

ararteko

Herriaren Defendatzailea · Defensoría del Pueblo

Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2017

www.ararteko.eus



URTEKO TXOSTENAK



Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2017

Vitoria-Gasteiz 2018

Lan hau [Creative Commons Reconocimiento 4.0 Internacional](#) (CC BY 4.0) lizentziapean dago



Lan honen **bibliografia-erregistroa** [Arartekoko liburutegiaren katalogoan](#) kontsulta daiteke

Formatuak eta edizioak:

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

Gaztelaniazko edizioa: [Informe anual al Parlamento Vasco 2017](#)

Dibulgaziozko edizioa: [Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2017. Laburpena](#)

Bereizitako liburukian argitaratua: [Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren txostena 2017](#)

Para acceder a las publicaciones del Ararteko:

- [web](#) gunean
- [posta elektronikoz](#) eskatuz
- aurrez aurre gure hiru bulegoetako batean, idatziz (Prado 9, 01005 Vitoria-Gasteiz) edo telefonoz (945 13 51 18)

ARARTEKO

Itzulpena: Hori Hori S.A.L.

Diseinua, maketazioa eta inprimaketa: Eps-Comalpa-Irudi, UTE

ISSN-e 2255-4939

An abstract graphic composed of several overlapping, semi-transparent green shapes in various shades, ranging from light sage to dark forest green. The shapes are layered and curved, creating a sense of depth and movement. They are positioned on the left side of the page, with one sharp point extending towards the center.

Aurkibidea

AURKIBIDEA

AURKEZPENA	15
I. ATALA	
Ararteko erakundearen jarduera kopurutan	19
II. ATALA	
Euskal herriko administrazio publikoen jarduera ikuskatzea	43
III. ATALA	
Arartekoaren jarduerak arreta publikoa behar duten taldeak babesteko	191
IV. ATALA	
Arartekoaren beste tresna batzuk administrazio ona izateko eskubidea sustatzeko	279
V. ATALA	
Gizartearekiko harremanak eta erakundeen arteko lankidetzarako jarduerak	289
VI. ATALA	
Arartekoaren gomendioak eta iradokizunak zenbateraino bete diren	305
ERANSKINAK	
Eman diren ebazpenak	321
Grafikoen eta taulen aurkibidea	329
Arartekoaren argitalpenak	335

AURKEZPENA	15
-------------------------	----

I. ATALA

Ararteko erakundearen jarduera kopurutan	19
---	----

1. Oharrak eta datu orokorrak.....	21
2. Arreta zuzeneko bulegoen jarduera (aurrez aurreko kexak eta telefono bidezko aholkuak).....	23
3. Erregistratutako kexa idatziak.....	23
4. Estatistika alorrez alor.....	24
5. Estatistika, eragindako administrazioen arabera.....	25
A. Eusko Jaurlaritzaren aurka bideratu diren espedienteak.....	26
B. Foru erakundeen aurka bideratutako espedienteak.....	27
C. Tokiko administrazioaren aurka bideratutako espedienteak.....	28
D. Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka bideratutako kexa-espedienteak.....	29
6. Lurralde estatistika (kexa idatzien banaketa lurraldeen arabera).....	30
7. Prozedurari buruzko estatistika (kexa idatzien espedienteen egoera).....	31
8. Ofiziozko espedienteak.....	32
9. Estatistika soziologikoa. Kexagileen tipologia eta kexen formatua.....	33
10. Erabiltzaileen iritzia.....	34
10.1. Erabiltzaileei egindako inkestaren emaitzak.....	34
10.2. Ararteko erakundearen zerbitzu-kartaren web inprimakiaren bitartez jasotako iradokizunak.....	37
11. Informatzeko betebeharra.....	37
11.1. 2017an kexak izanda ere, errekerimendurik jaso ez duten administrazioak eta bestelako organismoak.....	38
A. Eusko Jaurlaritza.....	38
B. Foru aldundiak.....	38
C. Udalak eta administrazio batzarrak.....	39
D. Beste erakunde publiko batzuk.....	40
11.2. Kexak direla-eta, 2017an errekerimenduren bat jaso duten administrazioak eta bestelako organismoak.....	40
A. Eusko Jaurlaritza.....	40
B. Foru aldundiak.....	41
C. Udalak eta administrazio batzarrak.....	41
D. Beste erakunde publiko batzuk.....	42

II. ATALA

Euskal Herriko administrazio publikoen jarduera ikuskatzea	43
1. Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	47
2. Hezkuntza	57
3. Ogasuna.....	65
4. Gizarteratzea	73
5. Justizia	87
6. Ingurumena	97
7. Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	105
8. Jarduera ekonomikoaren antolamendua	113
9. Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	123
10. Animaliak babestea eta edukitzea	131
11. Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	135
12. Osasuna.....	143
13. Segurtasuna	151
14. Gardentasuna, herritarren partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	161
15. Lana eta Gizarte Segurantza	171
16. Hirigintza eta lurralde antolamendua	175
17. Etxebizitza	183

III. ATALA

Arartekoaren jarduerak arreta publikoa behar duten taldeak babesteko	191
1. Familiak.....	195
2. Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	203
3. Ezintasunen bat duten pertsonak	213
4. Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak.....	221
5. Espetxeratuak	227
6. Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	237
7. Etorkinak eta kultura aniztasuna.....	247
8. Lesbianak, gayak, bisexualak, transexualak eta intersexualak (LGBTI pertsonak)	257
9. Adinekoak eta menpekotasun egoeran dauden pertsonak.....	265
10. Talde terroristen biktimak.....	273

IV. ATALA

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

1. Txosten bereziak	282
1.1. 2017an argitaratutako txostena.....	282
1.2. 2017. urtean egiten ari diren txosten bereziak.....	282
2. Azterlanak	283
2.1. Euskal administrazioek 14 urte baino gazteagoak diren adin txikiko lege-hausleei emandako arreta hobetzeko gogoetak.....	283
2.2. Nazio Batuen Haurren Eskubideei buruzko Hitzarmena Ezartzeko V. eta VI. Txostenen Txosten osagarria eta horren aukerako protokoloak. Euskal Autonomia Erkidegoa	283
2.3. Diagnostiko-txostena, Lanbidek DSBE eta EPO prestazioak hobeto kudeatzeko proposamenak jasotzen dituen, 2017	283
3. Arartekoaren udako ikastaroa	284
4. Arartekoaren jardunaldiak	285
4.1. “Zigor arloko prozesuaren bermeak europar batasunaren araudiaren eta giza eskubideen Europako auzitegiaren jurisprudentziaren argitan”	285
4.2. “Energia-pobretasuna Euskadin: neurriak eta jarduera egokiak”	285
4.3. Giza Eskubideen Aldarrikapen Unibertsalaren 69. urtemuga ospatu du Arartekoak	286
4.4. Europako Kontseiluaren Tortura Prebenitzeko Europako Batzordeak ateratako ondorioak aurkezteko hitzaldia	286
5. Arartekoaren argitalpenak	287
– 2017ko uztailaren egindako XXXVI. Uda Ikastaroko ponentziak. Euskadin kultura-ondasunak babesteko araubideak berekin dakartzan arazoak	287
6. Aldizkari digitala	287

V. ATALA

Gizartearekiko harremanak eta erakundeen arteko lankidetzarako jarduerak 289

1. Gizarte erakundeekiko harremanak	291
– 2017. urtean erakundearekin bilerak egin dituzten elkarteak eta taldeak.....	291
2. Arartekoaren jardueraren garrantzia Europa eta mundu mailak	292
2.1. Testuingurua eta kontzeptu-esparrua: Arartekoa erronka globalen aurrean	292
2.2. Helburuak eta estrategiak 2017. urtean zehar burutu diren Europa mailako eta nazioarteko jardueren esparruan.....	294
2.3. Arartekoak Europako eta nazioarteko dimentsioko jardueretan parte hartu izanaren balorazioa	296
3. Estatuko herriaren defentsa-erakundeei loturiko jarduketak	297
3.1. Autonomia-erkidegoetako herriaren defendatzaileak eta errefuxiatuen krisia.....	297
3.2. Herriaren Defendatzaileen Koordinaziorako XXXII. Jardunaldiak	298
4. Beste jardura batzuk	299
– Arartekoaren eta haren ondokoaren jarduerarik esanguratsuenak, hitzaldiak emateari dagokionez, eta administrazioek eta gizarte erakundeek antolatutako ekitaldietan parte hartzeari dagokionez	299

VI. ATALA

Arartekoaren gomendioak eta iradokizunak zenbateraino bete diren.....	305
1. Onartutako gomendioak eta iradokizunak.....	308
A) Eusko Jaurlaritza.....	308
B) Foru administrazioa.....	309
C) Tokiko administrazioa	310
2. Onartu ez diren gomendioak eta iradokizunak.....	311
A) Eusko Jaurlaritza.....	311
B) Foru administrazioa.....	313
C) Tokiko administrazioa	314
3. Erabaki gabe dauden gomendioak eta iradokizunak.....	315
A) Eusko Jaurlaritza.....	315
B) Foru administrazioa.....	316
C) Tokiko administrazioa	316

VII. ATALA

Eranskinak.....	319
Eman diren ebazpenak	321
Grafikoen eta taulen aurkibidea.....	329
Arartekoaren argitalpenak.....	335

AURKEZPENA

Giza eskubideak pertsonen bihotzetan txertatuta daude; horixe zeuden legegileek beren lehen aldarrikapena idatzi baino askoz lehenago. Mary Robinson.

Arartekoarentzat pozgarria eta aukera aparta da erakunde honek 2017an egin dituen jarduerak aurkeztea, berori osatzen duen lantaldeak egindako lanaren berri emateko. Aukera berdingabea da, dudarik gabe, Euskadiko giza eskubideen egoeraz eta euskal administrazio publikoen jardueraz Arartekoak egin duen balorazioa Eusko Legebiltzarrari eta herritarrei oro har ezagutarazteko.

Lehen alderdiari dagokionez, berriz nabarmendu behar da Arartekoaren jardura kopuruak gora egin duela (halaxe gertatzen da 2010. urteaz geroztik), eta 2017an ia 13.500 jardueratara heldu dela, hau da, **Arartekoaren jardura % 22 gehitu dela txosten honetan aztergai den urtean**. Egin diren kexak eta kontsultak (9.600 inguru) berriaz aztertzen badira, % 17ko hazkuntza aipatu behar da.

Era berean, urtetik urtera gero eta herritar gehiago etortzen dira herritarrek artatzeko bulegoetara, batez ere Bilboko bulegora. 2017an ia **6.600** lagun etorri dira gure bulegoetara.

Gainera, Arartekoak informazioa eta aholkularitza eske egin diren **telefonozko 3.600 kontsultari** erantzun die; 78 bilera egin dira gizarte-erakundeekin, eta 82 bilera administrazioekin, baita beste zenbait ekimen ere: kanpoko jardueretan parte hartzea, jardunaldiak antolatzea, beste defentsa-erakunde batzuekin lankidetzan eta nazioartean elkarlanean aritzea. Guztira, 168 jardura izan dira.

Arartekoko langile batzuek **ikuskatzeko 9 bisita** ere egin dituzte. Horien bitartez, funtzionamendua, baliabideak, kudeaketa-programa, Arartekoaren gomendioen bilakaera, eta abar ebaluatu dira Galdakaoko Ertzain-etxean, Laudiodi



Udaltzaingoan, Bidebarrieta, Sansoheta eta Uba harre-zentroetan eta Ibaiondoko adingabeen zentroan.

2017an, **492 kexa-espeditetan** aipatu da argi eta garbi haurrak eta nerabeak tartean edo nahastuta zeudela, alegia, Ararteko erakundeari egindako kexa guztietatik % 16tan baino gehiagotan. Horren berri ematen da Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren txostenean, hori ere aurkezten baita.

Kexa horiek arlo tematikoen arabera banatuz gero, % 50etan haur horien familiak estutasun ekonomikoan bizi direla aipatzen da. % 20tan hezkuntza-sistemako hainbat gai dira kexagai, % 7 babesik gabeko haurrentzako gizarte-zerbitzuei buruzkoak dira, % 6 familiei laguntzeko politiken gainekoak eta % 5 osasun arlokoak. Gainontzeko arloak (aisia eta kirola, justizia, ezgaitasuna, e.a.) % 5 baino gutxiago dira.

Estutasun sozioekonomikoan bizi diren haur eta nerabeak, hain zuzen, erakunde honen kezka handienetako bat izaten ari dira azken urteotan. Testuinguru guztietan bezala, Euskadiko haurren pobrezia-adierazleak biztanleei oro har aplikatzen zaizkien adierazleen gainetik kokatzen dira beti, eta, gainera, horiek baino azkarrago hazi dira. Horrez gain, haurren pobrezia eragin handiagoa du guraso bakarreko familietan eta atzerritar familietan.

Berriz ere Mary Robinson Giza eskubideetako NBEko goi komisario ohia parafraseatuz, "Pobrezia berez da oinarrizko giza eskubide askoren urraketa".

Duela gutxiko krisi ekonomikoak sortutako pobrezia-ondorioak agerian jartzen dira, oraindik ere, **Euskadiko gizarte-babeserako sistemari** buruz jasotako kexa ugarietan; horietan biltzen da Arartekoaren lanaren eta arretaren zati handi bat. Gizarte-babeserako euskal sistemari

esker, dezente arindu ahal izan dira krisiaren ondorioak, eta gizarte eta zuzenbide Estatuko printzipioak indarrean mantentzen lagundu du, baina oraindik gabezia batzuk ditu eta, horien ondorioz, gizartean baztertuta dauden pertsonen artean, kontuan hartzeko moduko ehuneko batek ezin du prestaziorik eskuratu.

