



ARARTEKOAK 2014ko TXOSTENA AURKEZTEN DIO
EUSKO LEGEBILTZARREKO GIZA ESKUBIDEEN,
BERDINTASUNAREN ETA HERRITARREN PARTAIDETZAREN BATZORDEARI

Vitoria-Gasteiz, 2015eko urriaren 26a

I. SARRERA

Oso pozik aurkezten dizuet Ararteko erakundearen 2014. urteari buruzko txostena. Joan den martxoaren 24an eman genion Eusko Legebiltzarreko presidenteari, eta bertan biltzen dira urte horretan burututako jarduera eta ekintza garrantzitsuak, hau da, 2014. urtean Euskadiko Herriaren Defendatzailean lanean ibili zirenek egindako lanaren emaitza.

Joan den udan aukeratu nindutenez ararteko, nahitaez aipatu behar dut nire aurrekoa, Iñigo Lamarca, bikain zuzendu baitu Ararteko erakundea duela hilabete gutxi arte eta 10 urtean, erakundearen ospea handituz eta gizartean sendoago finkatuz, herritarrek errespetatzen eta balioesten duten erakundea bihurtu arte. Administrazioek bete egiten dituzte erakundearen gomendioak, eta horixe da Arartekoaren funtsa eta izateko arrazoa, aurkeztera goazen datuetan gero aztertuko dugunez.

Arartekoak herritarrei zuzenean zerbitzatzeko 8.608 jarduera kudeatu ditu 2014an. Horixe izan da erakundearen lanaren zati nagusia. Jarduera horien artean daude, ikusiko dugunez, herritarrek egindako kexak edo erreklamazioak, telefonozko kontsultak eta ofiziozko jarduerak. Horrekin batera, jarduteko urteko planean planifikatu ziren beste zenbait ekintza burutu dira. Plan horrek zerikusia du erakundearen 28 lan-arloekin eta Haur eta Nerabeentzako Bulegoarekin.

Horrela, funtsezko datu hauek jaso ditugu idatziz: 2014. urtean, **93 bilera** egin ditugu era askotako **gizarte-erakundeekin** (horien gaineko xehetasunak urteko txostenaren V. kapituluaren kontsulta daitezke, gizartearekiko harremanei buruzkoa baita). Era berean, **57 bilera** egin ditugu **zenbait administrazioekin**: Eusko Jaurlaritzaren sail eta zuzendaritzekin, aldundiekin, udalekin eta beste erakunde batzuekin. Ikuskatzeko 8 bisita ere egin dira; horien bitartez, funtzionamendua, baliabideak, kudeaketa-programa, Arartekoaren gomendioak betetzen diren, e.a. ebaluatu da bi udaltzain-etxetan eta babesik gabeko haurrentzako egoitza-baliabide batean. Orobat, Hernaniko eta Astigarragako errumaniarren kokalekua ikustera joan gara, baita Lanbideren 3 bulego ere. Gainera, modu aktiboan hartu dugu parte era

guztietako ekitaldi, jardunaldi eta jardueretan, batik bat gizarte-erakundeek sustaturiko ekimenekin loturikoetan.

Alabaina, jarraian aztertuko ditugun datu zehaztatik harago, funtsezko bi alderdik markatu dute iaz Arartekoaren lana:

