Kirola Programaren inguruan.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko ekainaren 18koa.** Horren bidez, Tolosako Udalari gomendatzen zaio (...) sozietate gastronomikoak eragindako kalteak saihesteko neurri egokiak har ditzan eta jarduera horri ingurumen arloko legezkotasuna betetzeko eska diezaion.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko ekainaren 21ekoa.** Horren bidez, Pasaiaiko Udalari iradokitzen zaio agiriak erregistratzeko zerbitzua hobetu dezan, barrutietan egindako agiriaren aurkezpena erraztuko duten neurri antolatzaila eta teknikoak hartuta.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko ekainaren 26koa.** Horren bidez, Artzentalesko Udalari gomendatzen zaio erregistroko izen-emate baten aurrean esku hartu dezan, bide publiko bat partikular baten izenean baitago.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko ekainaren 29koa.** Horren bidez, garraioaren erabiltzaile guztiek informazio sistema baliatzen dutela bermatzeko beharrezko neurri guztiak har ditzala gomendatzen zaio Gasteizko Udalari. Hartara, ikusmen urritasuna dutenek Gasteizko hiri garraioaren zerbitzua modu normalizatuan, autonomoan eta seguruan erabiltzea bermatuko da.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko uztailaren 5ekoa.** Horren bidez, Bermeoko Udalari gomendatzen zaio berariaz eman diezaion erantzuna higiezin batean lizentziarik gabe tximinia bat jartzeagatik egindako salaketari.