Beraz, 2017an ere, **gizarteko desberdintasunak** gutxitzea izan da erakunde honen lehentasunetako bat. Desberdintasuna gutxitzeko helburuarekin batera, politika eraginkorrak behar dira talderik kalteberenei laguntzeko, batez ere emakumei eta, hortaz, beren seme-alabei, horietan jasaten baitituzte arazo sozioekonomikorik handienak.

Txostenean berriro egiaztatzen denez, **emakumeen kontrako indarkeria** da beraien eskubideen urraketarik larriena. Nabarmenezkoa da arlo horretan Euskadin indarrean dagoen erakunde arteko akordioa sinatu zuten erakunde guztiek beren konpromisoa berritu behar dutela. Gainera, Arartekoaren ikuspegitik, akordio hori berraztertu eta Estatuko esparru berrira egokitu beharra dago, baita nazioarteko eta Europako eskakizunetara ere. Horretarako, oinarri sendoagoak jarri behar zaizkio genero-indarkeriaren kontrako erakundeekin ezinbesteko koordinazioaren alde, baita ere **indarkeria pairatzeko arriskuan dauden haur eta nerabeak** babestearen alde.

Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren txostenean, Arartekoak berriz adierazi du ezinbestekoa dela **haur eta nerabeen ganako edonolako sexu-abusuez** arduratzea. Hain justu, adituekin eztabaidatu eta egungo egoera aztertu ahal izateko, arlo horretako politika publikoak aztertuz eta abusua galarazteko jarduera egokiak bultzatuz, Arartekoak arazo hori aztertzea erabaki du 2018ko uztailan egingo den udako ikastaroan.

Arartekoaren ekintza-eremuan beti gogoan izaten da **aniztasun** balioetan sakontzeko ikuspegia, bere alderdi guztietan. Horrela, sexuagatik, identitateagatik, arauzkoak ez diren genero adierazpen edo portaerengatik inor diskriminatzea galarazi nahi da. Hori lortzeko, euskal administrazioek gai izan behar dute gizarteko kide guztien berdintasuna bermatzeko eta beraien ezberdintasunak balioesteko, gizarte demokratiko, garaikide, zintzo eta giza eskubideak errespetatzearekin konprometitutaokoaren osagai bereizezintzat hartuta.

Urtea joan eta urtea etorri, Arartekoak Eusko Legebiltzarrari egiten dion txostenean adierazten du politika publikoek **adineko pertsonen parte-hartzea** erraztu behar dutela, eta gizarte-eraldakuntzan eman duten laguntza aitortu, adinekoek merezi duten protagonismoa eta gizartean esku hartu eta solasteko ahalmena emanez. Lanean aritu daitezkeen biztanleen adina gaituzten duten euskal biztanleen ehunekoak areagotu ahal, behar hori gero eta premiazkoagoa da.

2017. urtean Arartekoak jarduera ugari egin ditu erakunde honen funtzionamenduan gardentasuna hobetzeko eta arlo horretan konpromisoak hartzeko. Horretarako, zenbait tresna baliatu ditu:

- **Gardentasun ataria.** Bertan azaltzen da nolakoak diren Arartekoaren lana, jarduerak, antolaketa, aurrekontua eta kudeaketa ekonomikoa, baita ere nola baliatu daitezkeen erakunde honek daukan informazio publikoa eskuratzeko eskubidea.
- Arartekoaren 2017ko maiatzaren 18ko Ebazpena. Horren bidez ezartzen da **erakundearen gardentasun-politika, baita ere informazio publikoa eskuratzeko eskubidea gauzatzeko** eta erakundearen informazioa berrerrabiltzeko prozedura, gehienbat baliabide elektronikoen bitartez.
- **Arartekoaren administrazio-jokabide egokirako kodea.** 2017ko irailaren 27an argitaratu zen, administrazio egokiaren oinarriko ezaugarriak agerian jartzeko: eskuragarritasuna, gardentasuna, azkartasuna, gauzak erraztea, etengabeko hobekuntza, erantzukizuna, adeitasuna, lankidetzeta eta partaidetzeta.

Bestalde, 2017an, Arartekoarentzat lehentasunezkoa den alderdi batean sakondu da: **gizarte-erakundeekiko harremanetan**, hain zuzen ere. Harreman horiek informazio-iturri bikainak dira eta, gainera, modu erabakigarrian laguntzen dute herritarren eskubideak baliatzeko baldintzak hobetzen; horrela, esan daiteke, zuzen esan ere, erakunde honen eginizunak betetzen laguntzen dutela.

Estatuz gaindiko erkidego batekoak (**Europar Batasunekoak**) garenez gero, balio, printzipio, politika eta arau sistema komun batek lotzen gaitu, eta horrek **zenbait erronka dakartza berekin**. Gainera, Euskal Herrian guztiz sendotu da Europako berme-sistema, eta EBko arau, printzipio eta balioak ezartzeko orduan, eragingarritasuna eta eraginkortasuna aktiboki defendatu behar dira. Horregatik guztiagatik, **Arartekoak ekimen bat hasi du Europako beste eragile batzuekin parte hartu eta lankidetzan aritzeko eremuak prestatzeko, jarduera egokiak trukatzeko eta elkarrekin hausnartzeko.**

Hori dela eta, 2017an Arartekoak apustu irmo eta estrategikoa egin du beste eskubide-defendatzaile batzuekin eta giza eskubideak babesten diharduten Europako eta nazioarteko erakunde aldeaniztunekin harremanak sendotzeko, eta hala jarraituko du datozen urteetan ere. Beraz, harremanak estutu ditu IOIrekin (International Ombudsman Institute), ENOrekin (EBko Ombudsmanaren Sarea), OIFrekin (Ombudsmanaren Iberoamerikako Federazioa), IALCrekin (Hizkuntza Komisarioen Nazioarteko Elkarteak), ENOCekin (Haurren Defentsa-erakundearen Europako Sarea), baita bi aldeko harremanak ere nazioarteko beste erakunde batzuekin eta Europako hainbat herrialdeetako ombudsmanekin. Txosten honen V. kapituluaren, atal berezi batean jakinarazten dira **Europar eta nazioartean iaz egindako jarduerak ugariak.**

Nazioarteko ikuspegi horretatik begiratu, bi gertakari garrantzitsu nabarmentzen dira Arartekoaren Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren ohiko jardueran. Lehenbizikoa, **Nazio**

Batuen Haurren Eskubideen Batzordeari aurkeztu zaiola Euskadiko haur eta nerabeen eskubideen egoerari buruzko txostena. Txosten hori aztertzen ari garen aldian erakundeak lortu duen informazio guztiarekin prestatu da. Bigarrena, berriaz, bulego hori **Haurren Defentsa-erakundearen Europako Sarean** (ENOC) sartu dela.

Arartekoak pozik adierazi behar du **administrazio publiko eskudunak jarrera harkorra erakutsi dutela bere proposamenekin**. Iaz, kasuetatik ia % 88tan onartu egin ziren erakundearen ebazpenak eta gomendioak, nahiz eta administrazioak horretara behartuta ez egon, eta nahiz eta, askotan, zuzendutako jardueretan legea zuzenean urratu ez den, baizik eta legeria modu murrizgarrian interpretatzearen

ondorio izan diren, eta horrek herritarren eskubideak behar bezala bermatzea oztopatu duen.

Horregatik, bukatzeko, desio bat adierazi nahi dut: euskal administrazio guztiek uler dezatela Arartekoari laguntzea oso modu eraginkorra dela giza eskubideak, oinarrizko askatasunak eta pertsonen duintasuna errespetatzea babesten laguntzeko. Horiexek dira bizikidetasunaren funtsezko zutabeak, zeinak beti arriskuan baitaude eta etengabe hobetu eta indartu behar baitira, horretarako aukera dago eta.

Manuel Lezertua Rodríguez
ARARTEKOA

Ararteko

erakundearen
jarduera kopurutan

I. Atala

ARARTEKO ERAKUNDEAREN JARDUERA KOPURUTAN

1. Oharrak eta datu orokorrak

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

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

Kapitulu honetan beste atal bat sartu dugu, alegia, erakundera etortzen diren pertsonen profilaria buruzkoa, baita inkestetan gure lanaz ematen duguten iritzia ere.

Laburbilduz, informazio sistematizatu horren bidez, kapitulu honetan 2017ko jarduerari buruzko informazio kuantitatibo guztia agertzen da.

Arartekoak garrantzizkotzat jotzen du jardueren kontzeptu zabalaren barruan bi alderdiok ikusaraztea: batetik, herritarren erreklamazioen esparruan egiten duen lana, hau da, kexak eta aholkularitza hainbat modalitatetan, eta, bestetik, bestelako jarduerak, politika publikoak ebaluatzeko egiten direnak, eta, beraz, Arartekoan eskuarki planteatzen diren kasu konkretuez harago doazenak.

Horretarako, hainbat tresna erabiltzen dira, denak ere lan-arlo bakoitzaren urteko jarduera-planean egituratuak: bilerak administrazioekin, bilerak gizarte zibileko elkarteekin eta erakundeekin, ikuskapen-bisitak eta ofiziozko jarduerak.

Arartekoak 2017an egin duen jardueraren zenbakizko gutxi gorabeherako datuak estatistikari eskainitako kapitulu honetan kontsulta daitezke.

Arartekoaren web orrialdea sendotu egin da euskal herritarrei informatzeko eta haiekin harremanetan egoteko bide bezala; horren erakusgarri, aurtun 107.000 bisita jaso dira, 200.000 orrialde ikusi dira eta 87.000 erabiltzaile inguru izan dira.

Era berean, Ararteko erakundearen presentzia indartu da gizarte-sareetan; horixe egiaztatzen dute, txosten hau ixteko datan, Twitterren 4.400 jarraitzaile, eta Facebookeko orrian (2014an zabaldutakoa) 730 pertsonak jarraitzea Arartekoari.

Oro har, 2017an, herritarrentzako laguntzarekin eta administrazioen kontrolarekin lotutako 13.437 jarduera zenbaitu dira eta horietatik 9.582 kexa eta kontsultei dagozkie. Beraz, 2017an Arartekoaren jarduera %22 baino gehiago gehitu da.

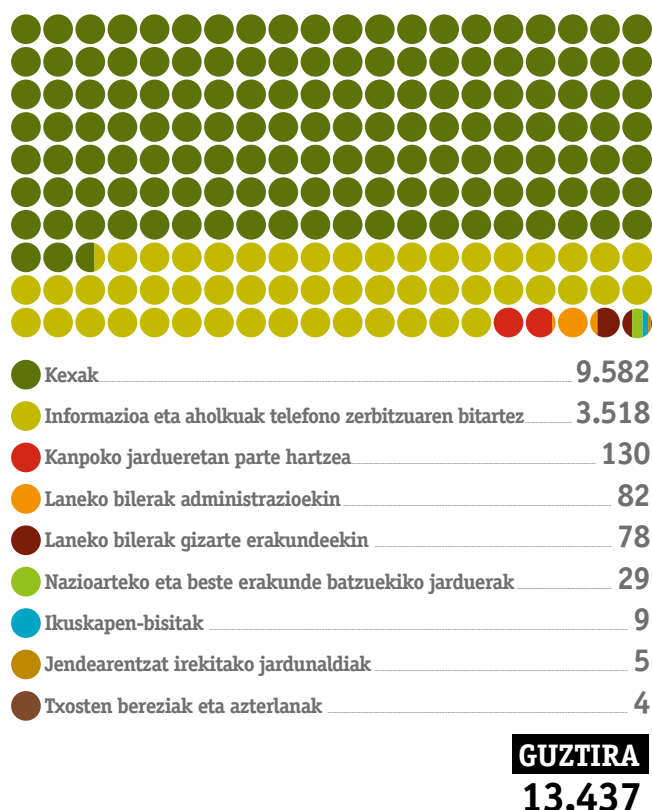
1. grafikoa. Arartekoari 2017an egindako kexak eta kontsultak



2017an herritarrek 9.545 kexa eta kontsulta egin dizkiote Arartekoari eta ofiziozko 37 espediente bideratzen hasi gara. Informazio horretatik ondorio hau atera daiteke: 2010. urtearen aldean –orduan ikusten hasi ziren krisiaren ondorioz larrienak– herritarren kexak % 70 gehitu direla, arrazoi askorentatik, baina batez ere eduki ekonomikoko gizarte laguntzen gaineko kexak izugarri areagotu direlako.

2. grafikoa.

Arartekoaren jardueraren guztiak 2017an



2017. urtean, informazioa eta orientabidea eskatzeko egin diren 3.518 telefono-kontsultari erantzun diegu eta 78 bilera egin ditugu era askotako gizarte-erakundeekin (horien gaineko xehetasunak urteko txostenaren V. kapituluaren kontsulta daitezke, gizartearekiko harremanei buruzkoa baita). Era berean, 82 bilera egin ditugu zenbait administrazioekin: Eusko Jaurlaritzaren sail eta zuzendaritzekin, aldundiekin, udalekin eta beste erakunde batzuekin.

Ikuskatzeko 9 bisita ere egin dira. Horien bitartez, funtzio-namendua, baliabideak, kudeaketa-programa, Arartekoaren gomendioen bilakaera, eta abar ebaluatu dira Galdakaoko Ertzain-etxean, Laudioko Udaltzaingoan, Bidebarrieta, San-soheta eta Uba harrera-zentroetan eta Ibaiondoko adingabeen zentroan.