- Joan den urtean, Arartekoak bere **25. urteurrena** ospatu zuen, 1989ko martxoaren 8an hasi baitzuen bere ibilbidea Ararteko erakundeak, eta urtemuga hori hainbat ekintzatan islatu da. Inolako dudarik gabe egiazta dezakegu 25 urte geroago **erakunde honek bere konpromisoa** sendotu duela **pertsonekin**, euskal herritarrekin, gizarte-erakundeekin, legebiltzar talde guztiekin, erakunde nahiz administrazio publiko guztiekin, zertarako eta askatasunez, zehaztasunez eta eragingarritasunez lanean jarraitzeko giza eskubideen alde eta gizarte barneratzaile baten alde. Gizarte horren oinarri izango dira justizia eta indarkeriarik, bereizkeriarik, desberdintasunik eta bazterkeriarik eza.
- Aurten ere aipatu behar ditugu **krisi ekonomiko eta soziala** milaka familiaren egoeran **sortzen ari den ondorio larriak**. Ez gure erakundea, ez burutu dugun jarduera, ez dira egoera horretatik kanpo geratu. Buru-belarri aritu gara, herritarren arretarako bulegoen eta telefono zein telematika bidezko arretaren bidez, guregana jo duten herritarrei orientabidea ematen, eta, jakina, administrazioaren aurka egin dizkiguten kexak ebatzen. Krisiak euskal gizartean izan dituen ondorioen ikuspegi egokia izan dezagun, gure lana gehitzeari buruzko datu hau adierazi besterik ez daukagu: 2010 eta 2014. urteen artean, **4.400etik 6.378ra** ugartu dira kexak, eta jarduera orokorra **6.461etik 8.608** jardueratara handitu da. **Beraz, %45era iristen da ehunekoaren igoera.**

II. ARARTEKOAREN JARDUERAK KOPURUTAN

Arartekoaren jarduerak hiru eremutan biltzen dira nagusiki:

- Herritarrei kasu egitea eta aholkuak ematea, herritarrak artatzeko bulegoetan kexak egiten dituztenean, eta telefonozko kontsultak bideratzea.
- Bideratzeko onartzen diren kexa-espedienteak bideratu eta ebatzea.
- Politika publikoak ebaluatzea, honako tresna hauen bitartez: ofiziozko jarduerak, jarduera-planak, gomendio orokorrak, txosten bereziak, ikuskatzeko bisitak, e.a.



Horregatik, ematen ari natzaizuen informazioa arlo horietako batzuetatik dator, kontzeptuzko hutsegitea izango bailitzateke, lehen esan dudanez, Arartekoaren jardura kexak bideratzea besterik ez dela pentsatzea.

Herritarrei zuzenean zerbitzua egitearekin lotutako jarduerak.

Oro har, 2014an, herritarrei kasu egitearekin eta administrazioak ikuskatzearekin lotura duten 8.608 jardura zenbatu dira; horietatik 6.378 kexak dira. Gainera, ofiziozko 68 jardura hasi ditugu.

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

	GUZTIRA
Herritarrei zerbitzua egitearekin lotutako Arartekoaren jarduerak	8.608
Egindako kexak	6.378
Telefonozko kontsultak	2.065
Beste jardura batzuk	165

Kexak egiteko moduak honela banatu dira:

KEXA KOPURUA	6.378
Aurrez aurre herritarrei kasu egiteko gure bulegoetan	4.926
Internetez	1.131
Postaz eta faxez	253
Ofiziozkoak	68

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

Aurrez aurreko kexak eta telefonozko kontsultak herritarrei kasu egiteko bulegoetan

Herria	Aurrez aurreko kexak	Telefonozko aholkuak	Guztira
<i>Bilbao</i>	<i>1.835</i>	<i>631</i>	<i>2.466</i>
<i>Donostia-San Sebastián</i>	<i>950</i>	<i>885</i>	<i>1.835</i>
<i>Vitoria-Gasteiz</i>	<i>2.141</i>	<i>549</i>	<i>2.690</i>
<i>Guztira</i>	<i>4.926</i>	<i>2.065</i>	<i>6.991</i>

Horrela, 2014. urtean guztira 6.991 zerbitzu egin ditugu herritarren arretarako bulegoetan. Horietatik 4.926 hiru bulegoetako batean aurrez aurre egindako kexak izan dira, eta 2.065etan telefono bidezko aholkularitza eta informazioa eman da.

Bulegoen jarduerari dagokionez, 2014ko datuak aurreko urteetakoekin konparatuz aztertzen baditugu, joera berari eusten zaio eta Gasteizko bulegoa nagusitzen da aurrez aurre artatutako pertsonen kopuruan.

