



ARARTEKOAK 2009ko TXOSTENA AURKEZTEN DIO EUSKO LEGEBILTZARREKO GIZA ESKUBIDEEN ETA HERRITARREN ESKAEREN BATZORDEARI

Vitoria-Gasteiz, 2010eko maiatzaren 26a

Lehendakari andrea, legebiltzarkideok, ohore handiz agertzen naiz Giza Eskubideen eta Herritarren Eskaeren Batzorde honen aurrean, Ararteko erakundearen iazko txostenaren berri emateko. Agerraldi honetan aldamenean ditut Julia Hernández arartekoaren ondokoa, Faustino López de Foronda idazkari nagusia eta Inmaculada de Miguel Gizarte Harremanetako, Azterlanetako eta Modernizazioko zuzendaria.

Nire azalpenean EAEko bi hizkuntza ofizialak erabiliko ditut, euskara eta gaztelania, edukia errepikatu gabe.

Lehendabizi, berriro agurtu nahi ditut legebiltzarreko batzorde honetako kideak eta, bereziki, M.^a Mar Blanco batzordeburua.

Dakizuenez, iazko urrian, ohore handia izan zen niretzat Eusko Legebiltzarrak ni hurrengo bost urteetarako bigarren aldiz ararteko aukeratu izana. Orduan, Julia Hernández erakundeko ondoko gisa berronetsi nuen. Era berean, erakundean antolaketazko aldaketak egin nituen urtearen azken hilabeteetan eta, horien ondorioz, Ararteko erakundearen Antolaketa Araudi berri bat eratu da (EHAA 2010eko martxoaren 24an argitaratua) eta helburu programatiko batzuk zehaztu dira bigarren agintaldi honetarako (2010eko martxoaren 8an aurkeztutakoak), hainbat xede lortzeko, besteak beste, honako hauek:

- Informazio-teknologiak erabiliz, pertsonen eskubideak babesteko egunero egiten den lana sendotzea eta bizkortzea.
- Haur eta Nerabeentzako Bulegoa sortzea, bada, arlo horretan lan bikaina egiten ari zen arren, ez zegoen gainontzeko arloetatik bereizita.
- Etengabe hobetzea eta jarduera egokiak ezartzea, Arartekoaren eta Autonomia Erkidegoko hainbat administrazioen laneko eskakizun bezala.
- Arartekoak herritarrekin, erakundeekin eta gizarte-sareekin dituen elkarrekintza eta lankidetzak sustatzea, bada, gizarteak aldatzen eta demokrazian sakontzen lagunduko duen eragile bat izan nahi dugu, apaltasun osoz.





Niretzat erronka ikaragarria da erakunde honen buruzagitzan lanean jarraitzea, erakundeko kideok Arartekoan uste osoa baitugu, pertsonen eskubideak babesteko duen betekizunagatik eta egiten duen bitartekotza-lanagatik (hori behar bezala ezagutzen ez den arren). Arartekoak bitartekotza-lana egiten du herritarren eta horiek osatutako gizarte-erakundeen eta administrazio publikoen artean, izan ere, administrazioei gomendioak egitea baino gehiago, beste ezeren aurretik, egunero azaltzen dizkiguten arazo zehatzak konpondu nahi ditugu, bitartekotza eta iradokizunak tresnatzat erabiliz. Normalean, administrazioak onartu egiten ditu iradokizunok, eta horixe da gure ondasun nagusia.

Hori guztia pixkanaka ikusiko dugu txostenaren aurkezpen-ekitaldi honetan eman nahi dizuedan informazioan. Izan ere, batzorde honen aurrean txostena aurkezteak aukera bikaina ematen dit, Legebiltzarraren goi ordezkari naizenez, Arartekoaren jarduera Legebiltzarrari ezagutarazteko eta legebiltzar taldeek horren edukiaz egin ditzaketan galderari erantzuteko.

Ondotxo dakizuen bezala, araudiari jarraiki, bi ekitalditan aurkezten dugu urteko txostenari buruzko informazioa. Horrela, lehenik, orain bertan azalduko dizuet Ararteko erakundeak 2009. urtean zehar burutu duen jarduera orokorra, eta zuen galdera eta zalantzei erantzungo diet. Aldiz, Legebiltzarreko osoko bilkuraren aurrean agertzen naizenerako gordeko dut iaz Euskal Autonomia Erkidegoan eskubideen babes zertan zen adierazten duen balorazioaren azalpena; han zehazki azalduko ditut politika publikoak behar dituzten kolektiboen kasuak, izan ere, inguruabar batengatik edo bestearengatik, kolektibo horien eskubideak urratzeko aukera edo arrisku handiagoa egoten da.

Ekitaldi honetan, batik bat bidali zitzaizuen *pendrive* formatura jotzen baduzue, ikusiko duzue nola 2009. urtea oso oparoa izan den jardueretan, txosten berezietan eta, batez ere, argitalpenetan. Gainera, zehatz-mehatz ezagutu ahal izango dituzue lehen aipatu ditudan helburu programatikoak, horiek ere bertan agertzen baitira.

Argitalpenaren formatuari begira, aurten bereziki bultzatu dira CD formatua eta txostena laburbiltzen duen aldizkaria, ustez modu partekatuan erabiliko duten hartzaileentzat; liburu formatua, erakunde eta liburategietarako; eta *pendrive*-a – gutxiago –, ustez norberak erabiliko duen kasuetarako. Erabaki horietan garrantzitsua izan da – argiro aitortzen dugu – argitalpen kostuak gutxitu nahi izan ditugula, herri-erakunde guztiok bitarteko publikoak modu eraginkorrean xahutu behar ditugulako.

Hori guztia eskuragarri dago, halaber, gure web orrialdean: www.ararteko.net.





Arartekoak 2009. urtean burututako jardueraren edukiari helduz, datu nagusiak azalduko dizkizuet, *ppt*-en egindako aurkezpen labur batez baliatuta.