Gainera, eraginkortasunez parte hartu dugu era guztietako ekitaldi, jardunaldi eta gertakizunetan, batik bat administrazioek, gizarte-erakundeek eta defentsa-erakundeek autonomia erkidegoetan, Estatuan nahiz Europan sustatu dituzten ekimenekin loturikoetan (iaz, guztira, horrelako 159 jardueratan esku hartu genuen); horrek guztiak ematen du halako arrasto bat Arartekoak, batez ere erakundea osatzen duten 29 lan-arloetako arduradunen ekimenez, egiten dituen jardueraren ugari eta askotarikoen inguruan. Esku-hartze horien zehaztapen handiagoa II. eta III. kapituluetan ematen da, arlo horietako urteko jardueraren plana azaltzean.

2017an kexa idatzien gaineko 1.490 espediente ebatzi dira. Gainera, 1.174 ebatzen eman dira. Gainontzeko kasuak gero onartu ez diren kexak dira (beste herriaren defendatzaile batzuekiko bikoiztasuna, epailearen ebatzenaren zain dauten auziak, epai irmoa dutenak, auzibideari ekin diotenak eta abar).

Kexa-prozedurek batez beste 50 egun iraun dute 2017an. Beraz, epeak nabarmen laburtzen ari dira urtetik urtera.

Iaz, kexa eragin zuen administrazioaren jardueraren aztertu eta gero, **jardueraren okerren bat** zegoela iritzi diogu aztertutako kexa idatzien % **48tan** (zertxobait hazi da 2016koaren aldean, ordukoa %46koa izan baitzen), eta **jardueraren ez zela okerra** kexen % **52 baino gehiagotan**.

Eragindako administrazioak kexa sorrarazi zuen jardueraren zuzendu eta aldatu du kasuetatik ia % **88tan**. Gehienetan ez da gomendio formalik egin behar izan administrazioak Arartekoaren proposamena onartzeko. Datu horrek argi erakusten du, berez, erakunde honen esku-hartzea oso eraginkorra dela.

1. taula.

Ararteko erakundearen esku-hartzearen eraginkortasun-maila

	%	%
Konpondutako jardueraren okerra		87,61
Gomendiorik gabe	90,49	
Gomendio onartua	9,51	
Konpondu gabeko jardueraren okerra		12,39

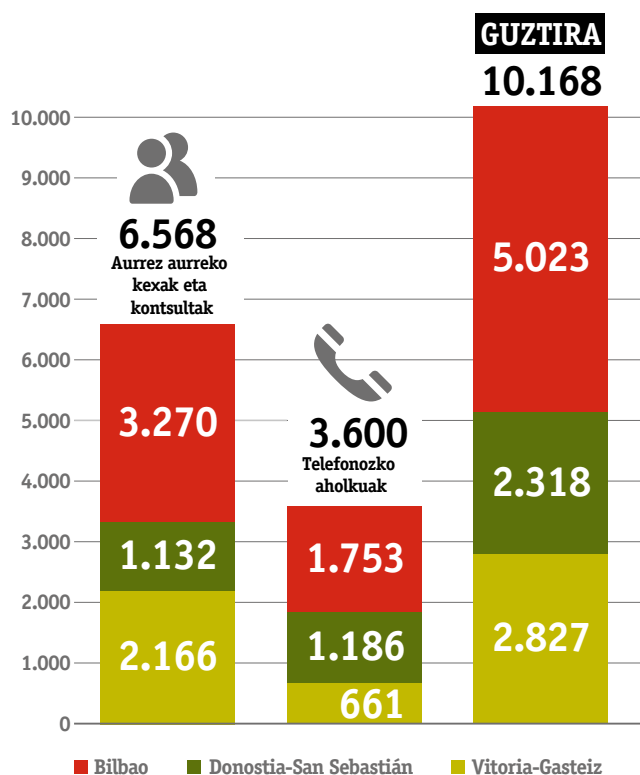
2. Arreta zuzeneko bulegoen jardura (aurrez aurreko kexak eta telefono bidezko aholkuak)

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

Horregatik, egiten dizkiguten kexak ez ezik, telefonozko kontsultak ere zenbatzen ditugu, ziur baikaude horien bitartez informatzeko lan interesgarria egiten dela pertsoneri administrazioekin dituzten harremanetan zein eskubide dituzten adierazten. Horrela, 2017. urtean guztira 10.168 zerbitzu egin ditugu herritarren arretarako bulegoetan. Horietatik 6.568 hiru bulegoetako batean aurrez aurre egindako kexak eta kontsultak izan dira, eta 3.600etan telefono bidezko aholkularitza eta informazioa eman da.

3. grafikoa.

Aurrez aurreko kexak eta kontsultak eta telefono bidezko aholkuak arreta zuzeneko bulegoetan



Bulegoetako jarduerari buruz, 2017ko datuak aurreko urteetakoekin alderatuta aztertzen badira, ikusten da jardura etengabe areagotu dela, 2017an % 24ra iritsi arte.

3. Erregistratutako kexa idatziak

2017. urtean 2.977 kexa idatzi erregistratu ditugu euskal herritarrek hala eskatuta. Gainera, ofiziozko 37 jardura hasi ditugu. Beraz, guztira % 19 gehitu da azken urte honetan.

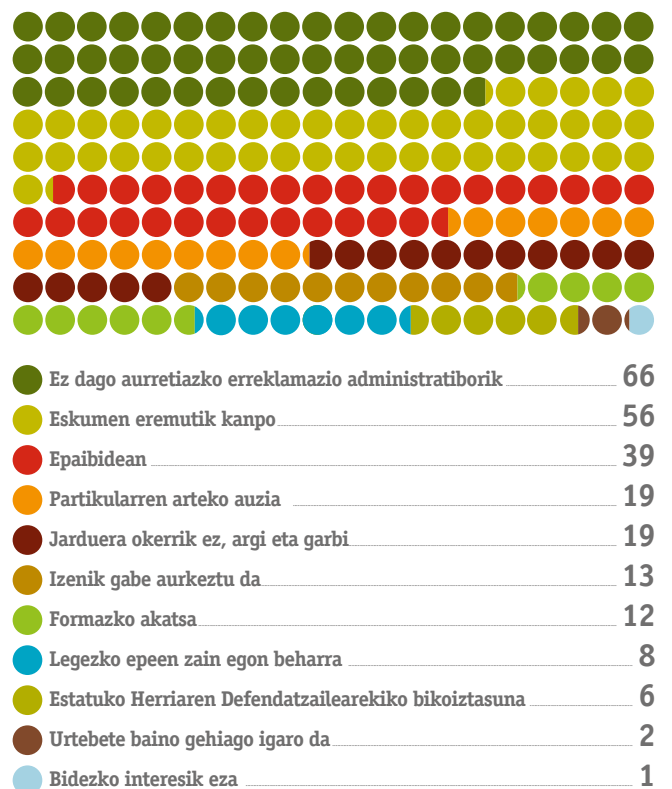
Onartu gabeko kexa idatziak

Ararteko erakundea sortu eta arautzeko 3/1985 Legearen 21. artikuluan adierazten dira zein zertzelada gertatu behar duten herritarren kexak ez onartzeko. Horrela, hainbat arrazoiengatik onartu ez diren kexak bereizi behar dira: norbakoaren 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 onartzea alde interpretatzeko. Onartu ez diren kexetan, erakundea kexagileari aholku ematen ahalegintzen da beti, hark azaldu dituen arazoak konpontzeko egokienak izan daitezkeen bidei dagokienez.

4. grafikoa.

Onartu gabeko kexa idatziak eta egoerak



GUZTIRA
241

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, zenbait kexa Frantziako Eskubideen Defendatzaileari eta Mexikoko Giza Eskubideen Batzorde Nazionalari bidali zaizkie, haien eskumen-eremuko administrazio publikoei zegozkielako.

Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexak	63
Beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak	3

4. Estatistika alorrez alor

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


Horrela, 2017an berriz gehitu egin dira gizarte bazterkeriaren aurka borrokatzeko bitartekoekin loturiko kexak: **829** izan dira (2016ko 790 kexen aldean), baina 2013. urteko 883 kexetatik eta 2012ko 1.100etik urrun dago oraindik. 829 kexa idatzi horietatik **802k** (hau da, ia % 97k) **Lanbideren** jarduera txarrarekin loturiko hainbat arazorekin dute zerikusia, eta diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) kudeatzerakoan egindako jardurekin.

Gizarteratze arloan ez ezik, jarduera bizia nabari da arlo hauetan: **hezkuntza, herri-administrazioen zerbitzuko langileak, ogasuna, herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak, etxebizitza, osasuna, ingurumena eta segurtasuna**. Era berean, 2017an kudeatutako kexa idatzien artean, ugariak dira, orobat, **arreta publikoa behar duten taldeei** buruzkoak.

Arartekoak bideratu dituen kexa-espedienteetatik % **61ek baino gehiagok eskubide sozialekin** dute lotura (hezkuntza, osasuna, gizarteratzea, etxebizitza, e.a.).

Orobat, azpimarratu behar dugu kexa-espedienteetatik % **35k** gutxi gorabehera (gizarteratze arlokoek barne) zerikusia dutela pertsona guztien **benetako berdintasun eraginkorra** bermatzeko **politika publikoekin**. Politika horien bitartez, eskubide hori gauzatzea eragozten edo zailtzen dieten oztupoak kendu nahi zaizkie pertsona jakin batzuei: besteak beste, emakumeei, gizartean baztertuta edo baztertutak izateko arriskuan daudenei, adinekoei, haur eta nerabeei, ezinduei, LGBTiei, etorkinei, ijitoei, eta abarri.

2. taula. Hasitako kexa-espedienteen banaketa, jardueraren arloaren arabera*

Arloa		%
Gizarteratzea	829	31,05
Hezkuntza	606	22,69
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	156	5,84
Ogasuna	135	5,05
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	121	4,53
Arreta publikoa behar duten taldeak: ezinduek, adinekoak, berdintasuna, etorkinak eta kultura aniztasuna, espetxeratuak, e.a.	111	4,16
Etxebizitza	109	4,08
Osasuna	105	3,93
Ingurumena	88	3,29
Segurtasuna	83	3,11
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	81	3,03
Hirigintza eta lurralde antolamendua	58	2,17
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	44	1,65
Justizia	35	1,31
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	34	1,27
Haurrak eta nerabeak	30	1,12
Lana eta Gizarte Segurantzza	15	0,56
Familiak	14	0,52
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	12	0,45
Animaliak babestea eta edukitzea	5	0,19
Guztira	2.671	100

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

5. Estatistika, eragindako administrazioen arabera

Bideratutako kexa-espeditentek administrazio bakoitzari zer proportziotan eragiten dioten adierazten duten datuak aztertuta, aurreko urteetan bezala, 2017an Eusko Jaurlaritzaren kontra egin dira kexa idatzirik gehienak (ia % 65), mantendu egin dira autonomia erkidegoko udalen jarduerari buruzkoak (% 24 baino gehiago) eta % 9 inguruk izan dute zerikusia foru aldundiekin.

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

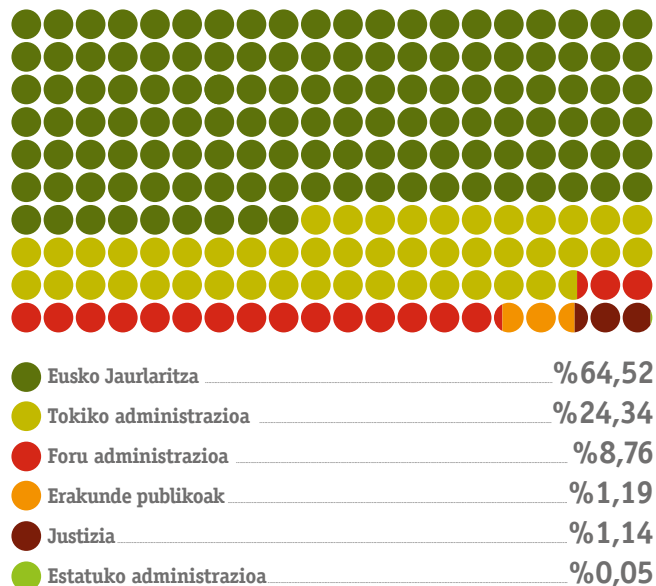
Arlo eta administrazio bakoitzari zuzendutako kexen kopurua zuzen interpretatzeko era

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

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

Horrela, nahiz eta administrazio jakin baten jarduerak sortutako kexa-kopurua hasiera batean esanguratsua izan, are esanguratsuagoa da –eta hori da egiaz garrantzitsua– zenbat kexatan izan zituen kexagileak erakunde honetara etortzeko moduko arrazoiak, administrazio batek oker jokatu zuelako. Halaber, erakunde honen 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.

5. grafikoa. Bideratutako espeditenteen banaketa, eragindako administrazioen arabera



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

Banaketa arloka

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

3. taula.