Herritarrei kasu egiteko 3 bulegoetan aurrez aurre egin diren kexen arrazoa:

Herritarrei kasu egiteko bulegoetan jaso diren kexa gehienek gai hauekin zuten zerikusia: gizarte-prestazioak etetea, ukatzea eta eskaerak ebazten atzeratzea, baita Lanbideren funtzionamendua ere. Era berean, kexa ugari jaso dira gai hauen gainean: zerga gaiak, babestutako etxebizitza, trafiko isunak, erroldatzea, hirigintza diziplina, hots kutsadura, osasun arreta, epaile erabakiak, bekak, matrikulazioak.

Jarduera ekonomikoaren arloari dagozkion kexen artean, gehienek finantza-erakundeen produktuak izan dituzte hizpide, eta gutxiagok, energia, telefonia eta kontsumoa.

Gizarte arloko kexak

Bideratutako kexak zer arlori dagozkion kontuan hartuta, 2014an gutxitu egin dira gizarte bazterkeriaren aurka borrokatzeko bitartekoekin loturiko erreklamazioak: **604** izan dira (2013ko 883 kexen eta 2012ko 1.100en aldean). Hala ere, kexa horiek ia hirukoiztu egin dira 2 urtean. Horietatik **576k** (hau da, %96k) **Lanbideren** funtzionamendu loturiko hainbat arazorekin dute zerikusia, eta diru-sarrerak bermatzeko errenta (DBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) kudeatzerakoan egindako jarduerekin.

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

Gainera, espediente horietatik %38k gutxi gorabehera (gizarteratze arlokoek barne) zerikusia dute pertsona guztien **benetako berdintasun eragingarria** bermatzeko **politika publikoekin**. Pertsona batzuek (adibidez, emakumeek, gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan daudenek, haur eta nerabeek, adinekoek, ezinduek, homosexual edo transexualek, etorkinek, eta abarrek) eskubide hori gauzatzeko trabak aurkitzen dituzte, eta politika publikoen bitartez kendu egin nahi dira eskubide hori gauzatzeko eragozten edo zailtzen duten oztopoak.

Arloak. Kexa eragin duten arloak

Kexen kopurua eta horiei dagozkien ehunekoak aztertzen baditugu, berriro egiaztatzen dugu Arartekoaren lan gehiena gizarte-arloetara bideratuta dagoela, baita arreta berezia behar duten taldeetan sartutako pertsonengana ere.

Gizarteratze arloaz gain, jarduera ugari burutu dira honako arlo hauetan: herri-administrazioen zerbitzuko langileak, hezkuntza, herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak, etxebizitza eta ogasuna.

Arloa	Kop.
Gizarteratzea	604
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	422
Hezkuntza	146
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	130
Etxebizitza	123
Ogasuna	106
Arreta publikoa behar duten taldeak: ezinduak, adinekoak, berdintasuna, etorkinak eta kultura aniztasuna, espetxeratuak, e.a.	103
Osasuna	90
Ingurumena	75
Hirigintza eta lurralde antolamendua	66
Trafikoa	62
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	47
Justizia	44
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	42
Haurrak eta nerabeak	38
Segurtasuna	33
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	26
Familiak	23
Lana eta Gizarte Segurantza	16
Animaliak babestea eta edukitzea	7

Kexa-espedienteen egoera

2014an 2.050 kexa-espediente ebatzi dira. (2013an, 1.930 izan ziren).

Gainera, **1.675 ebazpen** eman dira (2013an, 1.534 izan ziren). Gainerako kasuak gerora sortutako ez-onartzeak izan dira (beste ararteko batzuekin bikoiztasuna egotea, ebazpen judizialaren edo epai tinkoaren zain dauden kontuak, bide judizialaren hasiera eta abar).