I. KEXAK BIDERATZEA

Martxoaren 30ean Legebiltzarreko lehendakariari urteko txosten hau eman nionean eta gero hedabideen aurrean aurkeztu nuenean, zenbait datu kuantitatibo aipatu nituen, nire ustez, azpimarratu beharrekoak ziren-eta. Txostenean atal berezi bat aurkituko duzue, seigarrena, "Ararteko erakundearen jarduera kopurutan" izenburuarekin, baita "grafikoak" izenburuko eranskina ere. Grafiko horietan agertzen dira datu kuantitatibo horiek irudikatzen diren diagrama guztiak.

Jarraian, kopuruen ikuspuntutik begiratuta, hiru alderdi hauek azpimarratuko ditugu: erakundearen eta herritarren arteko harremana –erakundeak eskaintzen dituen arreta eta informazioari esker–, gure jardueraren eraginkortasun maila; eta kexagileek Arartekoaren jardueraz egiten duten balorazioa.

2009. urtean 4.221 kontsultari erantzun zaie hiru hiriburuetakoko bulegoetan. Kontsulta horiek telefonoz edo bulegoetara joan diren pertsonak egin dituzte. Arartekoaren arreta zuzeneko hiru bulegoetan guztira 2.844 bisita jaso dira (16. DIAGRAMA) eta, horietatik, 729, hau da, %25,63, kexa bihurtu dira (19. DIAGRAMA). Datu horrek garbi uzten du zeinen garrantzitsua den arreta zuzeneko bulegoetan egiten den aurretiazko lana, izan ere, gure eskumenekoak ez direlako kexa moduan bideratu ezin ditugun arazoak azaltzen dizkigutenean, herritarri informazioa eta orientazioa ematen saiatzen gara, hark zer egin edo nora joan jakin dezan. Gainera, Internet herritarrek kexak jartzeko duten bide nagusi gisa sendotu da eta, urtetik urtera, gehitu egiten da erakundearen web gunearen bidez (www.ararteko.net) egindako kexen kopurua.

2009an herritarrek guztira 1.917 kexa aurkeztu dituzte Arartekoan (3. DIAGRAMA), horretarako ezarritako bideetako bat erabilita (13. DIAGRAMA): Internet bidez (%39,91), herritarrentzako arreta bulegoetakoren batera joanez (%38,39) edo postaz (%19,29). Kexa batzuek aldeko hainbat sinadura zekartzaten. Kexetatik % 6,15 talderen batek aurkeztu ditu (13. DIAGRAMA).

Beraz, kexak dezente ugartu dira (3. DIAGRAMA) 2008. urtearen aldean: orduan 1.696 kexa jaso ziren, %13, baina adierazi beharra dago kexa horietatik 82k Kode Zibila aldatzeko eskaerekin zerikusia dutela, ezkontza haustean, bi gurasoek beren seme-alaben zaintza partekatua izan dezaten. Krisialdi ekonomikoaren ondorioz langile-kopurua ez gehitzeko erabaki dela kontuan hartuta, Arartekoak ahalik eta

eraginkortasunik handienaz kudeatu behar du aztergaien eta lanaren ugaltze hori, eta horrek argi erakusten du herritarrek gure lanean konfiantza dutela.

Horrez gain, ofiziozko 75 espediente zabaldu dira, gai batzuetan administrazioei informazioa eskatu behar zitzaizela iruditu zaiolako erakundeari.

2009. urtean bertan erabat izapidetu diren kexei dagokienez, aztertu diren banakako edo taldeko kexetatik %32,34tan okerreko jarduerak edo jarduera desegokiak antzeman ditu erakunde honek (1. DIAGRAMA). Eragindako administrazioak kexa sortarazi zuen jarduera zuzendu du oker, zabarkeriaz edo agintekeriaz jokatu zela edo pertsonen eskubideak babestu ahal izateko administrazioak beste modu batera jokatu behar zuela uste izan den kexetatik %86,40etan (2. DIAGRAMA).

Kexen gaiei erreparatuta (5. DIAGRAMA), ikusi dugu 2009an gehitu egin direla eduki ekonomikoko gizarte-prestazioekin zerikusia duten kexak, baita haur eta nerabeak artatzearekin zerikusia dutenak ere.

Zehazki, adingabeei dagozkien kexetan, hainbat arlotan gehitu dira kexak: hezkuntza arloan, eskolatzea eta zerbitzuak direla-eta; babes-arloan, nagusiki Debako zentroarekin zerikusia duten adingabe atzerritarren egoeragatik eta Araban hartutako adingabeen egoeragatik. Arartekoaren arreta eta kezka biltzen dituen gai garrantzitsu horri buruz, esan beharra daukagu, zorionez, 2009. urtearen bukaeran eta une honetan bertan egoera hori aurreko hilabeteetako baino hobea dela, baina horrek ez du esan nahi, inolaz ere, gure arreta eta zaintza-lanari eutsiko ez diogunik. Egiaz, hilabete batzuk barru txosten berezi bat aurkeztuko dugu erasotzen errazak diren hurrez.

Eusko Jaurlaritzaren kontra egin dira 2009an kexarik gehienak (%38,64, hain zuzen) (6. DIAGRAMA), gutxitu egin dira tokiko administrazioen jardueri buruzkoak (%36,60) – aurreko urteetan horiek jasotzen zuten kexa-portzentajerik handiena) – eta %19,70era mugatzen dira aldundien kontrakoak. Zehazki, 2008an, izapidetutako kexa guztietatik %44,32 udalen kontrakoak izan ziren, %35,26 Eusko Jaurlaritzaren kontrakoak eta %14,17 foru administrazioen jardueren kontrakoak.

Nolanahi ere, espedienteetan gaiarekin lotutako hainbat administrazioen jarduerak aztertzeak ez du esan nahi jarduerok nahitaez okerrak izan direnik, baina bai, jakina, herritarren ezinegona edo protesta sortu dutela.