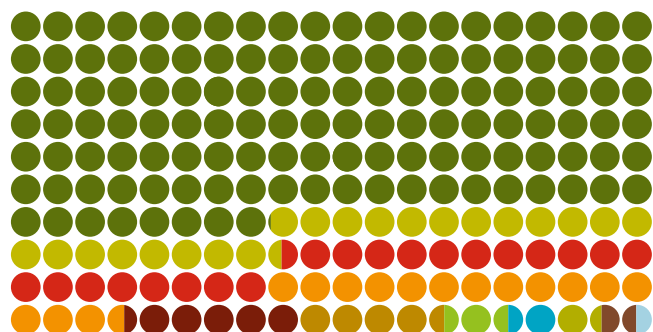
Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorren aurka (Eusko Jaurlaritza) bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa	📄	%
Gizartratzea	744	62,06
Osasuna	103	8,59
Hezkuntza	90	7,51
Etxebizitza	84	7,01
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	63	5,25
Segurtasuna	25	2,09
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	14	1,17
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	12	1,00
Lana eta Gizarte Segurantzza	11	0,92
Ingurumena	10	0,83
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	10	0,83
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	9	0,75
Justizia	6	0,50
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	6	0,50
Hirigintza eta lurralde antolamendua	6	0,50
Ogasuna	3	0,25
Hacienda	1	0,08
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	1	0,08
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	1	0,08
Guztira	1.199	100

Sailen arabera banaketa

6. grafikoa.

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



Enplegu eta Gizarte Politikak	768	(%64,05)
Osasuna	122	(%10,18)
Hezkuntza	118	(%9,84)
Ingurumena, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza	94	(%7,84)
Segurtasuna	32	(%2,67)
Ekonomiaren Garapena eta Lehiakortasuna	27	(%2,25)
Gobernantza Publikoa eta Autogobernua	12	(%1,00)
Lana eta Justizia	8	(%0,67)
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa	8	(%0,67)
Kultura eta Hizkuntza Politika	7	(%0,58)
Ogasuna eta Ekonomia	3	(%0,25)

GUZTIRA
1.199

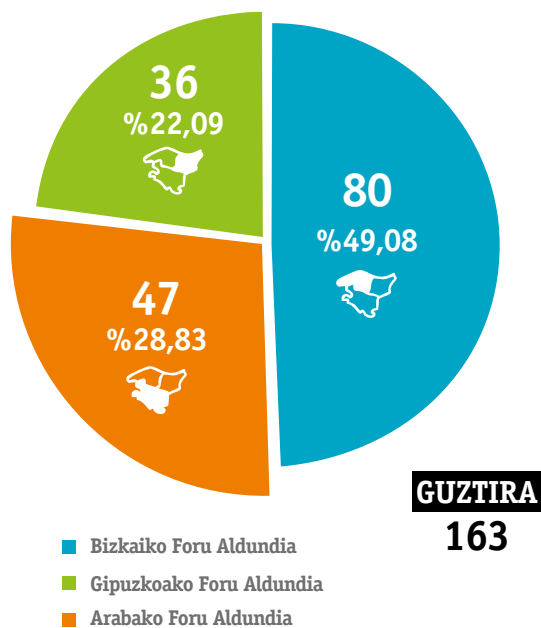
B) Foru erakundeen aurka bideratutako espedienteak

Banaketa lurraldeka

Foru erakundeen kontrako kexen artean, nabarmentzekoa da gora egin dutela Bizkaiko eta Gipuzkoako foru aldundien aurka bideratutako kexa idatziek, eta behera Arabakoaren kontrakoek. Egonkor mantendu dira Arabako Foru Aldundiaren aurkakoak.

7. grafikoa.

Foru erakundeen aurka bideratutako espedienteen banaketa, lurraldeen arabera



Banaketa arloka

Foru eremuko kexen tipologiai begira, aldatu egin da azken urteotako joera: hain zuzen, gutxitu egin dira ogasun arlokoak, mantendu adinekoei dagozkienak, eta zertxobait gehitu haur eta nerabeei buruzkoak.

4. taula.

Foru erakundeen aurka bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera


Arloa	ARABA ALAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	EAE	%
Ogasuna	5	19	6	30	18,40
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	6	13	6	25	15,34
Haurrak eta nerabeak	5	4	12	21	12,88
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	3	13	3	19	11,66
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	2	7	8	17	10,43
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	2	12	2	16	9,82
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	7	-	4	11	6,75
Gizarteratzea	2	5	1	8	4,91
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	3	2	-	5	3,07
Ingurumena	-	1	3	4	2,45
Familiak	1	1	1	3	1,84
Espetxeratuak	-	1	1	2	1,23
Jardura ekonomikoaren antolamendua	-	1	-	1	0,61
Lana eta Gizarte Segurantza	-	1	-	1	0,61

C) Tokiko administrazioen aurka bideratutako espedienteak

Banaketa lurraldeka

Espediente gehienak Bizkaiko udalen aurka bideratu dira, baina kontuan hartu behar da horixe dela lurralderik jendetsuena.

5. taula. Tokiko administrazioen aurka bideratutako espedienteen banaketa

		%
Bizkaiko udalak	213	46,92
Gipuzkoako udalak	121	26,65
Arabako udalak	88	19,38
Bizkaiko mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	22	4,85
Arabako administrazio batzarrak	6	1,32
Gipuzkoako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	3	0,66
Arabako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	1	0,22
Guztira	454	100

6. taula. Autonomia erkidegoko udalen* aurka bideratutako espedienteak

Arabako udalak 	
Vitoria-Gasteiz	64
Amurrio	3
Ribera Alta / Erribera Goitia	3
Alegría-Dulantzi	2
Aramaio	2
Laudio / Llodio	2
Zigoitia	2
Beste batzuk*	10
Guztira	88

Bizkaiko udalak 	
Bilbao	53
Getxo	19
Barakaldo	15
Erandio	12
Santurtzi	9
Sopela	8
Bermeo	6
Mungia	6
Sestao	5
Galdakao	4
Amorebieta - Etxano	3
Durango	3
Etxebarri	3
Gorliz	3
Igorre	3
Lekeitio	3
Mundaka	3
Ondarroa	3
Ortuella	3
Portugalete	3
Beste batzuk*	46
Guztira	213

Gipuzkoako udalak		
Donostia - San Sebastián		34
Errenteria		10
Zarautz		10
Arrasate / Mondragón		7
Hondarribia		5
Azpeitia		4
Eibar		4
Tolosa		4
Bergara		3
Irun		3
Soraluze - Placencia de las Armas		3
Zestoa		3
Anoeta		2
Beasain		2
Deba		2
Hernani		2
Lezo		2
Oiartzun		2
Orio		2
Pasaia		2
Usurbil		2
Beste batzuk*		13
Guztira		121

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


Banaketa arloka¹

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

D) Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka bideratutako kexa-espeditenteak

Dezente gutxitu dira EAEko beste administrazio batzuen kontrako kexak, izan ere, ia erdira gutxitu dira 2016koen aldean. Euskal Herriko Unibertsitatearen aurka egindako kexei dagokienez, gutxitu egin dira aurreko urtearekin konparatuta.

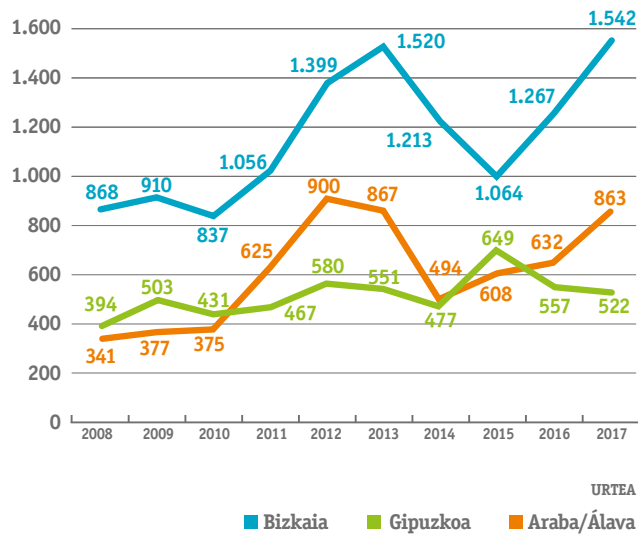
7. taula. Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka bideratutako kexa-espeditenteak

	
Euskal Herriko Unibertsitatea	9
Bizkaia Jaurerriko Abokatuen Bazkun Ohoretsua	3
Haurreskolak	2
URA – Ur agentzia	2
Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	1
BIDEGI	1
Higizinen Jabetza - Agenteen Bizkaiko Elkargo Ofiziala	1
Legelarien Euskal Kontseilua	1
Gipuzkoako Abokatuen Elkargo Prestua	1
IZENPE	1
Guztira	22

¹ Toki erakundeen kontra egindako kexa idatziak arloen arabera banatzen dituzten datuak Arartekoaren web orrian kontsulta daitezke, [estatistika osoan](#).

6. Lurralde estatistika (kexa idatzien banaketa lurraldeen arabera)

8. grafikoa. Erregistratutako kexa-espeditenteen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (2008-2017)*



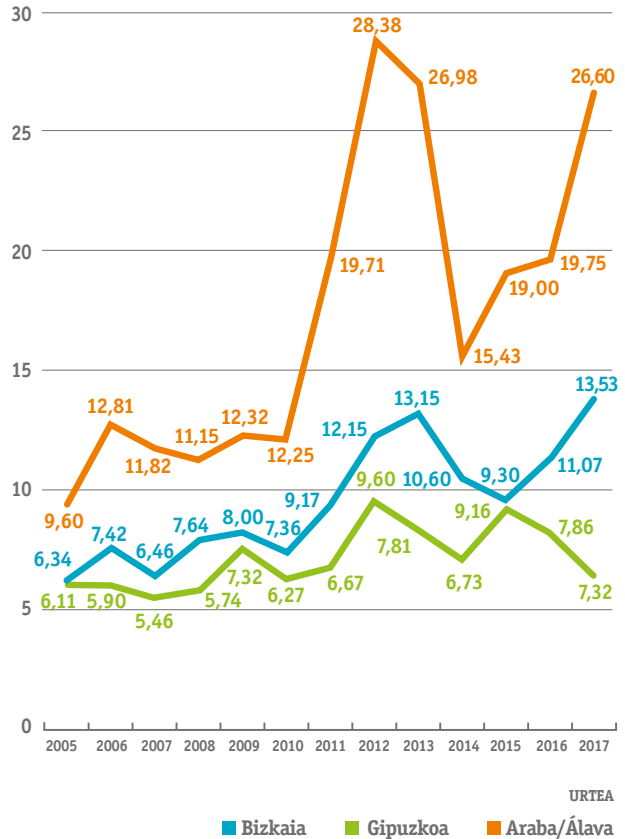
* Arartekoaren web orrian kontsulta daitezke, [estatistika osoan](#), Arartekoaren jardueraren hasieratik (1989) izan duen bilakaerari buruzko datuak.

Erreklamazioak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko

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

Aurreko urteetan bezalaxe, egiaztatu dugu Araba Lurralde Historikoan egin direla kexa idatzi gehien, hain zuzen, Bizkaian egindakoen halako bi ia-ia, eta Gipuzkoan egindakoen halako hiru baino gehiago, nahiz eta biztanle gutxien hartu bere baitan.

9. grafikoa. Erregistratutako erreklamazio idatziak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (2005-2017)*





* Arartekoaren web orrian kontsulta daitezke, [estatistika osoan](#), Arartekoaren jardueraren hasieratik (1989) izan duen bilakaerari buruzko datuak.



Banaketa lurralde bakoitzean



Kexagileak lurralde historikoko hiriburuan ala beste udalerririk batzuetan bizi diren, herritarren jokabidea ez dela berdina erakusten du kexa-espeditenteen banaketak. Egiaz, Bizkaian eta Gipuzkoan, handiagoa da hiriburutik kanpo bizi diren kexagileen kopurua; Araban, ordea, kexetatik % 90 baino gehiago Gasteizen bizi direnek egin dituzte.

8. taula.

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

Araba/Álava			%
Vitoria-Gasteiz		779	90,27
Beste udalerrri batzuk		84	9,73
Guztira		863	100

Bizkaia			%
Bilbao		535	34,70
Beste udalerrri batzuk		1.007	65,30
Guztira		1.542	100

Gipuzkoa			%
Donostia-San Sebastián		189	36,21
Otros Municipios		333	63,79
Guztira		522	100

Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak

Urtean zehar, beste autonomia erkidego batzuetatik eta beste estatu batzuetatik etorritako 38 kexa jaso ditugu, euskal herri-administrazioen kontrakoak.

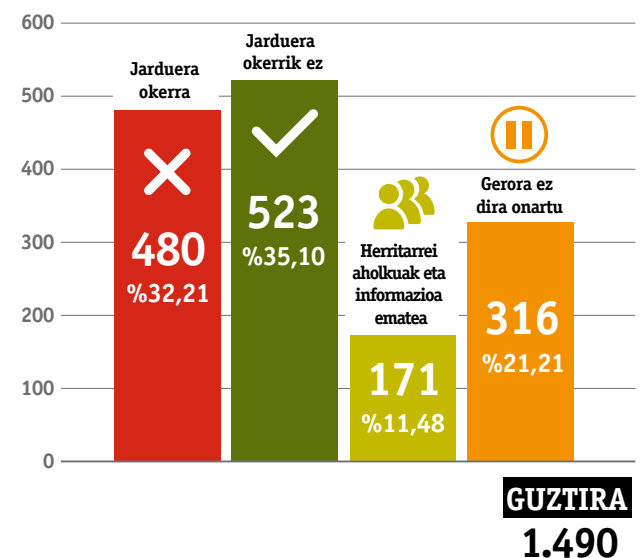
7. Prozedurari buruzko estatistika (kexa idatzien espedienteen egoera)²

Jarraian, 2017an bideratutako espedienteak tramitazioaren zein fasetan dauden aztertuko dugu.