Kexa eragin zuen administrazioaren jarduera azertu eta gero, **Ararteko erakundeak jarduera okerrren bat** zegoela iritzi dio azterturiko kexen **%51tan**, eta **jarduera ez zela okerra kexetatik %49tan.**

Eragindako administrazioak

Bideratutako kexa-espeditentek administrazio bakoitzari zenbateraino eragiten dioten adierazten duten datuak aztertuta, aurreko urteetan bezalaxe, Eusko Jaurlaritzaren kontra egin dira kexa idatzirik gehienak (%62), zertxobait ugaritu dira euskal udalen jarduerekin lotutakoak (%28) eta kexen ia %8 dagozkie foru erakundeei.

III. ARARTEKOAREN JARDUERAK ZENBATERAINO IZAN DIREN ERAGINGARRIAK

laz itxitako kexa-espeditenteen kopuru esanguratsu batean, ez zen beharrezkoa izan bukaerako ebazpen formala ematea, administrazioak bere hasierako jarrera aldatzea onartu baitzuen prozeduran zehar.

Horren haritik, aintzat hartu nahi dugu administrazioek, oro har, Arartekoaren lanarekiko eta gure lanaren bidez defendatzen ahalegintzen garen herritarren balio eta eskubideekiko erakutsi duten harmen eta konpromiso hori. Ikusi dugunez, euskal herri-administrazio gehientsuenak (kolore politiko guztietakoak) lehen baino harkorrangoak izaten ari dira, lankidetzan aritzeko prest daude eta guk bidalitako gomendioak aztertzeko ahalegina egiten ari dira. Hori berri ona da, azpimarratu eta baloratu beharrezkoa, bada Arartekoak egiten duen zerbitzu publikoaren kalitatea hobetzen laguntzen du eta, hortaz, hobeto babesten dira herritarren eskubideak.

Orduan, kasuetatik ia %92tan baino gehiagotan administrazioak gure arazoibideak aztertu eta onartu ditu. Horrela, pixkanaka zuzendu ahal izan dira egoera bidegabeak, legez kontrakoak edo administrazioaren jokaera okerrekoak, herritarren eskubideen mesedetan.

Informazio hori zabaltzeko asmoz, aldizka, konpondutako gaien berariazko atal bat sartzen dugu gure webean. Bertan agertzen dira Ararteko erakundeak esku hartu ondoren konpondu diren arazoak. Atal horretara jotzea gomendatzen dizuet, ezinezkoa izango bailitzateke, denbora ezagatik, behar bezala konpondu diren gai horiek aipatzea.

Orobat, ahalegin handia egin dugu epeak laburtzeko eta ahalik eta azkarren erantzuteko gure zerbitzuak erabili dituzten pertsonen: gure prozedurek batez beste 81 egun iraun dute.

IV. HAUR ETA NERABEENTZAKO BULEGOA

Bulegoaren jarduera bereiz argitaratzeak garbi erakusten du gure berriazko asmoa: Arartekoaren lana hobeto proiektatzea, haur eta nerabeen errealitate eta eskubideei dagokienez. Horren adierazgarririk nabarmenena da 2010ean Haur eta Nerabeentzako Bulegoa abiarazi izana.

Honatz Haur eta Nerabeentzako Bulegoak 2014an burututako jarduera azaltzen duten zenbaki batzuk:

- Adin txikikoei eragiten dieten 329 kexa-espeditente bideratu dira, horietatik 33 ofizioz. Beraz, erakundean bideratutako kexa-espeditente guztietatik %12 baino gehiago dira, eta kopuruek antz handia dute 2013koekin (319) eta 2012koekin (313).
Gaiaren arabera arloei dagokienez, honela banatzen dira: Hezkuntza, kexen ia erdiarekin (%45), askoz urrunago, familiak (%12tik gora) babesik gabeko haurrentzako gizarte-zerbitzuak (%11 baino gehiago), eta gainontzeko arlo guztiak %10etik behera.
- Nabarmenki behera egin dute adingabeek berek azaldutako kexek: %11 2011n, %20 2012an eta %2 besterik ez 2014an (2013ko ehunekoaren antzekoa). Horrek zerikusia du bakarrik dauden adingabe atzerritarrek egindako kexak izugarri gutxitu izanarekin, bada, aurreko txostenetan adierazi genuenez, beraiek kexagile ziren 4 eskaeretatik 3tan. Eta hemen dagoeneko aurreratu dezakegu gutxitze horrek zerikusia duela, halaber, gure lurraldera horrelako adingabe gutxiago iritsi izanarekin.