Esanguratsua da oso 10.000 biztanleko jasotako kexen bilakaera-adierazlea (12. DIAGRAMA), izan ere, 2009. urtean Gipuzkoan 7,32koa izatera pasatu da,



Bizkaian 8ra eta Araban 12,32ra. Azken lurralde horrek izan ditu ratorik altuenak historian barrena, seguru asko hainbat faktore batera gertatu direlako: han kokatuta daude Euskal Herriko erakunde komunak, Arartekoaren egoitza nagusia Gasteizen dago eta horrek, ziurrenik, traktore eragina du, Arabako biztanleriaren konfigurazioa bera ere eraginkorra da eta, beharbada, bertako herritarrak dira administrazioaren kontra beren eskubideak modu eraginkorragoan erreklamatzeko dituztenak.

Erakunde honen jardura baloratzeari dagokionez, espediente-gehitzeak ekarri duen eta lehen aipatu dugun ondorio biribilaz gain, haxe erakusten dute kexagileek beren borondatez eta izenik eman gabe betetzen duten inkestaren emaitzek: Arartekoaren jardura oso ontzat edo nahiko ontzat jotzen dute galdera-sortari erantzun dioten pertsonetatik % 78,50ek (26. DIAGRAMA). Euren arazoa konpondu ez den edo nahi ez bezala konpondu den kasuetan ere, kexagileek oso edo nahiko ontzat jo dute erakundearen jardura. Erakunde honetara etorri diren pertsona gehienek –% 89,24k– adierazi dutenez, beste pertsona batzuei ere Arartekora jotzeko gomendatuko liekete administrazioarekin arazoren bat izanez gero (27. DIAGRAMA).

II. TXOSTEN BEREZIAK, ARRETA PUBLIKOA BEHAR DUTEN TALDEEN INGURUKO JARDUERAK ETA GIZA ESKUBIDEAK SUSTATZEKO JARDUERAK

Ararteko erakundearen jarduerak ez dira kexak bideratzera mugatzen.

Arartekoa Eusko Legebiltzarrak herritarren eskubideak babesteko sortu zuen goi ordezkaria da. Beraz, Arartekoa gizaki guztien legebiltzar defendatzailea da, bereziki adingabeen, emakumeen eta gizonen berdintasunaren, adinekoen, ezinduen, etorkinen, gay, lesbiana, bisexual eta transexualen, gizartean baztertuak izateko arriskuan dauden eta abarren legebiltzar defendatzailea, eta lan egin behar du pertsona guztiak –norberaren aferak edozein izanik ere– lehen mailako herritarrak izan daitezen eta beraien eskubide guztiak behar bezala zaindu daitezen.

Horrela, txostenaren bigarren atalean, “arreta publikoa behar duten taldeak” deritzegun 12 taldeen arazoez burutu ditugun jarduerak azaltzen dira. Lehen esan dugunez, txostena xeheki aurkeztuko diogu Legebiltzarraren Osoko Bilkurari.

Era berean, txosten bereziak paratzea eta gero horien bilakaera aztertzea funtsezko tresna da –eta gero eta erabiliagoa– erakunde honi dagokion zeregina betetzeko, hau da, eskubideak bermatzeko. Txosten berezietan, pertsonen banakako eskubideei begirik kendu gabe, kolektiboek dagozkien politika publiko zehatzak aztertzen dira, edo gizaki-talde batzuen arazoak, batez ere beren eskubideak

baliatzeko orduan babesik gabe daudenenak edo ahultasun zein arriskurik handienera daudenenak.

Gero egiten den jarraipen-lanari esker, sekuentzia moduan ebalua daiteke ea administrazioak bere jarduerak egokitzen dituen gomendio horiek betetzeko.

Gainera, tresna horrek gutxi bezala ahalbidetzen du ebaluazio horretan elkarte adituek elkarlanean parte hartzea, zuzen-zuzenean ezagutzen baitituzte benetako arazoak.

Txostenaren laugarren atalean, iaz lantzen aritu ginen txosten bereziei buruzko informazioa aurkituko duzue.

Horrela, 2009an, dakizuenez, hiru txosten berezi edo monografiko aurkeztu dizkiogu Eusko Legebiltzarrari:

- Euskadin terrorismoaren biktimei erakundeek emandako arreta
- Adingabekoei balioak transmititzea
- Transgeneroen eta transexualen egoera Euskadin

Liburu horien edukia luze-zabal azaldu dugunez eta, zenbait kasutan, batzorde honen aurrean berriki aurkeztu ditugunez gero, funtsezko alderdiak bakarrik gogoraraziko dizkizuet:

- 1) **Euskadin terrorismoaren biktimei erakundeek emandako arretari** buruzko txostena irailaren 15ean aurkeztu genuen batzorde honetxan aurrean.

Tamalez, urtero bezalaxe, urteko txostenean oinarritzko eskubide batzuen urratze larriak aipatu ditugu, esaterako, bizitzarako eskubidea: ETAk iaz ere eskubide hori urratu zuen, Eduardo Antonio Puelles García, Carlos Sáez de Tejada García eta Diego Salva Lezaun hil baitzituen. Gure elkartasuna eta dolumina helarazten dizkiegu, berriz ere, haien familiei.

Orduan, txosten horrek indarrean dirau eta Euskadin jardun duten talde terroristen biktimei erakundeek emandako erantzuna aztertzeko bidaia-orria da, honako hauek abiapuntu hartuta: Eusko Legebiltzarrak 2003, 2005 eta 2007an gai horretaz hartutako erabakiak eta Terrorismoaren Biktimei Aitorpena eta Erreparazioa egiteko ekainaren 19ko 4/2008 Lege garrantzitsua.



Txosten horretan "jazarpen indarkeria" izeneko ere aipatzen da. ETak mehatxatutako zenbait taldetako kide asko indarkeria horren pean daude eta.