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko uztailaren 11koa.** Horren bidez, Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ekintza Sailari gomendatzen zaio berrikeria dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta baten deuseztapena.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko uztailaren 12koa.** Horren bidez, medikuntza pribatua erabiltzeagatikoa gastuak itzultzea ukatzeari buruzko kexa-espeditentea bukatutzat eman duen.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko uztailaren 16koa.** Honen bidez, amaitutzat ematen dugu Karrantzako Udalak berraztertze errekurtso bati erantzun ez diolako aurkeztutako kexaren inguruan egin dugun esku-hartzea.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko uztailaren 17koa.** Honen bidez, amaitutzat ematen dugu Urdulizko Udalak hainbat hirigintza-salaketa erantzun ez dielako aurkeztutako kexaren inguruan egin dugun esku-hartzea.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko uztailaren 24koa.** Horren bidez, Hondarribiko Udalarik gomendatzen zaio Jaizkibel Konpainiak 2012ko Hondarribiko Alardearen antolamenduari dagokionez egindako eskaerari esleututako sarrera erregistroaren zenbakia zuzendu dezan erregistroan sartu zeneko errealtaterako egokitzu eta datorren irailaren 8ko jai-ekintzen eta ekintza horien aurretiko en-tseguen antolamenduan Jaizkibel Konpainiak egindako eskaera beste batzuekiko nagusitu.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko abuztuaren 7koa.** Horren bidez, Gipuzkoako Abokatuen Elkargoari gomendatzen zaio abokatu baten aurrean eta arlo deontologikoan abian jartzen duen jarduerari oro diziplina-prozedura ezarritako gehieneko epean ebatz dezan.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko abuztuaren 9koa.** Horren bidez, Gasteizko Udalarik gomendatzen zaio gizarte etxe eta kirol instalazioetako udal araudia ez bete-tzearen ondorengatik hasitako zigortzeko espeditentea berraz-ter dezan.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko abuztuaren 14koa.** Horren bidez, Oiartzungo Udalarik gomendatzen zaio egin-dako eskaera baten izapidea sustatu dezan eta egindako eskaera bakoitza erantzun dezan.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko abuztuaren 21ekoa.** Horren bidez, Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ekintza Sailari gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko erren-tara iraingintzeko espeditentia baten restitutio in integrum aitor dezan eta, beraz, diru-sarrerak bermatzeko erren-taren espeditentia eskubidea berri behar izan zeneko da-tara atzera eraman dezan.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko irailaren 24koa,** Bizkaian petrolio finantzeko garatzen den industria jardue-rari buruzko informazio, parte-hartze eta ingurumenaren kontrol prozedurari buruzkoa.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko irailaren 28koa.** Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo, Justizia eta Herri Administrazio Sailari gomendatzen zaizkio espe-txez kanpoko ospitaleko arreta jasotzen duten presoen zaintzari dagokionez irizpideak, intimitaterako euren es-kubidea zaintze aldera.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko urriaren 17koa.** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Zerbitzuen Sailari gomendatzen zaio hainbat agiri onar ditzala bene-tako egoitzaren baldintza betetzearen egiaztagiri gisa.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko azaroaren 7koa.** Horren bidez, Osakidetza gomendatzen zaio neurriak hartzeko ondare erantzukizuneko espeditentia bat berariaz ebazteko.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko azaroaren 12koa.** Horren bidez, Iruarreta HLHko hezkuntza eskaintza zabaltzeari buruzko jarduerari amaiera eman zaio.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko azaroaren 12koa.** Horren bidez, Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailari gomendatzen zaio 2010eko azaroaren 3ko agindua baino lehenagoko araudiaren bidez erregulatutako alokairu pu-blikoen prezioak modulatu daitezkeen arazoizkoagoak izan daitezkeen, errentaren urteroko eguneratzean mekanismo zuzentzaile egokiak ezarri.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko azaroaren 15ekoa.** Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza, Uniber-tsitate eta Ikerketa Saileko langile batek eskatutako bate-raezintasunagatikoa eszedentziaren adierazpen bati buruz-ko kexa-espeditentia amaitzen da.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko azaroaren 19koa,** euskal herri administrazioek Gran Enara aztarnategian apurketa hidraulikoaren sistemaren bidez hidrokarburuak esploratzeko eta ondoren erauzteko proiektuan izandako esku-hartze bati buruzkoa.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko azaroaren 22koa.** Horren bidez, amaitu da Hezkuntza Marko Hirueleduna-ren (HMH) saiakuntzak egiteko hautatu zen ikastetxe ba-tean ikasleak banatzeko erabili ziren irizpideei dagokien jarduerari.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko azaroaren 23koa.** Horren bidez, Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuari gomendatzen zaio nortasun nahasmendu larriak dituzten pertsonen arreta emateari lotutako neurri orokor batzuk eta eragindako gazte baten arretaren gaineko beste neurri berezi batzuk har ditzan.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko azaroaren 27koa.** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Zerbitzuen Sailari gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko erren-taren eskatzailearen etxebizitzan prestazioa jasotzen zuen titular bakarrek bizikidetzaren unitate bakarra zegoela kon-tuan hartzea. Ondorioz, laguntza ukatzen duen ebazpena ondorioz gabe utzi dezan eta prestaziorako eskubidea onar diezaiola, gainontzeko baldintzak betetzen baditu.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko azaroaren 27koa.** Horren bidez, Bizkaiko Foru Aldundiari eta Barakaldoko Udalarik iradokitzen zaie hiri kaioen populazioa kontrola-tzeko plan baten hitzarmena sustatu dezaten.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko azaroaren 28koa.** Horren bidez, Bizkaiko Doako Laguntza Juridikoaren Ba-tzordeari gomendatzen zaio doako justiziaren eskari bat ukatu zuen erabakia ondorioz gabe uzteko, baita beste berri bat era dezan, eskatzaile honi onura hau onartzea bideratzeko.

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko azaroaren 28koa.** Horren bidez, Bizkaiko Foru Aldundiari gomendatzen zaio, gutxienez hamabi hilabetetan zehar, beste hamabiz luzatzeko aukerarekin, diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioa mantentzea berezitako bizikidetzaren unitate bati.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko azaroaren 29koa.** Horren bitartez, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailari gomendatzen zaio dagozkion neurriak har ditzan behar bereziak dituen adingabeak hezkuntzako laguntzaile espezialista baliabidea edukiko duela bermatze aldera. Adingabe horri bere familiaren etxebizitzatik gertu dagoen ikastetxe hitzarmendunean matrikulatzeko baimena eman diote.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko azaroaren 30ekoa.** Horren bidez, Ertzaintzak Bilbon eta Vitoria-Gasteizen

izan zituen bi esku-hartzeen ondorioz hasitako ofiziozko espedientean egin duen jardura bukatzen da. Esku-hartze haietan, bi gazte heriotza eragiteraino eta larriki zauritu zituzten, hurrenez hurren.

- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko abenduaren 4koa.** Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailari gomendatzen zaio, 2013rako gizarte larrialdietarako laguntzetan jasotako gastu espezifiko bakoitzerako gehienezko zenbatekoak ezartzen dituen aginduaren onespenera dagokionez, 2011ko abenduaren 28ko Aginduan ezarritako irizpideak berrikus ditzan.
- **Arartekoaren ebazpena, 2012ko abenduaren 18koa.** Horren bidez, Leioako Artaza parke publikoaren erabilerrari dagokionez errespetatu behar diren zenbait arauen ez-betetzea salatzen zuen kexa baten inguruko esku-hartzea amaitu da.

2. (eranskina).

Grafikoen eta taulen aurkibidea



Grafikoen aurkibidea

| | | | |
|---|----|--|--|
| (1. grafikoa) | | | |
| Herritarrei laguntzarekin lotutako Ararteko erakundearen jarduerak..... | 20 | | |
| (2. grafikoa) | | | |
| Telefono bidezko kontsulta eta bisiten kopurua arreta zuzeneko bulegoetan..... | 21 | | |
| (3. grafikoa) | | | |
| Kexa bilakatutako bisitak..... | 21 | | |
| (4. grafikoa) | | | |
| Jasotako kexen kopuruaren bilakaera (2000 -2012)..... | 22 | | |
| (5. grafikoa) | | | |
| Onartu gabeko kexak eta egoerak | 22 | | |
| (6. grafikoa) | | | |
| Zuzenean bideratutako kexen banaketa, eragindako administrazioen arabera..... | 25 | | |
| (7. grafikoa) | | | |
| Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorren aurka (Eusko Jaurlaritza) egindako kexen banaketa, sailen arabera..... | 26 | | |
| (8. grafikoa) | | | |
| Foru administrazioen aurka egindako kexen banaketa, lurraldeen arabera | 26 | | |
| (9. grafikoa) | | | |
| Kexen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (2000-2012) | 28 | | |
| (10. grafikoa) | | | |
| Kexak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (2000-2012) | 29 | | |
| (11. grafikoa) | | | |
| 2012an hasi eta bukatu diren kexak..... | 29 | | |
| (12. grafikoa) | | | |
| 2012an bukatu diren kexak..... | 30 | | |
| (13. grafikoa) | | | |
| Kexa-espeditenteen egoera | 30 | | |
| (14. grafikoa) | | | |
| Jasotako kexen banaketa, kexagileen ezaugarrien arabera | 31 | | |
| (15. grafikoa) | | | |
| Kexen banaketa, erabilitako hizkuntzaren arabera..... | 32 | | |
| (16. grafikoa) | | | |
| Kexen banaketa, aurkezteko eraren arabera | 32 | | |
| (17. grafikoa) | | | |
| Arreta zuzeneko bulegoetara egindako bisitak..... | 32 | | |
| (18. grafikoa) | | | |
| Arreta zuzeneko bulegoetara bertaratutako pertsonen ezaugarriak. EAE..... | 32 | | |
| (19. grafikoa) | | | |
| Arreta zuzeneko bulegoetara bertaratutako pertsonen ezaugarriak. Vitoria-Gasteiz..... | 33 | | |

(20. grafikoa)

Arreta zuzeneko bulegoetara bertaratutako
pertsonek ezaugarriak. Bilbao..... 33

(21. grafikoa)

Arreta zuzeneko bulegoetara bertaratutako
pertsonek ezaugarriak. Donostia-San Sebastián..... 33

(22. grafikoa)