Ez dira zenbatu, baina kontuan hartzea komeni da diru-sarrerak bermatzeko euskal sistemarekin zerikusia duten 576 kexak. Familiaren barruan ehuneko handi batean adingabeak dituzten sendiek egin dituzte kexa horiek. Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak 2014ko abenduko datuei buruz 2015eko urtarrilean Eusko Legebiltzarrari eman zion informaziotik ateratako ehunekoak¹ aplikatzen badira (horien arabera, DBEren onuradunen %26k baino gehiagok 18 urtetik behera dituzte), pentsa genezake beste 152 kexa-espeditentetan haur eta nerabeak tartean daudela, guzti-guztiak baliabide ekonomiko urriko egoeran.

Datu horrek zeharo azpikoz gora jartzen du Euskadin adingabeengan eragina duten egoeren irudia, eta prekariotasun ekonomikoa bihurtzen du erakunde honek aztertutako gorabehera nagusia (zenbatu diren bulegoaren espeditenteetatik %34). Bestalde, arlo horretan, bai 2013ko gure azterlanean, bai beste erakunde eta elkarte batzuen txostenetan ere, adierazleek okerrera egin zutenaren seinaleak ikusi ziren, eta seinale horiek egiaztatu egin dira 2014an prestatutako azterlanetan.

¹ "Txaro Sarasua Díaz Euskal Sozialisten Taldeko legebiltzarkideak Enplegu eta Gizarte Politiketako sailburuari egin zizkion galderari idatziz erantzundakoa, DBE jasotzen duten pertsonen gainean".
Ehuneko hori bat dator Haurren Euskal Behatokiak [Pobreza infantil en Euskadi](#) izenburuko azterlanean 2013an (2012ko urriko datuez) adierazi zuen ehunekoarekin.

Haurren pobrezia, arindu beharrean, handitu egin da azken bi urteotan, gainontzeko biztanleentzako baino proportzio handiagoan gainera.

2014ko azaroaren 20an 25 urte bete ziren Nazio Batuen Biltzar Orokorrek [Haurren Eskubideei buruzko Hitzarmena](#) onartu eta sinatu zuenetik. Gertaera hori ospatzeko, Arartekoak [Save the Children](#) erakundearekin eta [UNICEF Euskal Herriko Batzordea](#)rekin batera hainbat ekimen antolatu zituen, "GU GEU" izenarekin. Alde batetik azken hamarkada hauetan lortutako aurrerapenak ospatzeko, eta, bestetik, hobetu beharreko esparruak eta oraindik betetzeko dauden helburuak gogorarazteko. Haur eta Nerabeen Kontseiluak bereziki esku hartu zuen urtemuga horretan. Kontseilu horrek lau urte daramatza jarduten, neska-mutilek gure erakundean parte hartzeko foro nagusi gisa.

V. OFIZIOZKO JARDUERAK

Arestian aipatu bezala, 2014an ofiziozko 68 jarduera egin dira.