- 2) **Adingabeei balioak helaraztearen** gaineko txostena azaroaren 25ean aurkeztu zitzaion batzorde honi.

Guztiok dakizuenez, oso txosten zabala da, informazioa zenbait adin tartetan bildu delako (8-10 urte; 10-12 urte; 12-16 urte) eta gai asko jorratu direlako: teknologia berrien erabilera; gizarte-eragile batzuek balioak helaraztean duten eginkizuna; balioak eta kontrabalioak honelako gaitan: ingurumena, indarkeriaren erabilera edo jatorriagatik, sexuagatik eta abarregatik sortutako ezberdintasunak onartu eta errespetatzea, e.a.

Txosten horretan, gure erkidegoko adin txikikoek oinarrizko balio batzuk zenbateraino bereganatzen dituzten aztertzen da nagusiki, baita gizarte-eragileek balio horiek helarazten edo eraikitzen duten indarra edo eragina ere.

Egoera aztertu ondoren, behar bezala oinarritutako gomendioak egin dira (20, hain justu), hainbat arlotan beharrezkoak diren hobekuntzak egiteko: esate baterako, familian, hezkuntza sisteman edo hedabideetan. Izan ere, arlo horiek funtsezkoak dira balioak helarazteko.

- 3) **Orobat, abenduaren 22an pertsona transexualen edo transgenerikoen egoerari** buruzko txostena aurkeztu zen. Gai hori oso gutxi ezagutzen da gizartean eta, are gehiago, erakundeetan.

Txostenean egiaztatu denez, transexualak eta transgeneroak oso egoera ahulean eta arrisku larrian egoten dira beren oinarrizko eskubideak baliatzeko orduan, batez ere berdintasunerako eta bereizkeriarik ez jasateko eskubidea eta osasunerako eskubidea.

Nabarmendu beharra dago oso zaila dela egoera horren gaineko informazio nahikoa lortzea. Elkarteen laguntzari eta transexualek eta beren familiek emandako testigantzari esker gainditu da zailtasun hori.

Aurreko txostenetan egin den moduan, pertsona horien errealitatea, beharrak eta eskaerak zeintzuk diren eta gizarteak nahiz herri-administrazioek zer erantzun eskaintzen dituzten jakin eta gero, Ararteko erakundeak zenbait proposamen egin ditu. Guztira, 27 gomendio, gai hauen gainean: gizartea sentibilizatzea, herritarrei informatzea, hezkuntzan eta



lanean bazterketa eta bereizkeria prebenitzea, administrazioen azpiegiturak eta arreta-zerbitzuak egokitzea, gizarte eta osasun arreta ematea, transexual edo transgeneroek gizartean parte hartzea edo horiek gehiago babesteko asmoz legeria egokitzea.

Bestalde, 2009. urtean beste lau txosten berezi egiten aritu gara eta aurten emango dira argitara. Horietatik bi jada bukatuta daude eta lehenbizikoa joan den apirilaren 19an eman genion Eusko Legebiltzarreko lehendakariari. Bigarrena, berriz, ekainean argitaratzea espero dugu. Hona hemen txosten horien gaiak:

- Nerabeei eta drogei buruzko txostena
- Oinarrizko gizarte-zerbitzuen gaineko txostena
- Abenduaren 14ko 39/2006 Legearen ezarpenaren inguruko txostena. Lege hori autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzkoa da.
- Erasotzen errazak diren haurrei buruzko txostena

1) EAEko erakundeek jarduna nerabeen droga kontsumoaren arloan

Eusko Legebiltzarrak berak eskatutako lana da.

Gai horren gainean gure artean ikerketa asko egin dira, batzuk duela gutxi; beraz, datu eguneratuak izateko aukera ematen du. Arartekoaren txostenean datu horietako asko aztertu dira, baina, batez ere, gure erkidegoan prebentzioaren arloan erakundeek zer-nolako jarduerak burutzen dituzten aztertu nahi izan dugu, eta emaitzak baloratu eta egokienak iruditzen zaizkigun jardunbideak proposatu. Txosten hori apirilaren 19an eman zitzaion Eusko Legebiltzarreko lehendakariari eta lortutako emaitzak aste gutxi barru batzorde honen aurrean azaltzea espero dugu.

2) Oinarrizko gizarte zerbitzuei buruzko txostena

Arartekoak duela 10 urte egin zuen zerbitzu horiei buruzko txostenaren jarraipena eta eguneratzea da. Txosten hori prestatzeko, Eudelekin bilerak egin ditugu, galdera-sortak bidali ditugu gure erkidegoko oinarrizko unitate guztietara eta hiru lurraldeetako zenbait zerbitzu ikustera joan gara. Beraz, oso informazio osoa eta oparoa daukagu eta, horri esker, oinarrizko gizarte-zerbitzuen egoeraren, horien bilakaeraren eta oraindik gainditzeke dauden erronken konparaziozko ebaluazioa egin ahal izango dugu. Txostena oso baliagarria izango da, dudarik gabe, oinarrizko gizarte-zerbitzuentzat berentzat eta horietan, nola edo hala, eragiten duten administrazio publikoentzat. Ekainerako bukatuko dugulakoan gaude.





3) Abenduaren 14ko 39/2006 Legea ezartzearen gaineko txostena. Lege hori autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzkoa da

Txosten hori osorik Arartekoaren berezko bitartekoekin egiten ari da eta udazkenean argitaratua izango dugula uste dugu. Horri esker, zehatz-mehatz jakin ahal izango dugu nola garatu eta ezartzen ari den abenduaren 14ko 39/2006 Legea, autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzkoa, eta euskal administrazioek zein neurri abiarazi dituzten eta zenbateraino diren eraginkorrak.