2017. urtean 1.490 kexa-espediente bukatu dira eta 1.174 ebazpen eman dira. Arartekoak hartu dituen erabakiak aztertuta, eragindako administrazioaren jarduera okarren bat zegoen 480 kasutan, hau da, ia % 48tan; ehuneko hori iazkoa baino (% 46) handixeagoa da. Aitzitik, ez da jarduera okerrik antzeman azterturiko espedienteetatik % 52 baino gehiagotan (iaz % 54 izan ziren).

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.

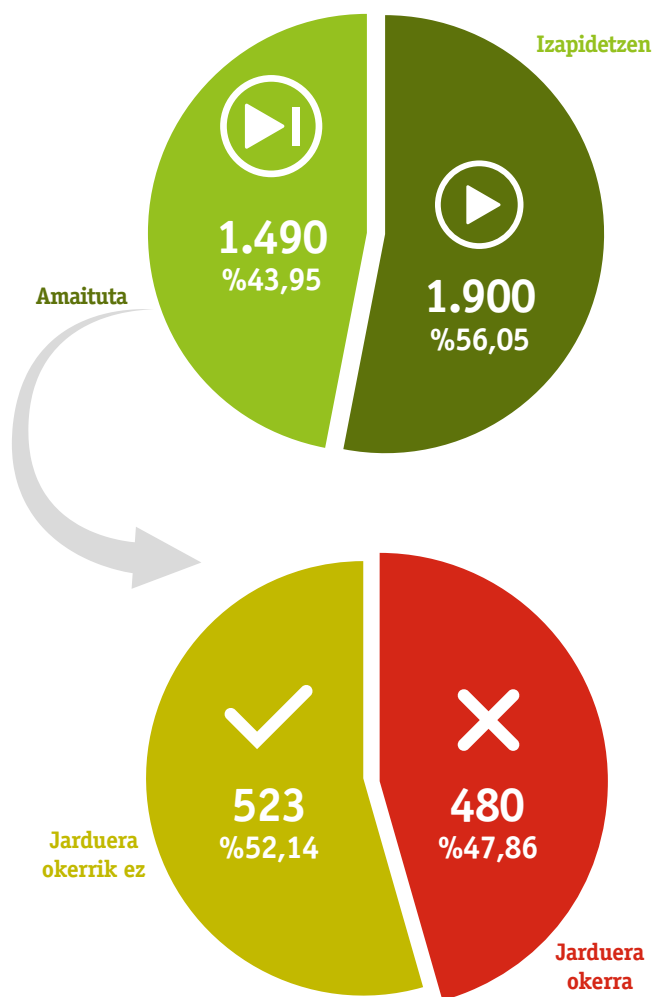
10. grafikoa. 2017an bukatu diren espedienteak



² Prozedurazko estatistikari buruzko datu guztiak Arartekoaren web orrian kontsulta daitezke, [estatistika osoan](#).

Kexen egoera: euskal administrazio publikoen jarduera zuzenak eta okerrak

11. grafikoa. Kexa-espeditenteen egoera



Aurreko datuetatik ondorioztatzen denez, Arartekoak 2017. urtean sakonki aztertu dituen erreklamazio guztietatik 480 kasutan, hau da, ia % 48tan ondorioztatu da jarduera okerraren bat egin dela.

8. Ofiziozko espedienteak

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

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

2017an ofiziozko 37 espediente bideratzen hasi gara. Arloen arabera, aipatzekoak dira Haur eta Nerabeentzako Bulegoari dagozkionak eta segurtasuna, gizarteratze eta ogasun arloekin lotutakoak ere.

9. taula. Ofiziozko espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa	📄	%
Haurrak eta nerabeak	12	32,43
Segurtasuna	10	27,02
Gizarteratzea	4	10,81
Ogasuna	3	8,11
Hezkuntza	2	5,41
Ingurumena	2	5,41
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	2	5,41
Estatuko Herriaren Defendatzailea	1	2,70
Etxebizitza	1	2,70
Guztira	37	100

Ikus daitekeenez, Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren jarduera nagusia izan da ofiziozko jarduerak hastea, antzeman ziren egoeren edo arazoaren aurrean. Adibidez, jarduerak hasi ziren honako zentron funtzionamendua aztertzeko: Sansohetako haur babesgabeen zentrokoa; Zornotzako lehen harrerarako zentrokoa –ikusatzeko zenbait bisita egin dira zentro horretara–; edo Bidebarrietako zentrokoa eta Ubako larrialdietako harrerarako.

Tortura Prebenitzeko Mekanismo Nazionalak hala eskatuta, erakunde horri lagundu zitzaion Ibaiondoko gazte-justiziako zentrori egindako bisitan.

Era berean, gertutik aztertu da haur kalteberen gaineko txosten berezian bildutako gomendio batzuen bilakaera. Horrela, hiru foru aldundiei informazioa eskatu diegu, jakin nahi bakenuen babesik gabeko haurrentzako gizarte-zerbitzuetan zer neurri hartu diren kultura aniztasuna aintzat hartuko dela bermatzeko.

ACNURrek iaz esku hartzeko eskatu zion Arartekoari, Grezia eta Italiako errefuxiatuen kanpamentuetatik zetozen eta bakarrik zeuden adingabe atzerritarak zirela eta. Horregatik, Arartekoak ofiziozko jarduera bat hasi zuen, Euskadira iritsitako adingabe horien egoera eta plazak gehitzeko aukerak ezagutzeko.

Segurtasun arloan, berriz, ikuskatzeko bisitak egin ditugu Laudioko Udaltzaingora eta Galdakaoko ertzain-etxera, eta ofiziozko hainbat jarduera hasi ditugu udalerrri batzuetan, gordetako aparkalekuetan ezgaituek aparkatzeko duten eskubidearen gainean.

Ingurumen arloan bultzatutako ofiziozko jardueretan, berriz, dantzaleku baten inguruan eta Bilboko hainbat eremutan bizi diren herritarrei sortutako eragozpenak aztertu dira nagusiki.

Aipagarriak dira, halaber, gizarteratze arloan burutu diren jarduerak bizikidetzaren unitateko kideak gehitzeari buruz, edo preskribitutako aldiekin zerikusia duten prestazioei buruz. Era berean, ekimen bat sustatu da Estatuko Herriaren Defendatzailearekin, etorkin batzuek bankuetan kontuak zabaltzeko dituzten arazoez.

Ogasun arloan zenbait ekimen zuzendu zaizkie Arabako, Bizkaiko eta Gipuzkoako foru aldundiei, honako gai hau dela eta: kenkari nagusia kentzea eta horrek zergaren autolikidazioetan duen eragina, zerga-ekitaldian lortutako etekinak kapitalaren errentetatik, ez beste inondik, datozenean.

Ofiziozko jarduera horiek eta beste zenbait –horietako batzuk aztergai dugun urtean bukatu dira, beste batzuk bideratzen ari dira– zehatzago kontsulta daitezke txosten honen II eta III. kapituluetan, baita horri erantsitako Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren txostenean ere.

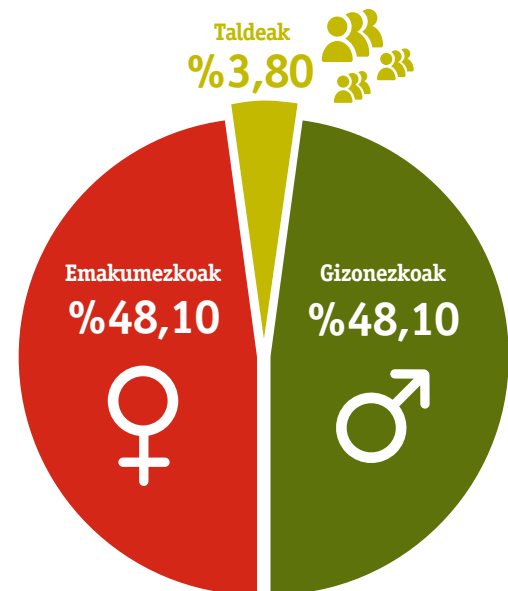
9. Estatistika soziologikoa. Kexagileen tipologia eta kexen formatua

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

Kexagileen ezaugarriak

2017. urtean egindako kexen analisi soziologikoak ez du aldaketa esanguratsurik erakusten aurreko urteekin aldean.

12. grafikoa.
Jasotako kexen banaketa, kexagileen ezaugarrien arabera

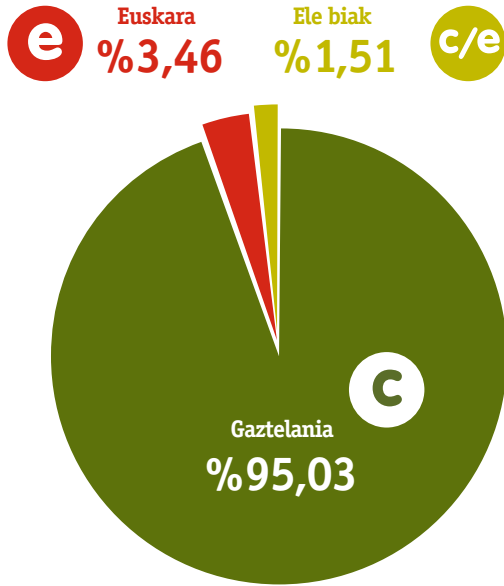


Kexa idazteko erabilitako hizkuntza

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

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

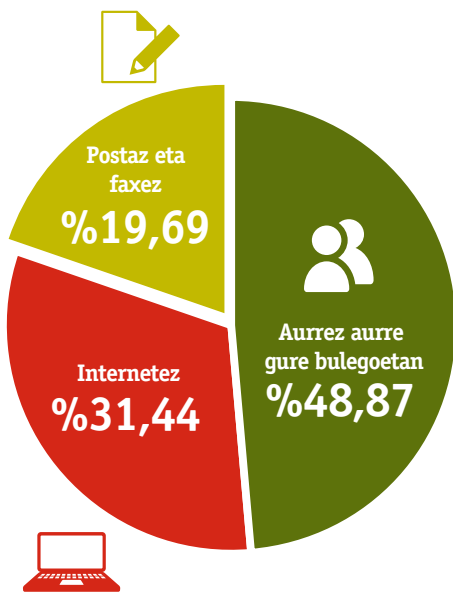
13. grafikoa.
Kexen banaketa, erabilitako hizkuntzaren arabera



Kexak egiteko era

Kexak egiteko moduan, aldatu egin da azken urteetako joera, izan ere, kexetatik % 49 soilik egin dira aurrez aurre, Arartekoren herritarrek artatzeko bulegoetan; aldi berean, ia % 32 egin dira Internet bidez.

14. grafikoa.
Kexen banaketa, herritarrek erabili duten bidearen arabera



10. Erabiltzaileen iritzia

10.1. Erabiltzaileei egindako inkestaren emaitzak

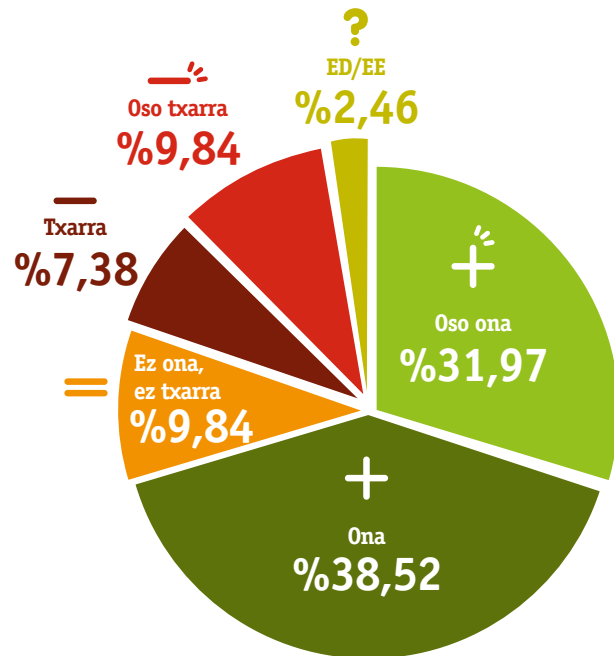
Duela zenbait urte, herritarrengana hurbiltzeko bidea hasi genuen, esku hartzeko eskatu diguten pertsonen iritzia jakiteko. Erakundearen jardunbidean ahulguneak zeintzuk diren jakitea eta eskaintzen dugun zerbitzua hobetzen saiatzea ditugu helburu.

Horregatik, kexa-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 balioztatzean, garrantzitsua da honako hau kontuan hartzea: 2017an zenbait kexaren biderapen-lana amaitu da; kexa horien artean, gutxi gorabehera % 48tan uste izan da eragindako administrazioak jarduera okerren bat burutu zuela.

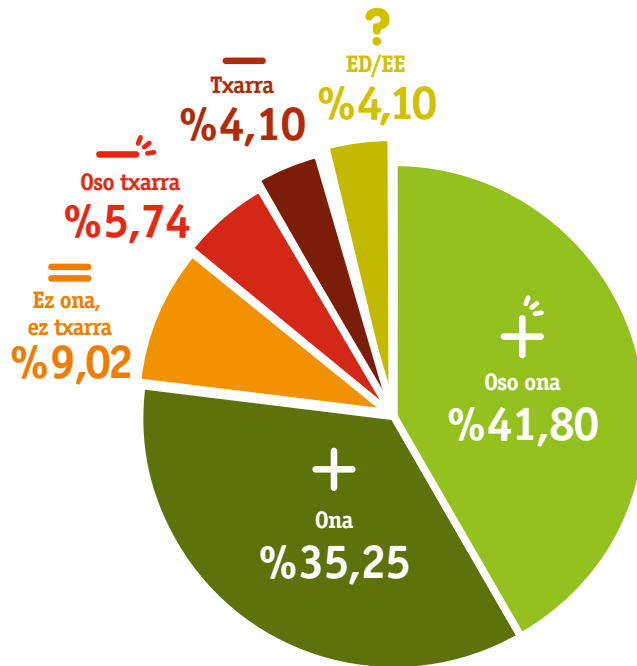
Herritarrek Arartekoaren esku-hartzeaz 2017an egin duten balorazioa oso ontzat jo behar da. Horixe ondoirozta daiteke Arartekoaren zerbitzuak erabili dituzten pertsonetatik galdera-sortari erantzun diotenen erantzunetatik.