Arreta zuzeneko bulegoetara etorritako bisitarien
banaketa, adin multzoka..... 33

(23. grafikoa)

Nolakoa iruditu zaizu Arartekoak bidalitako
informazioa? 34

(24. grafikoa)

Zenbateraino zaude ados Arartekoak zure kexari
buruz erabaki edo proposatu duenarekin?..... 34

(25. grafikoa)

Oro har, zer iruditu zaizu Arartekoaren lana?
(Hau da, azaldu duen interesa, laguntzeko prest
egotea, egindako gestioak.....)..... 34

(26. grafikoa)

Administrazioarekin arazoak dituen pertsonaren bati
Arartekora joateko gomendatuko zenioke?..... 35

(27. grafikoa)

Nolakoa iruditu zaizu kexa aurkeztu zenuenetik
tramitazioa bukatu arteko denbora? 35

Taulen aurkibidea

(1. taula)

Ararteko erakundearen esku-hartzearen eraginkortasun-maila..... 20

(2. taula)

Jasotako kexen banaketa, jarduera-arloaren arabera... 24

(3. taula)

Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jauriaritza) egindako kexen banaketa, arloen arabera..... 25

(4. taula)

Foru aldundien aurka egindako kexen banaketa, arloen arabera..... 26

(5. taula)

Tokiko administrazioen aurka egindako kexen banaketa..... 27

(6. taula)

Autonomia erkidegoko udalen eta administrazio batzarren aurka egindako kexak..... 27

(7. taula)

Euskal Herriko Unibertsitatearen aurka egindako kexak..... 28

(8. taula)

Kexen banaketa, hiriburuko biztanleek edo lurraldeko gainerako udalerrietako biztanleek egin dituzten kontuan hartuta..... 29

(9. taula)

Ofiziozko jardueren banaketa, arloen arabera..... 31

3. (eranskina).

Arartekoaren argitalpenak

Arartekoaren argitalpenak

Txosten bereziak

- **Kalabozaok.** Ertzaintzaren eta udalen atxiloketa egoitzak. 1991.
- **Psikiatrikoak.** Ospitale psikiatrikoetako buru-gaisoen egoera. 1992.
- **Adinekoen egoitzak Euskal Autonomi Elkartearen (1992-1993).** 1994.
- **Euskal Herriko Ararteko Erakundearen lehen bost urteak (1989-1994).** 1994.
- **Euskal Autonomia Erkidegoan egoitzez kanpo adinekoentzat dagoen laguntzari buruzko txosten berezia (1994-1995).** 1996.
- **Euskal Autonomia Erkidegoko kartzeletako egoera.** 1996.
- **Babesik gabeko haur eta nerabeentzako laguntza zerbitzuak.** 1997.
- **Adin txikiko lege-hausleak.** 1998.
- **Uraren kalitatearen babesa Zadorra sistemako 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 atzeritarren egoera EAEn.** 2005.
- **Etterik gabe eta bazterkeria larrian dauden pertsonen premiei emandako erantzuna.** 2006.
- **Bizikidetza 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.
- **EAEn norberaren autonomia sustatzeko eta mendetasunari arreta emateko legearen aplikazioa.** 2011.

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.

Arartekoaren gomendioak

- **Gomendioak** 2002, 2003, 2004.

Bestelako argitalpenak

- **Idatz arauak / Normas de redacción.** 1992.
- **Ombudsmanaren Hirugarren Hitzaldi Europarra. Herrialdeko Ombudsmanaren garrantzia.** 1993.
- **Esanak eta eginak / Dichos y hechos. Juan San Martín, Arartekoa.** 1994.
- **XV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo.** 2000.