Oinarrizko bi arrazoik bultzatu dute erakunde hau txosten hori prestatzera:

- Araudi horrek eragin izugarria izan du pertsona edadetuak eta ezinduek zaintzearen arloan.
- Kezka sortu digute kexek eta norberaren autonomiaren eta mendekotasunaren arloan lanean diharduten gizarte-eragileek eman dizkiguten informazioek: arazo ugari sortu omen dira araudi hori ezartzeko orduan, eta lurraldeen artean desorekak omen daude gure erkidegoan. Desoreka horiek berriz aztertu eta gainditzea komeni da.

Lege horrek eragindako hainbat kolektibo modu eraginkorren parte hartzen ari dira, beren balorazioak eta esperientziak emanez.

4) Erasotzen errazak diren haurrak

Adingabeei buruzko txosten berri bat egiten hasi gara – hori ere, geure bitartekoak bakarrik erabiliz –, haurren edo nerabeen talde edo sektore jakin batzuk ardatz nagusi hartuta, ahultasun berezian bizi direlako. Dagoeneko informazio garrantzitsua daukagu esku artean lanari ekiteko, eta aurtengo azken hiruhilabeterako amaitzea espero dugu.

* * * *

Bosgarren atalean, bestalde, **giza eskubideak errespetatzeko kultura sustatzeko egin ditugun jarduerak** aipatzen dira.

Aldi honetan ere giza eskubideak errespetatzeko kultura sortzen laguntzeko jarduera asko burutu dira.





Erakunde honentzat bereziki garrantzitsuak dira **gizarte zibilarekiko harremanak eta, zehazkiago, antolatutako gizarte zibilarekikoak**. Horregatik, bilera ugari eta harremanak izan ditugu taldeekin, elkarteekin eta gizarte eragileekin. Horien lana ordainezina eta ordezkazina da, gizarte antena gisa baitihardute; horri esker, ondo ezagut ditzakegu elkarte horiek beren lanean ikusten dituzten errealitate ezberdinak. Lankidetzara hori bereziki baliotsua izan da txosten bereziak egiteko. Arlo honetan burututako lanaren gaineko informazio laburra aurkituko duzue txostenaren bosgarren atalaren lehen azpiatalean.

Ikerketa-bekak iragartzen jarraitu dugu. Lan horiek eginda eta argitaratuta, giza eskubideen ikuspegitik hurbil gaitzke hainbat errealitatetara.

Horrela, 2009. urtean, Arartekoak aurreko urtean emandako beken ikerketa-lanekin jarraitu dugu. Bi beka horiek etorkinen eskubideekin dute zerikusia:

- Lehenbiziko lana ia bukatuta dago eta orrazten ari gara. Azken urteotan, hiru lurralde historikoetan, bakarrik zeuden adingabe atzerritar ugari hartu dituzte. Horien lagin esanguratsu baten egoera aztertu da txostenean, beren espedienteetan adingabe bakoitzari buruz zegoen informazioa bilduz eta ustiatuz.
- Bigarren lanean, berriz, gure erkidegoan etorkinek gizarte zerbitzuetara eta prestazioetara sarbidea izateko dituzten aukerak aztertu dira. Planteamenduari dagokionez, asmo handiko azterlana da eta zailtasun dezente aurkitzen ari gara beharrezko informazio guztia lortzeko, askotan oso barreiatuta dago eta. Hala ere, pixkanaka aurrera egiten ari gara eta 2010ean zehar amaituko dugulakoan gaude.

2009. urtean iragarri zen ikerketa-bekak, epaimahai ebaluatzaileak –bertan EHUK izendatutako irakasleek parte hartzen dute– honako gai hau jorratzen duen proiektuaren alde egin zuen: Euskal Autonomia Erkidegoan terrorismoaren biktimek oroitzapenerako eta aitortzarako duten eskubidea.

Orobat, 2009an zehar, aurreko urteetan esleitutako 2 beken ikerlanak **argitaratu dira**, “Juan San Martín” Giza Eskubideen Bildumaren barruan:

- Adinekoen eskubideak eta tratu desagokiaren prebentzioa. Matia Fundazioari lotutako pertsonen talde batek egin du ikerlan hau (F.J. Leturiak, N. Etxanizek) eta garrantzi handiko gaiak jorratu ditu, nahiz eta gure artean oraindik gutxi landu diren edo gutxi ezagutzen diren: adinekoen eta beren zaintzaileen eskubideak eta tratu desagokia edo tratu txarra prebenitzea.





- Gizabanakoari eskubideak etetea terrorismo kasuetan: arreta berezia atxiloaldi inkomunikatuari (I. Orbegozo, A.I. Pérez, L. Pego). Datu objektiboen eta zehaztasun akademikoaren bidez, irudi eztabaidatu bat (atxiloaldi inkomunikatua) egiaz nola aplikatzen den aztertzen da; irudi horretaz baliatuz, aparteko kasu batzuetan, legeak baimendu egiten du askatasunik gabeko pertsonak atxilotze-aldian dituen eskubideetako batzuk murriztea.

* * * *

Uztailaren 24an, Ararteko erakundeak, **EHUrekin elkarlanean**, "Haurrak babesteko sistemak eta horien erronkak" izeneko jardunaldia antolatu zuen **udako ikastaroetan**, Donostiako Miramar jauregian. Haurren babesa zentzurik zabalenean landu zen, hau da, ez zen mugatu babes-sistemara bakarrik, baizik eta ikuspegi ezberdinetatik aztertu zen, batik bat legearen, soziologiaren eta hezkuntzaren ikuspegitik. Hitzaldi batzuk orokorrak izan ziren, beste batzuk akademikoagoak, hainbat jarduera-arlotan oinarrituak, sektore horretan zuzenean lan egiteak ematen duen eskarmentuari lotutakoak: esku-hartze komunitarioa, familiako harrera edo egoitzako harrera.