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

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

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

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

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

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

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

VI. TXOSTEN BEREZIAK, GOMENDIO OROKORRAK, AZTERLANAK ETA GIZA ESKUBIDEAK SUSTATZEKO BESTE JARDUERA BATZUK

2014an bi **txosten berezi** entregatu ditugu, eta azaroan aurkeztuko dizkiogu batzorde honi. Honako hauek dira:

- EAEn askatasunik gabe dauden pertsonen buruko osasunari ematen zaion arreta sozio-sanitarioaren egoera
- Familiei laguntzeko politikak Euskadin: azterketa eta proposamenak

Orobat, dakizuenez, bi **azterlan** egin ditugu: bata, **buruko osasuna zigor kodea aldatzeko proiektuan nola tratatu den** aztergai duena (bere garaian, legebiltzar taldeei, herri-administrazioei eta GKEei bidali zitzaien); eta, bestea, Eudelekin lankidetzan, **gazteen aisialdirako lokalei** buruzkoa (Legebiltzar honen Osasun Batzordearen aurrean azaldutakoa).

2014an bi **gomendio orokor** igorri dizkiegu euskal administrazioei:

- Lanbideen eskubideen ebazpen mugatzaileak arazoitzeko beharrezana
- Hiriko lursailen balioaren areagotzea erregulatzeko foru arauak aldatzeko beharrezana; horien zerga-oinarria zehazteko orduan, bai eta horien kontribuzio-ahalmen printzipioaren eraginetan ere, hautemandako disfunczioak direla-eta

A. 2014an burututako beste jarduera batzuk:

- **Rainbow HAS proiektua:** RAINBOW HAS proiektua 2014an amaitu zen. Arartekoak koordinatu du, eta Europako Batzordeak finantzatu. Proiektuaren helburu nagusia hauxe zen: haurrek eta nerabeek sexu-aniztasunerako (sexu-joerari eta genero-identitateari dagokion aniztasunerako) duten eskubidearen egoera aztertu eta hobetzea hezkuntzaren eremuan, hori zentzu zabalean ulertuta, hau da, hezkuntza arloko erakundeei, irakasleei, era guztietako familia-elkarteei bideratuta, haurtzarotik sexu-aniztasunera irekitako hezkuntza lortzeko asmoz. Hezkuntza horrek gai izan behar du sexu-joeragatik edo genero-identitateagatik inor baztertu edo jazartzeko modu oro (jarrera homofoboak edo transfoboak esan ohi diegunak) prebenitu eta haien kontra borrokatzeko.

Jardunaldiak:

- Martxoaren 4an, Euskal Herriko Auzitegi Nagusiaren eta Arartekoaren XXV. urteurrena ospatzeko, hitzaldi batzuk antolatu ziren, "Giza eskubideak ganoraz" izenburuarekin.
- Ararteko erakundeak bere jarduerak hasi zituenetik 25 urte bete zirela eta, ekainaren 20an efemeride hori oroitzeko **erakunde ekitaldi bat** egin zen, Eusko Legebiltzarrean.
- Urteko txosten honen IV. kapituluaren 4. atalean osorik azalduta dagoenez, EHUren Uda Ikastaroen **XXXIII. edizioan**, irailaren 9 eta 10ean, Arartekoak antolatutako ikastaro hau egin zen Gasteizko Montehermoso jauregian: [Familiak eta beraien beharrak eta erronkak oraingo gizarte- eta ekonomia-egoeran: botere publikoen erantzuna.](#) Edizio horren barruan egin ziren, halaber, **Estatu osoko Herriaren Defendatzaileen Koordinaziorako XXIX. Jardunaldiak.**
- Arartekoak, EHUko Konstituzio Zuzenbideko Sailarekin elkarlanean, **estatu sozialari eta bizitza duinari buruzko jardunaldi bat** antolatu zuen urriaren 3an. European, Espainian eta Euskal Herrian eskubide sozial horietako batzuk zer egoeratan dauden aztertu zen bertan.
- Azaroaren 20an, Nazio Batuen Batzarrak Haurren Eskubideei buruzko Hitzarmena onartu zenetik 25 urte bete zirela oroitzeko, honako izenburuko jardunaldia antolatu zuten Ararteko erakundeak, Save the Childrenek eta UNICEF Euskal Herriko Batzordeak: "*Haurren interes gorena sistema judizialean.*"