Faksimilak

- **Jaquin-bide Iritarautia** - 1820. Kadizko Konstituzioari buruz euskaraz idatzitako eskuizkribu argitaragabea, irakaskuntzarako moldatua. 1991.
- Gaioren **Institutionum.** 1992. (Gaztelaniazko lehen argitaralditik aterea, Madril, 1845).
- Aita Frantzisko Vitoriakoaren **De indis insulanis. De iure belli.** 1993. (Lyonen 1557an egindako lehen argitaralditik aterea).
- Valentín de Forondaren **Cartas sobre la policía.** 1998. (Iruñean 1820an egindako bigarren argitaralditik aterea).
- Miguel de Lardizábal y Uriberen **Apología por los Agótes de Navarra y los Chuetas de Mallorca, con una breve digresión á los vaqueros de Asturias.** 2000. (Madrilen 1786an egindako lehen argitaralditik aterea).
- Manuel de Lardizábal y Uriberen **Discurso sobre las penas contrahido á las leyes criminales de España, para facilitar su reforma.** 2001. (Madrilen 1782an egindako lehen argitaralditik aterea).
- Xabier Maria Muniberen **Discursos inéditos.** 2002.
- Rita de Barrenechea eta beste emakume batzuk. **Catalin y otras voces de mujeres en el siglo XVIII.** 2006.

«P. Francisco de Vitoria» Giza eskubideen saila (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 gatatzak.** 2007.
- **Nerabe eta gazte lesbiana, gay, transexual eta bisexualak: trabak eta gaitzespenak beren garapen pertsonalean, harremanetan eta sozializazioan.** 2008.
- **Cannabisa. Erabilerak, segurtasun juridikoa eta politikak.** 2011.

Jardunaldiak

- **Eskubide sozialen egungo egoera.** 2008.
- **Politika publikoen erronkak demokrazia aurreratu batean.** 2009.
- **Eskubide sozialak krisi garaian (CD-ROM).** 2012.

«Juan San Martín» Giza eskubideen bilduma (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 desagokiaren 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 atzerritarrak? Esku hartzeko politiken azterketa, lagundu gabeko adingabe atzerritarren gainekoa*. 2010.
- M. Arnoso, M. Mazkarian, A. Arnoso, S. Luciani, A. Villalón, A. Otaegi. *Etorkinek zerbitzu eta prestazioetara duten sarbidea, Euskal Autonomia Erkidegoan*. 2011.
- Farapi: Ana Beatriz Rodríguez Ruano, Oihane García Santiago, Amaia Benito Pumarejo, Araitz Rodríguez Gutiérrez, Nerea Elías Muxika, Begoña Pecharromán 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.
- *ZiberBullying-a. Teknologia berrien bidezko jazarpena prebenitzeko material didaktikoa*. 2008.
- *Leihoak. Abentura ERREALA Mundu BIRTUALEAN. Gozatu Internetez... Sarean erori gabe*. 2008.

«Giza eskubideei buruzko jardunaldiak» bilduma

- *El derecho a la no discriminación por motivo de raza*. 1997.
- *Vigencia y futuro de la Declaración Universal de los Derechos Humanos en su 50 aniversario*. 1998.
- *Los derechos no caducan con la edad: el año internacional de las personas mayores*. 1999.
- *Una cultura de paz: cimiento para los derechos humanos*. 2000.
- *Responsabilidad penal de los menores: una respuesta desde los derechos humanos*. 2001.
- *Derechos humanos y nuevas tecnologías*. 2002.
- *La prevención y erradicación de la tortura y malos tratos en los sistemas democráticos*. 2003.
- *El trabajo en el siglo XXI: perspectivas de futuro*. 2004.
- *Familia berriak eta berdintasun printzipioa: eztabaida irekia*. 2005.
- *Arartekoa: XXI. menderako Ombudsmana*. 2006.
- *Herritarrek ingurumenean edo gizartean eragina duten azpiegiturei buruzko erabakietan parte hartzea. Hausnartzeko eta herritarrek parte hartzeko IV. Foroa: Herritarren partaidetza: fikzioa ala errealitatea?* 2007.
- *Osasun mentala eta pertsonen eskubideak*. 2008.
- *Haurrak babesteko sistemak eta horien erronkak*. 2009.
- *Lana, familia eta norberaren bizitza bateragarri egiten laguntzeko politika publikoak berriz aztertze 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.



www.ararteko.net