* * * *

2009. urtea bereziki emankorra izan da **giza eskubideekin lotutako argitalpenei dagokienez**. Arartekoak antolatutako jardunaldi, ikastaro eta foroen aurkeztutako eta eztabaidatutako ponentziak dituzte sorburu. Horrela, honako hauek argitaratu dira:

- "Francisco de Vitoria" Giza Eskubideen Bildumaren barruan:
 - Eskubide sozialen egungo egoera.
 - Nerabe eta gazte lesbiana, gay, transexual eta bisexualak: trabak eta gaitzespenak beren garapen pertsonalean, harremanetan eta sozializazioan.





- "Giza eskubideei buruzko jardunaldiak" bildumaren barruan:
 - Familia berriak eta berdintasun printzipioa: eztabaida irekia.
 - Arartekoa: XXI. Mendeko Ombudsmana.
 - Herritarrek ingurumenean edo gizartean eragina duten azpiegiturei buruzko erabakietan parte hartzea.
 - Osasun mentala eta pertsonen eskubideak.

* * * *

Haurren Eskubideei buruzko Hitzarmena (HEH) egin zenetik 20 urte igaro direla ospatzeko, Europako Kontseiluak, "Europa haurrentzako eta haurrekin eraikitzea" izenburuko programaren barruan, zenbait material prestatu ditu, haurren eta nerabeen eskubideak ezagutarazteko, erraz ulertzeko moduko hizkuntza erabiliz eta kolektibo horientzako formatu erakargarrian. Aldi berean Arartekoaren 20. urtemuga izan zenez gero, erakunde honek kanpaina horrekin bat egin zuen eta material horiek argitaratu zituen, ikastetxeetan sentsibilizazio eta prestakuntza jardueretan erabiltzeko. Kanpaina hori 2009ko azaroaren 19an aurkeztu zen eta bertan karpetak, kartelak eta egutegiak argitaratu eta autonomia erkidegoko ikastetxe guztietan banatu ziren.

* * * *

Kexak kudeatzeaz eta txosten bereziak prestatzeaz gain, gure lana osatzen duten **jarduera-eremu** zabalean, zera aipatu nahi dut: erakunde publiko, gizarte erakunde edo unibertsitateek antolatutako hainbat ekitalditan parte hartu du Ararteko erakundeak du (nik neuk, nire ondokoak, idazkari nagusiak, zuzendariak edo hainbat arlotako koordinatzaileak). Ekitaldi horiek gure eginkizunekin lotuta daude eta horietan, sarritan, hitzaldiak eskaini dira edo hizlari gisa jardun dugu. Bosgarren ataleko hirugarren azpiatalean biltzen dira jarduerarik garrantzitsuenak.

Halaber jasota utzi behar dugu Arartekoak modu aktiboan hartu duela parte herriaren defentsa-erakundeek edo ombudsmanek elkartzeko eta koordinatzeko antolatu dituzten hainbat foro eta topagunetan. Hiru ekitaldi nabarmenduko ditugu.

- **Espainiako autonomia erkidegoetako defentsa-erakundeen eta Herriaren Defendatzailearen XXIV. Koordinazio Jardunaldiak.** Sevillan egin ziren, 2009ko urriaren 19, 20 eta 21ean, Andaluziako defentsa-erakundeak





antolatuta. Bertan, Informaziorako eta Komunikaziorako Teknologien (IKT) balioa aztertu zen, izan ere, herritarren eskubideak gauzatzeko tresna bihurtu dira eta, gaur egun, ezinbestekoak dira gizartean eta ekonomian txertatzeko. Ondorioztatu zenez, teknologietarako sarbidea edo horiek erabiltzea murriztuz gero, larriki baldintzatzen da eskubideak benetan baliatzea eta gizartean erabat parte hartzea. Azpimarratzekoak dira jardunaldietako 4 lantegietan nahiz osoko bileran ateratako ondorioak.

- Bestalde, arartekoak eta bere ondokoak Ombudsmanaren Nazioarteko Erakundearen (ONE) Munduko Hitzaldian parte hartu zuten, Stockholmen, ekainaren 9, 10 eta 11n, erakunde horren partaide baita Arartekoa. Orobat, egun horietan, Suediako hiriburuan herrialde horretako Ombudsman erakundearen berrehungarren urteurrena ospatu zen. Erakunde hori da munduan egunetik egunera ugalduz doazen defentsa-erakunde guztien sorburua.
- Urriaren 28 eta 29an, Madrilan egin ziren **Ombudsmanen Iberoamerikako Federazioaren (OIF) XIV. Urteko Kongresua**, horren XIV. Ohiko Bilkura Orokorra eta Giza Eskubideak Sustatu eta Babesteko Amerikar Kontinenteko Erakunde Sarearen Ohiko Bilkura Orokorra. Ararteko erakundearen ordezkari batzuek, arartekoa eta bere ondokoa buru zituztela, OIFen XIV. Urteko Kongresuan eta XIV. Ohiko Bilkura Orokorrean parte hartu zuten. Azpimarratu beharra dago bertan "Emakume eta neskatoak esplotazio sexualerako eta laneko esplotaziorako saldu eta erostea gaitzesten duen Adierazpena" sinatu zela, OIFeko Emakumeen Defentsa-erakundearen Sareak egindakoa.

* * * *

2009. urtean biziagotu egin zen **Arartekoa** euskal herritarrei **ezagutarazteko** lana, Euskadin bizi diren pertsona guztiek jakin dezaten zer-nolako zerbitzu publikoa eskaintzen duen erakunde honek eta zertan lagun diezaiekeen. Horregatik, informazio-kanpaina bat abiarazi zen: Arartekoaren informazio-guneak jarri ziren EAeko udaletan, erraz ikusten diren eta jendeak erabiltzen dituen tokietan. Zehazki, harri-kartoizko eskultura txiki baten antzeko euskarria erabili zen, barruan informazio-liburuxkak eta erakundearen urteko aldizkariaren ale batzuk zituela.