Bestalde, Arartekoan etengabe lanean gabiltza gure lana hobetzeko. Ahalegin hori sari baten bidez aitortu digute, **Euskalit** erakundeak saritu egin baitu **kalitatearekin hartu dugun konpromisoa.**

VII. HERRITARREK ARARTEKOAREN LANAZ ETA EGINKIZUNAZ DUTEN IRITZIA

Erakunde honek ematen duen zerbitzuaren kalitatea neurtzeko adierazle garrantzitsua da guretzat herritarrek Arartekoaren jardueraz duten iritzia. Horrela, eskaintzen dugun **zerbitzua hobetzen** ahalegintzeko asmoz, kexa-espeditente baten biderapena bukatzen dugunean, herritarrengana hurbiltzeko bide bat hasten dugu, duela urte batzuek gerostik, gure esku-hartzea eskatu duten pertsonen iritzia jakiteko. Horregatik, kexa-espeditente baten biderapena amaitutakoan, galdera-sorta bat bidaltzen diogu kexagileari, bere borondatez eta izenik eman gabe galdera batzuei erantzun diezaien, egin zaion zerbitzua zer iruditu zaion jakiteko.

Galdera-sortari erantzun dioten pertsonetatik **%67ri oso egokia edo egokia iruditzen zaie Arartekoaren esku-hartzea** (erakutsitako interesa, laguntzeko prest egotea, egindako gestioak,...) eta %20ri zuzena.

Gainera, den-denek gomendatuko lukete, beti edo kasu batzuetan, Arartekora joatea, administrazioarekin arazorik edukiz gero. Kexagileetatik **%74k** uste dute Arartekoak gizartearen eta administrazioaren aurrean duen irudia eta sinesgarritasuna ona edo oso ona dela.

VIII. ADMINISTRAZIOEK KEXA-ESPEDIENTEAK BIDERATZEN LAGUNTZEA

Normala denez, kexaren prozeduran ezinbestekoa da eragindako administrazioari aditzea, bere jarrera oinarritu dezan. Zenbait kasutan (txostenaren I. kapituluan ikusiko duzue) errekerimendu bat edo, are gehiago, ohartarazpen bat bidali behar izan diogu espeditente bat bideratzeko informazioa eta agiriak eskatu dizkiogun administrazioari, epe barruan erantzun ez duelako edo argiro nahikoa ez den informazioa edo egindako eskaerari erantzuten ez diona bidali duelako.

Hala ere, egia esateko, esan behar dut administrazio gehienak -arduradun politikoak buru dituztela-, laguntza eragingarria eta emankorra ematen ari direla Ararteko erakundeari, gure ebazpenen ehuneko handi bat onartua izateak erakusten duenez. Horri esker, hobeto berma ditzakegu Arartekoan uste ona izan duten herritarren eskubideak.

IX. ARARTEKOA ETA GIZARTE ERAKUNDEAK

Azalpen honen hasieran aipatu dudanez, gizarte-erakundeekin bilera asko egin ditugu (zehazki, 93) aztergai dugun aldian.

Gobernuz kanpoko erakundeak eta gizarte boluntarioak funtsezkoak dira, Arartekoaren lana elikatzen dute, lan horri zentzua ematen diote, eta erabakitasunez laguntzen dute gizarte zuzenago eta bateratuagoa sortzen.

Guztiak zerrendatzea ezinezkoa denez gero, horietako batzuk aitatuko ditut, zuen baimenarekin: Amnesty International, UNICEF, Save the Children, Elikagaien Bankua, Cáritas, Gurutze Gorria, Ekologistak Martxan, Elkartean, FEDEAFES, Helduak Adi, Hizkuntz Eskubideen Behatokia, Munduko Medikuek, Kartzela Pastoralta, Sos Arrazakeria, eta abar.

Gizarte osoak esker oneko zorra daukagu, dudarik gabe, erakunde horien barruan giza eskubideen eta behartsuenen alde lan egiten dutenekin.

Eskerrik asko.