15. grafikoa.
Nolakoa iruditu zaizu Arartekoak bidalitako informazioa?



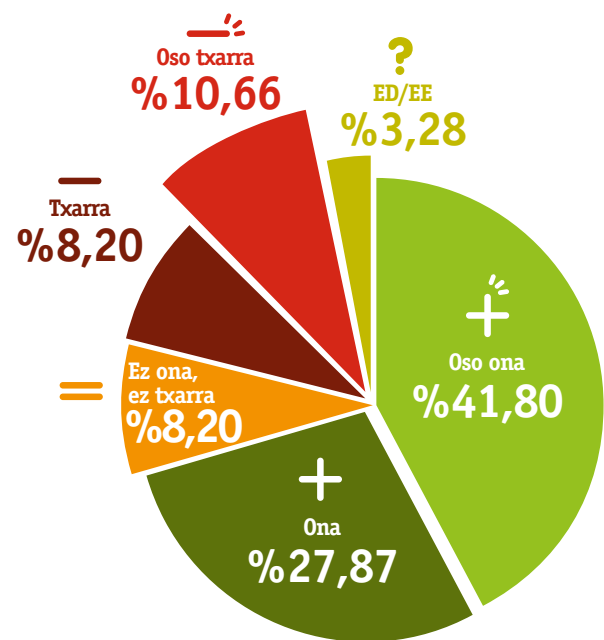
Hortaz, "jasotako informazioa ona edo oso ona" iruditu zaie kexaren bat egin duten herritarren % 70i baino gehiagori, kexaren biderapena bukatu ondoren.

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



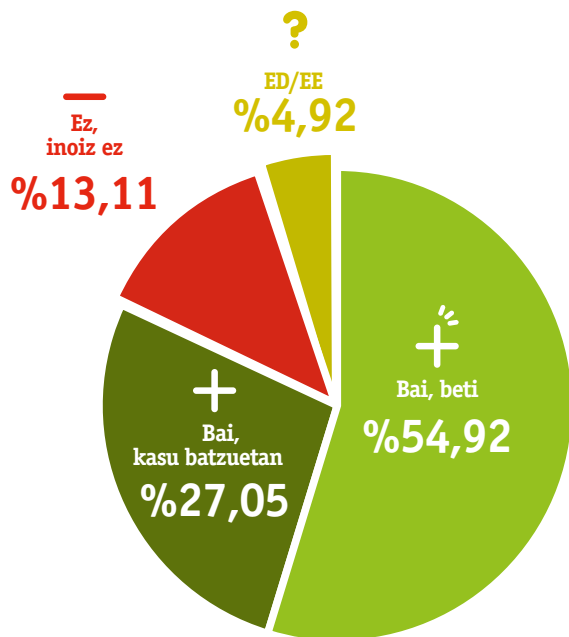
Arartekoak egiten duen zerbitzuari buruzko balorazio ona-ren adierazgarririk nabarmenena da kexagileen % 77k baino gehiagok ontzat edo oso ontzat jo duela jasotako arreta.

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



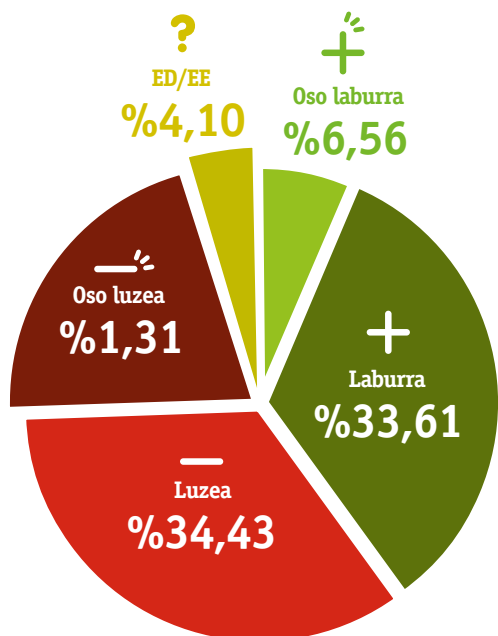
Hau da, galdera-sortari erantzun dioten pertsonetatik ia % 70k baino gehiagok oso ontzat edo ontzat jo dute Arartekoaren esku-hartzea, eta ia % 9i ez ona ez txarra iruditu zaie.

18. grafikoa.
Administrazioarekin arazoak dituen norbaiti Arartekora joateko gomendatuko zenioke?



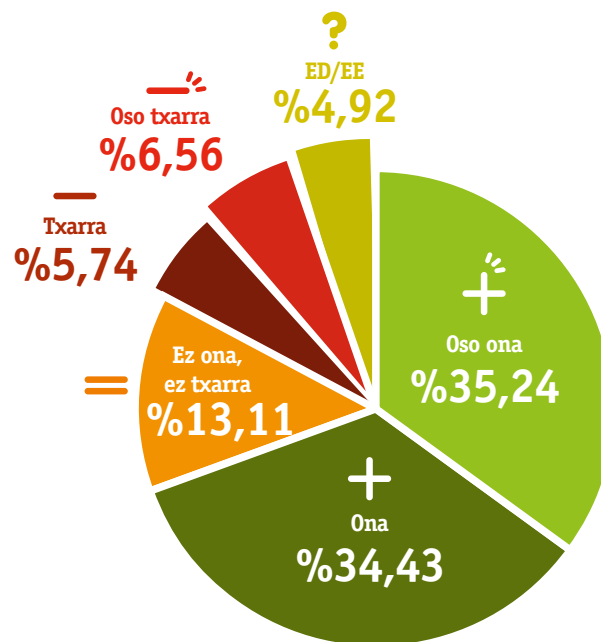
Beraz, kasuetatik ia % 84tan Arartekora jotzea gomendatuko litzateke, administrazioarekin arazorik edukiz gero.

19. grafikoa.
Nolakoa iruditu zaizu kexa egin zenuenetik tramitazioa bukatu arteko denbora?



Erantzuna jasotzeko denborari dagokionez, % 40 baino gehiagok uste dute denbora laburra edo oso laburra izan dela.

20. grafikoa.
Nolakoa iruditzen zaizu Ararteko erakundearen pertsonen profesionaltasuna?



Erabiltzaileek Arartekoko langileen profesionaltasunaz zer iritzi duten jakitea garrantzitsua dela ohartuta, azken urteotan galdera hori sartu dugu gure galdera-sortan. Horren ondorioz, inkestari erantzun dioten herritarren ia % 70ek (122 lagunek) uste dute erakundearen langileen profesionaltasun irudia ona edo oso ona dela; beraz, Ararteko erakundearen aintzatespena da.

Era berean, azken urte hauetan Arartekoaren funtsezko bi tresnari buruz galdetu dugu: alde batetik, gure web orriaz, funtsezko tresna baita gure zerbitzuez informatzeko eta herritarrekin elkarri eraginez jarduteko (orri hori erabiltzaileen % 45ek ezagutzen dute); eta bestetik, Arartekoaren zerbitzua kartaz. Bertan biltzen dira kalitateko konpromiso guztiak eta erabiltzaileek erakundearekiko dituzten eskubideak, baita eskubide horiek baliatzeko modua ere (tresna hori galdera-sortari erantzun diotenen % 35ek ezagutzen dute). Galdera-sortaren emaitzetan, oso ontzat nabarmentzen da Arartekoaren gestioak egiteko erraztasuna, % 80tik gorako ehunekoaz.

Beraz, emaitza horiek denek –aurreko urteetako antzekoak– ondorio hau aterarazten digute: Arartekoaren zuzeneko esku-hartzearekin –bere jardueraren eta giza baliabideen araberakoa– lotutako iritziak aztertzen direnean, oso ontzat jotzen da egindako lana.

Bestelako emaitza lortzen da Ararteko erakundearen erabiltzeko edo jarduteko ahalmenetik kanpo geratzen diren alderdiez galdetzen denean. Alderdi horiek gehienbat administrazioaren laguntzeko edo ez laguntzeko jarrerarekin dute zerikusia: prozesuaren iraupena (% 55ak baino gehiagok uste dute igarotako denbora luzea edo oso luzea izan dela), nahiz eta Arartekoan espedienteak, batez beste, 50 egunetan bideratzen diren.

Inkestetan lortzen diren datuez gain (jada azaldu direnak), kexagileek galdera-sortaren ataletako baten bidez bidal diezazkiokete Arartekoari beren iritziak eta iradokizunak.

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

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

Beste batzuetan, herritarrei kasu egiteko bulegoetan ordutegia luzatzeko iradokitzen da, ez itxaron behar izateko, edo, aldizka-aldizka, prozedurari buruzko informazio gehiago eman dadila. Kasuren batean, Arartekoaren ebazpenarekin desadostasuna agertu da.

Herritarrek Arartekoaren lanaren inguruan eskaintako iritziak datu horiek erantzukizun handia dira eta are pizgarriagoak eguneroko lanean.

10.2. Ararteko erakundearen zerbitzuketaren web inprimakiaren bitartez jasotako iradokizunak

2012. urtetik aurrera, Ararteko erakundeak herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuen inguruko iradokizunak edo iritziak emateko aukera erraztu da. [Arartekoaren zerbitzu-kartan](#) egindako aldaketan ondorioz, Arartekoaren informazio publikoa eskuratzeko eskubidea sartu da, baita ere [ARCO eskubideak](#) erabiltzeko aukera ere (eskubide horiek Ararteko erakundeak dituen datu pertsonalen gainekoak dira).

lax bederlatzi iradokizun egin ziren.

Haietatik lautan desadostasuna agertu zen Arartekoak emandako arretarekin; beste batean galdetu zen ea zer xede zuten kexarekin batera bidalitako agiriek; beste batean, Arartekoaren web orriko euskarazko informazio bat eguneratzea iradoki zen. Era berean, iradokizun horietako batean aipatu zen arazoak zeudela Arartekoaren egoitza elektronikoan kexa bat egiteko; azkenik, beste bi idazkitan, Arartekoak antolatutako jardunaldi batean iragarri zen oinarrizko hizkuntza zen aztergai.

Horiek guztiak oso baliagarriak izan dira Arartekoarentzat, izan ere, zenbait kasutan gure zerbitzuak hobetu ahal izan ditugu, eta, beste batzuetan, Arartekora etorri diren pertsonen aholkuak eman ahal izan dizkiegu, baita arreta egokia ere, Arartekoaren Zerbitzu Kartan ezarritako moduan.

ARCO eskubideak baliatuz, pertsona batek eskatu zuen ezeztatu zitezela Arartekoak izan zitezkeen bere datu pertsonalak; gai hori behar bezala ebatzi zen, oso epe laburrean.

lax eskabide bat jaso dugu Arartekoak daukan informazio publikoa eskuratzeko, Gardentasunerako, Informazio Publikoa Eskuratzeko eta Gobernu Onerako Legearen ondoriozko eskubideak baliatuz. Eskabide horiek berehala kudeatu da, eskatutako informazioa legean ezarritako moduan eta epeetan emanez.

11. Informatzeko betebeharrak

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

Errealitate horretaz jabetuta, Ararteko erakundeak sortu eta araupetzen duen otsailaren 27ko 3/1985 Legeak, 23. artikuluan, bere kontrolpean jarritako herri administrazioen betebeharrak hori espresuki aipatzen du, administrazio horiei eskatzen zaizkien datu, dokumentu, txosten eta argitasun guztiak lehentasunez eta premiaz aurkeztu behar dutela dioenean. Era berean, 26. artikuluan adierazten du informazioak, espedienteak edota bestelako datuak bidaltzeko eskatzen zaizkionean, 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 kexak dagokien epean konpontzeko ezintasuna eragin dutenak ere.

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

Jarraian erantsitako zerrendetan agertzen dira, alde batek, 2017. urtean lankidetzan aritzeko prest egon diren administrazio edo beste erakunde batzuei buruzko datuak (1). Horregatik, ez da beharrezkoa izan horiei errekerimendurik egitea.

Era berean, beste alde batetik, 2017. urtean errekerimenduak bidali behar izan zaizkien administrazio eta erakundeen gaineko datuak jaso dira (2).

Datu on bezala, 2017. urtean nabarmentzeko modukoa da ohartarazpenen kopurua izugarri jaitsi dela 2016an eta aurreko urte guztietan egin zirenen aldean. Erakundeak hiru aldiz bakarrik erabili behar izan du irudi hori, eta txosten honen prestakuntza bukatzeko unean, aintzat hartuak ziren egingidako ohartarazpen guztiak.