* * * *





2009an 20 urte bete ziren Arartekoak bere ibilbidea hasi zuenetik. Juan San Martín lehenbiziko arartekoak abiarazi zuen, 1989ko martxoaren 8an, ordurako Ombudsman edo Herriaren Defentsa-erakundea izenez herrialde askotan zeudenenen antzeko erakunde hau. 2009an zehar jarduera ugari antolatu ziren egun seinalatu hori ospatzeko:

- **Jardunaldiak: “Politika publikoen erronkak demokrazia aurreratu batean”.** Urteurren hori zela eta, Arartekoak jardunaldiak antolatu zituen Bilboko Euskalduna jauregian, maiatzaren 19tik 22ra bitartean. “Politika publikoen erronkak demokrazia aurreratu batean” izenburupean, hogeita hamar adituk baino gehiagok demokrazia hobetzeko eta herritarren eskubideak babestuko direla bermatzeko egon daitezkeen bideak aztertu zituzten. Hitzaldi-sorta horren helburu nagusia hauxe izan zen: aldatuz doan gizarte honetan, politika publikoek gaur egun gainditu behar dituzten erronkei buruzko debatea eta eztabaida piztea.
- Ekainaren 17an Gasteizko Artium Museoan **erakunde-ekitaldi bat egin zen Arartekoaren 20. urteurrena ospatzeko.** Ekitaldi horretan, Patxi López Eusko Jaurlaritzako lehendakariak eta Arantza Quiroga Eusko Legebiltzarreko lehendakariak parte hartu zuten eta arlo ezberdinetan diharduten erakunde publiko eta elkarte askotako ordezkariak izan ziren bertan. Arartekoak harreman estua du horiekin guztiekin.

Ekitaldian, “Arartekoa, 20 urte lanean zuretzat” izenburuko bideo laburra proiektatu zen: Euskadiko gizarte eta elkarteetako ordezkari batzuen iritziak bildu Arartekoaren ibilbidearen gainean. Horren ondoren, esker ona agertu zitzaaien erakundeak bere lehen 20 urteotan izan dituen arduradun nagusiei: Juan San Martíni (1989-1995), Xabier Markiegi (1995-2000) eta Mertxe Agúndezi (jarduneko arartekoa 2004ko ekainera arte).

Ekitaldi horiei buruzko informazioa eskuragarri daukazue bosgarren ataleko hirugarren azpiatalean.





III. ADMINISTRAZIOAREN SAIL BATZUEK ARGIBIDEAK EPE BARRUAN EZ EMATEARI EUSTEA ETA ARARTEKOAREN GOMENDIO ETA IRADOKIZUNAK BETETZEA

Ararteko erakundeari eman dizkieten eginkizunak bete ahal izateko, ezinbestekoa da bere kontrolpeko administrazioen laguntza. Administrazio horiek eskatzen zaien informazio guztia eman behar dute, bideratzen ari diren espedienteak arrazoi bidez ebazteko; gainera, ezarritako epeetan egin behar dute hori, ikerketa eta kontrol lanek gutxienezko eraginkortasuna izatea nahi bada behintzat.

Urteko txosten honen VII. atalean xeheki adierazita aurkituko duzue nolako jarrera izan duten administrazio publikoek, emandako epean lagundu ez dutenak berariaz aipatzen direla.

Administrazio publikoek eskatzen zaien informazioa bidaltzea funtsezkoa da kexa-espedienteak bideratzeko. Tamalez, laguntza hori beti ez da nahi bezain prestua izaten.

Eusko Jaurlaritzari dagokionez, 2009an berriz informazioa eskatu behar izan zaio kasuetatik %21ean, gutxi gorabehera. Batez bestekotik gorako atzerapena izan dute batik bat Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailak, Osasun Sailak eta Osakidetzak; gainera, sail horiek kexa gehien eragin dituztenen artean daude. Dena den, datu hori oro har 2008. urtekoa baino hobea da, bereziki Hezkuntza Sailaren kasuan.

Foru aldundiei begira, antzeko batez bestekoak ditugu, hau da, kasuetatik %20-30etan egin da errekerimendua. Portzentaje horretatik behera dago Araba, eta hortik gora Bizkaia.

Konparazioa eginez, tokiko erakundeak dira Arartekoaren informazio-eskaerei erantzuten gehien atzeratzen diren administrazioak, eta alde nabarmenak daude batzuetatik besteetara. Nolanahi ere, azpimarratu behar dugu udal asko Arartekoarekin duten lankidetzaharremana hobetzen saiatzen ari direla. Udalerrri jendetsuenei buruz, eredugarria da Bilboko Udalaren portaera, bada, iaz bideratu ziren 57 espedienteetan, ez zaio errekerimendu bakar bat ere bidali behar izan. Era berean, merezi du aipatzea Sestaoko Udalarri ere ez zaiola errekerimendurik igorri behar izan bideratu diren hamaika espedienteetatik bakar batean ere.

Alabaina, aurten ere nabarmendu behar dut erakunde honi ez laguntzeak bere kontrol lanarekiko errespeturik eza erakusten duela, eta, are okerrago, beren eskubideei ustez kalte egin zaiela dioten herritarrei laguntzea eragozten duela.





Arartekoaren gomendioak eta iradokizunak betetzeari buruz (informazio hori txostenaren zortzigarren atalean agertzen da), esan behar dugu iaz itxi ziren kexa-espeditentetik (1.748, hau da, %26 gehiago 2008an itxitakoen aldean) gehienetan ez zela beharrezkoa izan bukaeran ebazpen formala ematea, izan ere, administrazioak oker jokatu zuela antzeman zen kasuetan ere (357 administrazio-jarduera), hark onartu egin zituen Arartekoaren arrazoibideak espeditentea itxi baino lehen. Edonola ere, 23 ebazpen eman ziren: hainbat administrazioentzako gomendioak, iradokizunak edo ateratako ondorioak. Ebazpen horien testu osoa eskura duzue arkatz informatiko edo *pendrive*-ean. Lehen adierazi dizuedanez, bertan biltzen dira txostenaren testua, ebazpenak eta 2009an ateratako argitalpen guztiak.