11.1. 2017an keaxak izanda ere, errekerimendurik jaso ez duten administrazioak eta bestelako organismoak

Zerrenda honetan jaso dira errekerimendurik egin behar izan gabe, ebatzi ahal izateko 2017. 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 Jaurlaritza



Saila	
Gobernantza Publiko eta Autogobernu IVAP/HAEE	7
Kultura eta Hizkuntza Politika EITB	5 1
Ekonomiaren Garapen eta Azpiegitura Euskal Trenbide Sarea	5
Hezkuntza UNIBASQ	1
Ogasun eta Ekonomia	4
Lehendakaritza	1
Segurtasuna	24

B) Foru aldundiak

Arabako Foru Aldundia	
Diputatu Nagusia	1
Euskara, Kultura eta Kirolak	2
Enplegua, Merkataritza eta Turismo Sustapena eta Foru Administrazioa	1
Ogasuna, Finantza eta Aurrekontuak	4
Bide Azpiegiturak eta Mugikortasuna	1

Bizkaiko Foru Aldundia	
Herri Administrazioa eta Erakunde Harremanak	1
Ekonomia eta Lurralde Garapena	4
Enplegua, Gizarteratzea eta Berdintasuna	1
Ogasuna eta Finantzak	16
Iraunkortasuna eta Inguru Naturala	2

Gipuzkoako Foru Aldundia	
Kultura, Turismo, Gazteria eta Kirolak	1
Gobernantza eta Gizartearekiko Komunikazioa	5
Ogasuna eta Finantzak	6
Bide Azpiegiturak	2
Ingurumena eta Obra Hidraulikoak	1
Mugikortasuna eta Lurralde Antolaketa	2

C) Udalak eta administrazio batzarrak

Arabako Lurralde Historikoa



Arabako udalak 	
Alegría-Dulantzi	1
Arratzua-Ubarrundia	1
Artziniega	1
Baños de Ebro / Mañueta	1
Barrundia	1
Elburgo / Burgelu	1
Labastida / Bastida	1
Ribera Alta / Erribera Goitia	2
Salvatierra / Agurain	1
Zigoitia	1

Arabako administrazio batzarrak 	
Etxegoien	1
Paul	1
Rivabellosa	1
Santa Cruz de Campezo / Santikurutze Kanpezu	1

Bizkaiko Lurralde Historikoa

Bizkaiko udalak 	
Abanto y Ciérvana – Abanto Zierbena	2
Alonsotegi	2
Arrigorriaga	2
Artea	1
Atxondo	1
Balmaseda	1
Basauri	3
Bermeo	5
Berriz	1
Bilbao	32
Ea	1
Ermua	1
Galdakao	3
Galdames	1
Gautegiz Arteaga	1
Igorre	2
Karrantza Harana / Valle de Carranza	1
Lekeitio	2
Lezama	1
Mallabia	1
Orozko	1
Portugalete	1
Santurtzi	7
Sestao	4
Trucios-Turtzioz	1
Urduña / Orduña	1
Zalla	2
Zamudio	1
Zeanuri	1

Gipuzkoako Lurralde Historikoa



Gipuzkoako udalak		
Aia		1
Anoeta		2
Arrasate / Mondragón		3
Astigarraga		1
Ataun		1
Bergara		1
Deba		1
Eibar		1
Errenteria		7
Getaria		1
Hernani		4
Irun		1
Lasarte-Oria		1
Mutriku		1
Ordizia		1
Pasaia		2
Tolosa		5
Villabona		1
Zestoa		2

D) Beste erakunde publiko batzuk

	
Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	1
Legelarien Euskal Kontseilua	1
Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa	3
Arabako Errioxako Urkidetza	1
Bizkaiko Garraio Patzuergoa	2
ESS Bilbao, Teknologia Neutronikoen Zentroa	1
Haurreskolak	1
Gipuzkoako Abokatuen Elkargo Prestua	1
Bizkaia Jaureriko Abokatuen Bazkun Ohoretsua	1
Enirio-Aralarko Mankomunitatea	1
Lea Ibarra Udal Mankomunazgoa	1
Euskal Herriko Unibertsitatea	4



11.2. Kexak direla-eta, 2017an 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 2017. urtean informazio eskariren bat.
-  (2) 2017an informazioa eskatu deneko espedienteetatik zenbatetan egin den errekerimendua.
- % (3) Errekerimendua egin zaien espedienteen ehunekoa, 2017an informazio eskaririk egin zaieneko guztirako espedienteen aldean.

A) Eusko Jaurlaritza



Saila	(1)	(2)	(3)
			%
Ekonomia Garapen eta Azpiegitura	12	1	8,33
Euskotren	7	1	14,29
Hezkuntza	111	24	21,62
Enplegua eta Gizarte Politikak	605	222	36,69
Gobernantza Publiko eta Autogobernu	6	2	33,33
Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza	70	21	30
Osasuna	17	1	5,88
Osakidetza	51	11	21,57
Lan eta Justizia	6	1	16,67
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa			
Kontsumobide	5	1	20

B) Foru aldundiak**Arabako Foru Aldundia**

	(1)	(2)	(3)
			%
Gizarte Zerbitzuak	20	10	50

Bizkaiko Foru Aldundia

	(1)	(2)	(3)
			%
Gizarte Ekintza	20	5	17,86
Euskara eta Kultura	2	1	50
Garraioak, Mugikortasuna eta Lurraldearen Kohesioa	4	1	25

Gipuzkoako Foru Aldundia

	(1)	(2)	(3)
			%
Gizarte Politika	13	2	15,38
Ekonomia Sustapena, Landa Ingurunea eta Lurralde Oreka	2	1	50

C) Udalak**Arabako Lurralde Historikoa**

	(1)	(2)	(3)
			%
Arabako udalak			
Iruña Oka / Iruña de Oca	1	1	100
Laudio / Llodio	5	1	20
Okondo	1	1	100
Valdegovia / Gaubea	1	1	100
Vitoria-Gasteiz	47	7	14,89

Bizkaiko Lurralde Historikoa

	(1)	(2)	(3)
			%
Bizkaiko udalak			
Amorebieta-Etxano	3	1	33,33
Barakaldo	15	1	6,67
Busturia	1	1	100
Dima	2	1	50
Durango	3	1	33,33
Erandio	8	2	25
Etxebarri	2	1	50
Gernika-Lumo	5	4	80
Getxo	18	5	27,78
Gorliz	3	1	33,33
Izurtza	1	1	100
Mundaka	2	1	50
Mungia	6	3	50
Ondarroa	3	1	33,33
Ortuella	3	2	66,67
Plentzia	2	2	100
Sondika	3	1	33,33
Sopela	8	3	37,50
Urduliz	2	2	100

Gipuzkoako Lurralde Historikoa

	(1)	(2)	(3)
Gipuzkoako udalakk			%
Azpeitia	2	1	50
Beasain	2	1	50
Donostia-San Sebastián	30	6	20
Hondarribia	5	1	20
Lezo	1	1	100
Oiartzun	5	1	20
Orio	1	1	100
Usurbil	1	1	100
Zarautz	8	2	25

D) Beste erakunde publiko batzuk

	(1)	(2)	(3)
			%
Mebisa - Bilboko Metroa	2	1	50
URA – Ur Agentzia	2	1	50

Euskal Herriko

administrazio publikoen
jarduera ikuskatzea

II. Atala

EUSKAL HERRIKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN JARDUERA IKUSKATZEA

EAEko herritarren eskubideak babesteko ardua esleitu diote Arartekoari, EAEko herri-administrazioen irregulartasunen, akatsen, gehiegikeriaren eta jardun okerraren aurrean jardun dezan. Horretarako, oinarritzko bi lanabes erabiltzen ditu:

- Herritarrek egiten dituzten kexa-espeditenteak ebaztea. Kexa jartzeko, aurrez ezarritako bide hauek erabil daitezke: Arartekoaren hiru bulegoetako batera joan, postaz baliatu, edo internetez, Arartekoaren web orriaren bidez.
- Ofiziozko jardunen bitartez (halakoetan, Arartekoak jarrera proaktiboa hartzen du), ofiziozkoa, jardun administratibo batek funtsezko eskubideren bat kalteu dezakeela hautematen badugu, eta indarrean dagoen legeria urratu dezakeela iruditzen bazaigu.

2017. urtean era guztietako 9.545 kexa eta kontsulta egin dituzte herritarrek. Gainera, urtean zehar **ofiziozko 37 espeditente** hasi dira. Arloen arabera, nabarmentzekoak dira Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren ekimenez hasitakoak, baita ere ingurumen eta segurtasun arloei buruzkoak.

Kapitulu honetan egituratuta daude jarduera guztiak, Arartekoaren bulegoa antolatzeko dauden 17 arloen arabera multzokatuta. Arlo bakoitzean jarduerarik adierazgarrienak aztertuko ditugu, eta arlo horretan bideratu diren kexarik garrantzitsuenak azalduko ditugu, gai multzoetan bereizita. Era berean, urtean barrena gertatutako lege-aldaketak aipatuko ditugu, halakorik izan bada.

Kexak zer arloekin lotuta dauden kontuan hartuta, 2017. urtean ere goi-mailetan mantentzen dira, aurreko urteetan bezalaxe, gizarte bazterketaren kontra borrokatzeko bitartekoekin zerikusia duten kexak. Bereziki gailentzen dira Lanbideren funtzionamendu-arazoei dagozkienak, baita ere erakunde horrek diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta

etxebizitzako gastuetarako prestazio osagarriaren arloan burutu dituen jarduerekin lotutakoak.

Aurten, arlo bakoitzeko lana aurrez garatutako jarduera-planaren inguruan egituratzea indartu da. Arlo guztietan lana planifikatzeko eta homogeenagoa egiteko tresna da, 2010. urtetik aurrera ezarri duguna. Arloen plangintza estrategikoa egiteko tresna gisa erabiltzen ari da pixkanaka. Era berean, arlo bakoitzaren bukaeran, arlo horrekin lotutako herritarren eskubideak baloratzeko atala agertzen da. Horri esker, begiratu azkar batean, 2017. urtean gaikako arlo bakoitzean kontua nola dagoen ikus daiteke.

Merezi du Arartekoaren lan-mekanika aipatzea, bai Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexa idatziei dagokienez, bai onartzen ez diren kexei dagokienez, izan ere, horietan denetan izapide laburtua egiten da, baita bideragarritasunezko eta eskumenezko azterketa ere. Egiaz, onartu gabeko kexen estatistikan –aurreko kapituluan eman dugu hori idatziz–, Espainiako Herriaren Defendatzailearekiko bikoiztasuna agertzen da kexa ez onartzeko arrazoi gisa haietako 6 kasutan. Beraz, kexa bakoitza banaka aztertuz, Arartekoaren jarduerarekiko bikoiztasunak ekidingo direla bermatzen da.

Horregatik, bideratzen ez diren kexetan ere dedikazio hori egiazta daiteke. Kasu askotan, horren osagarri, kexagileari aholku ematen zaio jarduteko modurik egokienaz, edo konponbide zehatzak bilatzen dira azalduetako arazo zehatzetarako –hori da Arartekoarentzat garrantzitsuena–, egin daitekeen edo egin nahi den izapidea edozein izanda ere, edo eragindako administrazioari luzatutako gomendioa alde batera utzita. Alegia, administrazio-prozeduraren aurretik, benetako konponbideak lortzea lehenesten dugu eta nolabaiteko bitartekaritza informala egiten dugu. Bitartekotza horrek oso emaitza onak izaten ditu eta kexagileak gogobetetzen ditu.

Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola

1

1. Arloa kopurutan

Arlo horretan guztira 34 kexa-espeditente berri ireki dira 2017. urtean; hau da, Arartekoak urtean zehar izapidetzea onartutako guztien % 1,27. Jarraian, espeditente horien banaketa azalduko da, arloka:

• Herritarren hizkuntz eskubideak euskal administrazioekiko harremanetan.....	15
• Kirol jarduerak	10
• Beste alderdi batzuk.....	4
• Kultura, industria eta arte ondarearen babesa	4
• Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa.....	1

Urtean zehar izapidetutako kexen egoerari dagokionez, txosten hau ixterakoan, egoera hauze zen:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
66	54	12	5	6	-	1

Arlo honetan, jasotako kexen banaketa ez da aldatu aurreko urteekiko; hala, kexa horietako gehienak **euskararen eta gaztelaniaren koofizialtasunaren ondoriozko hizkuntza-eskubideen defentsarekin** lotuta zeuden.

Euskararen ezagutza sustatzeko eta egiazatzeko politikari dagokienez, Arartekoak aurtan ere bi zentzutan esku hartzen jarraitu du: batetik, **euskara ikasteko laguntza publikoaren** araubidea hobetzeko lan egin du, administrazio eskudunekin akordio berriak sinatuz ahalik eta pertsona gehienek eskura ditzaten laguntza horiek, berdintasun-irizpideak jarraituz. Bestetik, erakunde honek **Helduen Alfabetatze eta Berreuskalduntzerako Erakundeak (HABE)** hizkuntza-gaitasuneko frogetan parte hartzen duten pertsonari eskaintzen zaien informazioari dagokionez esku hartzen du, bai zuzenketan aplikatutako irizpideei dagokienez, bai, horiek prestatze aldera, jadanik erabilitako azterketa-ereduak eskuragarri izateko aukerari dagokionean ere.

Zentzu horretan, Arartekoak HABEri eskatu zion webgunean ondorio horietarako argitaratzen dituen materialak areagotzeko eta eguneratzeko eta erakunde horrek hori egin zuen; izan ere, webgunea 2017an hobetu zen azterketa gehiago eta tresna didaktikoak gehitzeko, froga horietara aurkeztuko direnek eskura izan ditzaten.