Gure ebazpenak jasotzen dituzten administrazioei eskatzen diegu gure ebazpenak beteko dituzten ala ez adieraz diezagutela, bada, dakizuen bezala, gure ebazpenek ez dute inor behartzeko indarrik. Zortzigarren atalean gai horri buruzko argibideak aurkituko dituzue. Labur esateko, 2009an emandako 23 ebazpen horietatik – 2008an erantzunaren zain geratu ziren 8ei gehituta –, administrazioek 8 onartu dituzte, 12 ez dituzte onartu, 10 oraindik erantzunaren zain daude eta 1 baliorik gabe utzi da.

Arabako Foru Aldundiaren Gizarte Politikaren eta Gizarte Zerbitzuen Sailak adierazi digu 2007ko irailaren 14ko gure Ebazpena, adoptatzaileen eta adoptatuen adinen arteko aldeari buruzkoa, ez onartu bezala agertzen dela, baina, egiaz, aldundiak ebazpenaren zati bat onartu zuela eta sail horretako diputatuak emandako foru ebazpen batean jaso zuela, nahiz eta guri formalki ez jakinarazi.

IV. GOMENDIO OROKORRAK

Arartekoak **gomendio orokorrak** erabiltzen ditu, ikuspegi orokorretik eta kasu zehatzak gaintuz, administrazio, erakunde edo korporazio guztien jardueretan herritarren eskubideak bete daitezzen eta, beren politika publikoetan, jokoan dauden interesen kudeaketa orekatuagoa egiten lagunduko duten elementu horiek sartzea ahalbidetu dadin. Horrela, 2009. urteko txostenean hiru gomendio orokor egin zaizkie euskal administrazioei. Honako hauek dira:

- **Etorkinei beren eskubideez baliatzean laguntzeko, administrazioaren ardura zerbitzu publikoen hizkuntza-erabilgarritasunaren bermeari dagokionez.** Euskal biztanleak gero eta anitzagoak dira eta etorkinen presentzia sendotu egin da gure gizartean. Etorkin horietako batzuk ez dakizkitez Euskal Herriko bi hizkuntza ofizialak eta horrek murriztu egiten die zerbitzu publikoetara sarbidea izateko



eta haiekin komunikatzeko ahalmena; beraz, beren eskubideak erabat baliatzeko aukera behar bezala bermatuta ez izateko arriskuan daude. Hori saihesteko eta administrazioak orain arte ematen aritu diren konponbide borondate onekoak baina urriak gainditzeko, Eusko Jaurlaritzari gomendatzen zaio interprete-sare bat abiaraz dezala, administrazio publikoei hizkuntza-arazoak dituzten etorkinekin dituzten harremanetan laguntzeko. Era berean, gizarte-interpretaziorako irizpideak onar ditzala gomendatzen zaio, pertsona horien egoeraren elementu integratzaile gisa. Orobat, Eudeli gomendatzen zaio gizarte-ongizateko zerbitzuetan irizpide berberak ezar daitezela, tokiko administrazioaren eremuan.

- **Administrazioarekiko auzibideko apelazioen arriskuak: erabiltzaileentzako informazioa hobetzeko eta administrazioak kostu gisa erreklamatzeko dituen profesionalen ordainsariak neurtzeko beharra.** Gomendio honek bi elementu erabakigarri hartu ditu oinarritzat. Bi elementu horiek, batera gertatzen direnean, kalte handia sor diezaiekete –eta, egiaztatu denez, sortzen diete– administrazio baten kontrako prozeduran erreklamazio ekonomikoa edo gora jotzeko errekurtsua egiten duten pertsonen, baldin horiek ez badaukate beharrezko informaziorik erreklamazio edo errekurtsuak aurrera egin ezean egon daitezkeen arrisku ekonomikoez. Gomendio hori administrazioei nahiz abokatuen elkargoei egin zaie. Administrazioei, neurritasun irizpidea erabil dezaten epailearen aldeko epaia dutenean kostuen kondenari dagokionez, irizpide matematiko hutsak bazter utzita; eta abokatuen elkargoei, beren bezeroei informazio gehiago eman diezaieten erreklamazio judizialetan kondena horrek berekin dakartzan arrisku ekonomikoez eta kostuak ordainarazteaz, baita horien gutxi gorabeherako zenbatekoez ere, bezeroek ondo haztaturiko eta jakinaren gaineko erabakia hartu ahal izan dezaten.
- **Igogailuak instalatzeari lehentasuna eman behar zaio, arrapala eta eskailera mekanikoen aurretik.** Arartekoak 2004. urteaz geroztik eskatzen die administrazioei –udalei, batez ere– irisgarritasun arazoei konponbideak bilatzeko orduan lehentasuna eman diezaieten herritar guztiek berdintasunean erabil ditzaketen konponbideei. Gomendioan adierazi duenez, arrapalak edo eskailera mekanikoak jartzeak ez dio erantzuten, bere ustez, irisgarritasun unibertsalaren printzipioari; horregatik, hiriko inguruetan igogailuak jartzea lehenetsi dadila aldeztu du, mugikortasun urriko pertsonen bizi-baldintzak hobetzeko eta haiek diskriminatuak ez izateko duten eskubidea betetzeko.

* * * *



Bukatzeko, zuen aurrean nire esker ona adierazi nahi diet orain Ararteko erakundean lanean diharduten guztiei. Langileok eguneroko lanean baliatzen dituzte Euskadiko herriaren defendatzaileak defendatzen dituen balioak, eta horien lanik gabe ezinezkoa izango litzateke erakunde honi eman zaizkion eginkizunak burutzea. Eta zuei denoi biziki eskertu nahi dizuet zuen jarrera, beti harkorra eta ona, Ararteko erakundearekiko eta neurekiko, baita agerraldi honetan eskaini didazuen arreta ere.

Zuen esanetara geratzen naiz, egokitzat jotzen dituzuen azalpenak emateko.

Eskerrik asko.