Bestalde, erakunde honek zenbait eskaera jaso ditu euskal administrazioek, funts publikoaren karguko finantziarioen bidez, **kultura eta kirola sustatzeko** garatutako jarduketan inguruko iritzia eman genezan. Hala, kontuan hartu behar da finantziario hori prestazio-izaerako lan bat dela eta zentzua duela politika zehatz baten testuinguruan; izan ere, politika horren plangintza eta egikaritzapena, eskumen-maila desberdinetan, tokiko agintaritzari dagokie, baita foru- mailako eta autonomia erkidegoko agintaritzari ere. Horrenbestez, kasu hauetan, Arartekoaren jarduketaren oinarri izan da gure botere publikoek, berezkoak dituzten eskumenak gauzatzean, esleitzen zaien araudi-esparrua zaintzen dutela bermea, arreta berezia jarriz ezarrita zituzten xedeekiko koherentzia- eta motibazio-eskakizunetan, baita gardentasun, publikitate, berdintasun eta diskriminaziorik ezako eskakizunetan ere. Hala eta guztiz ere, kexaren xede den ekintzak edo omisioak, administrazioak burutu zezakeen bakarra ez izan arren, ordenamendua alderdi horietan urratzen ez badu, ez ditugu horien lehentasunak aztertzen. Izan ere, defentsabulego honen aginduan ez da sartzen balizko esku-hartze eredu bat edo bestea defendatzea, hori administrazioek politikak diseinatzeko dituzten ahalmenen parte delako eta eztabaida politikoen mailan eztabaidatu behar dira horren inguruan planteatu daitezkeen eragozpenak.

Kultura-ondarea babesteko gaietan, Arartekoak babes-araubidea betetzen dela ziurtatzera bideratu du bere lana, hirigintza-jarduerari dagokienez. Era berean, kultur interesekotzat hartzeko ondasunak identifikatzeari eta hautatzeari buruzko espeditenteak izapidetu ditugu, bai partikularrek eskatuta, bai ondasun horiek babesteko ekimen herritarrek eskatuta. Balorazio-irizpideak, herritarren parte-hartzea eta izapidetzeko epeak izan dira esku hartu ahal izan dugun hiru alderdiak, hain zuzen ere, Eusko Jaurlaritzako Kultura Sailaren aurrean, Donostiako eta Bilboko Udalen aurrean eta hiru lurralde historikoetako Foru Aldundien aurrean.

Eremu honetan jaso ditugun gainerako kexen artean, **kirol-diziplinaren** ingurukoak eta **haurrentzako kirolaren eta haurren aisialdirako jardueren** ingurukoak nabarmendu ditzakegu.

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Ertzaintzak herritarrei gure erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan ematen dien arreta

Salatutako egoera

Gasteizko herritar batek kexa aurkeztu zuen Arartekoan, bere hizkuntza-eskubideak ez zirela errespetatu adierazteko; izan ere, bere hiriko ertzain-etxe nagusira deitu zuenean, ez zioten euskaraz erantzun.

Kexagileak azaldu zuenez, bai bere burua identifikatzean, bai deiaren zergatia azaldu zuenean, euskaraz hitz egin zion deia jaso zuen agenteari; hala ere, ertzainak gaztelaniaz erantzun zion. Hortaz, ez zeukan beste aukerarik elkarriketa hizkuntza horretan jarraitzea baino ez ziotelako deia pertsona euskaldun bati transferitu.

Arartekoaren esku-hartzea

Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailak prestasunez erantzun zion Arartekoaren lankidetzaren eskaerari, kexagilearen kontakizunaren funtsa zalantzan jartzen ez zuen txosten baten bidez. Txosten horretan adierazten da aipatutako ertzain-etxean badaudela agente elebidunak, baina une horretan horiek ez zeudela publikoari arreta ematen. Horrez gain, adierazten da, informazioaren bilketa ez luzatze aldera, ez zitzaizela deia transferitu.

Arartekoak [martxoaren 1eko 32/2012 Gomendioan](#) azaldu zion Eusko Jaurlaritzaren Barne Sailari komenigarria zela Ertzainak giza baliabideen antolaketan irizpide batzuk aintzat hartzea, une oro zerbitzu elebiduna eskaini ahal izateko, edo bestela, arreta berehala eman ezin bada, beste langile batekin azkar jartzeko, arazoizko denboran erantzutea ahalbidetuz. Sailak gomendio hori onetsi zuen. Horregatik zen bereziki esanguratsua, kasu honetan, txosten horretan adieraztea kexagilearen deia ez zitzaizela beste agente bati pasatu horrek eragin zezakeen denbora-galera saihesteko. Hala ere, ez dira zehazten zeintzuk diren, hala balegokio, itxaronaldi horren zentzua aztertzea ahalbidetuko luketen inguruabarrak. Horrek eragozten zuen kexaren xede den jarduketa justifikatutakotzat jotzea. Horrez gain, horren inguruko gomendioak errepikatze behararen berri ematen zuen eta neurri espezifikoak eta ebaluagarriak hartzeko eskatu zen, horrelako zerbait berriz ere gertatzeko aukerak murriztera bideratutakoak.

Erakunde honek hori jaso zuen [2017ko abenduaren 5eko ebazpenean](#); horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailari gomendatzen zitzaion neurriak hartzea, herritarrei gure erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan arreta bermatzeko.

Emaitza

Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailak Arartekoaren gomendioa onartu zuen eta horri jarraiki jardungo zuela jakinarazi zion. Hortaz, Ertzaina euskalduntzeko programarekin batera, zerbitzu desberdinetan eta herritarrei arreta emateko lanpostuetan langile elebidunak daudela bermatzeko antolakuntza irizpideak erabili behar dira, eragile objektibo eta ebaluagarrien arabera –hala nola testuinguru soziolinguistikoa eta dauden tokiko biztanle kopurua, langile kopurua edo egindako zereginaren arabera jendearekin elkarrekintza gehiago edo gutxiago izatea– banatuta.

2.2. Kirol-bikaintasuneko laguntza ekonomiko baten ukapena

Salatutako egoera

Euskal herri-kiroleko klub batek Arartekora jo zuen eta kexa bat aurkeztu zuen, hain zuzen ere, Bizkaiko Foru Aldundiko Bizkaia Bizkaialde Fundazioaren Ugazabak urtero deitzen duen laguntza ekonomiko bat ukatu ziolako. Hala, laguntza hori bere espezialitateko kategoriarik altuenetan lehiatzen diren ekipoak dituzten kirol-erakundeak babestera dago bideratuta. Klub kexagileak adierazi zuen hori merezi izateko moduko kirol-lorpenak zituela; hala, Mälmon (Suedia) ospatutako sokatirako munduko txapelketan 640 kiloko kategorian lortu zuen zilarrezko domina, hain zuzen, Euskadiren izenean lehiatuz.

Administrazioak ez zuen egitate hori ukatu, baina eskatutako laguntza ukatu izana justifikatzeko, hauxe adierazi zuen: laguntza hori lortzeko, *Espainiako txapeladuna izan behar zen edota nazioarteko federazioaren egutegiko taldekako lehiaketa ofizialetan lehenengo hiru posizioen barruan geratu*. Aitzitik, klub kexagileak bigarren postua lortu zuen lehiaketan, nazioarteko egutegi ofizialaren barruan egon arren, selekzio nazionalak biltzen ziren eta ez klubak.

Arartekoaren esku-hartzea

Arartekoak Bizkaia Bizkaialde Fundazioari azaldu zion, hori defendatzean, araudi aplikagarriaren gainean egiten duen interpretazioa ez datorrela bat zuzenbidearekin, ez helburuaren ikuspuntutik, ez hitzez-hitze edukiaren ikuspuntutik:

- Irizpide teleologiko bat jarraituz, nazioarteko lehiaketa batean podium-postu bat lortzeko eskakizuna, deialdian horretarako aurreikusitako beste bide batzuen artean, laguntza honen erakunde eskatzaileak hori jasotzeko eskatutako bikaintasun-maila zutela egiaztatzen bideratuta zegoen. Gauzak horrela, laguntza ukatzean, bigarren geratu zen nazioarteko txapelketan klubek parte hartzen ez zutelako, nazioek baizik, uler daiteke, aplikagarria den araudiaren arabera, nazioarteko domina eskuratzeak islatzen duen maila altuagoa dela klub batek Euskadiren izenean beste herrialdeetako klubentzako aurka lehiatzean herrialde horietako tiratzaile onenek

osatutako taldeen aurka lehiatzean baino. Dirudienez, ez dago arrazoirik hori horrela ulertzeko, alderantziz, kontrakoa pentsatzea litzateke arrazoizkoena.

- Administrazioak Arartekoari igorritako txostenean adierazitakoaren aurka, deialdiaren oinarriek ez zuten ezartzen sailkapen hori *taldekako lehiaketetan* lortzea beharrezkoa zenik; izan ere, hauxe besterik ez zuten ezartzen: “*Nazioarteko federazioaren egutegiko lehiaketa ofizialetan hiru lehenengo postuetan geratutako taldeei emango zaie diru entrega, betiere meritua egiaztatzen diren diziplinaren barruan*”. Egia zen bikaintasuna egiaztatzeko modu hori, beste paragrafo bateko oinarriek adierazten zuten bezala, *taldekako lehiaketetan* lortutako merezimenduei zegokiela. Hala eta guztiz ere, adierazpen horren hitzez hitzeko zentzuak ez zituen merezimendu horiek klub batek beste klub batzuen aurka lehiatzen lortutakoetara mugatzen; izan ere, uler liteke adierazpen hori erakunde eskatzaileak *taldeka lehiatuz* lortutako merezimenduei buruzkoa zela, klubeko kideek *banakako lehiaketetan* lortutakoaren aurka. Izan ere, interpretazio hori zen paragrafo horren euskarazko bertsioaren inguruan egin zitekeen bakarra. Horregatik guztiagatik, Arartekoak administrazioari helarazi zion bere irizpidea, hau da, hitzez hitzeko zentzuari dagokionez, eskakizun hori betetakotzat jo behar zela, betiere klub batek alegatutako merezimenduak bere taldeetako batek lortu bazuen, bere izenean lehiatuz edo, kasu honetan bezalaxe, Euskadiren izenean.

Emaitza

Ukatutako laguntza ezin izan zitzaion erakunde kexagileari eman, jadanik esleituta zegoelako. Hala ere, foru-organismoak akordio bat eskaini zion, hain zuzen ere, bere kirol-espazioak lagatzea, sokatirako jardunaldi batzuk ospatze aldera, bertan erakunde-publizitatea instalatzeko. Horri esker, klubak, praktikan, bere lehiaketa-maila mantentzeko behar zuten babes ekonomikoa eskuratu ahal izan zuten.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

2017an bi azterlan argitaratu ziren; gure ustez, horiek erreferentziakoak dira Arartekoak **hizkuntza-eskubideen inguruan jasotzen dituen kexak testuinguruan kokatzeko**.

- **VI. Inkesta Soziolinguistikoa Euskararen eremu osoa** izeneko inkestaren bertsio osoak Euskal Herria osoari buruzko datuak jasotzen ditu, hain zuzen ere, hizkuntza-eskumenari, transmisioari eta gure berezko hizkuntzaren erabilerari buruz, baita herritarrek euskararen sustapenarekiko duten jarrerari buruzkoak ere.
- **Soziolinguistika Klusterrak egindako Hizkuntzen Erabileraren Kale-Neurketa**

Batetik eta bestetik ateratako datuak konbinatuz, erakunde honek azkenengo txostenetan aipatutako joera bat baieztatzen da: azkenengo 25 urteotan euskarak 223.000 hizlari berri irabazi ditu, batez ere, 16tik 24ra bitarteko adin-tartean; aitzitik, euskararen erabilera ez da neurri berean hazi herritarren artean. Izan ere, azkenengo hamar urteotan, euskararen erabilera % 12,6 murriztu da espazio publikoetan eta murrizketa hori nabariagoa da euskaldunen ehuneko handiagoa dagoen gunetan, hain zuzen ere.

Bilakaera hori azaltzerakoan, kontuan hartu behar da elebidunek (euskaldun guztiak dira elebidunak) hizkuntza bat edo beste erabiltzeko joera izaten dutela, hizkuntza horietan hitz egiteko duten erraztasunaren arabera. Horri dagokionez, adierazi beharra dago, azterlan horietatik ondorioztatzen den eta Arartekoak urte honetan bere gomendioetan bereziki aintzat hartu duen egitate esanguratsu bat dela erraztasun hori joan den mendeko laurogeita hamarreko hamarkadaren hasieratik aldatu egin dela. Duela 25 urte, euskaraz hobeto moldatzen ziren elebidunen ehuneko eta gaztelaniaz hobeto zekitenen ehuneko antzekoak ziren (% 34,6 eta % 37,8). Gaur egun, ostera, gaztelaniaz erraztasun handiagoz hitz egiten duten elebidunen proportzioa euskaraz hobeto moldatzen diren elebidunen proportzioa baino 17 puntu handiagoa da (% 26,8 eta % 44). Fenomeno hori gehien antzematen den adin-tartea gazteena da; izan ere, 16 eta 24 urte bitarteko euskaldunen % 55,7 egoera horretan dago eta % 25,3ak hitz-jario handiagoa dauka euskaraz gaztelaniaz baino. Bestalde, joera gorakorra ematen du gaztelaniadun ele bakarren proportzioa euskaldunena baino handiagoa den lurraldeetan eta hori arreata berezia eskatzen duen erronka bat da.

Izan ere, **Euskararen Adierazleen Sistemak (EAS)** aurreko guztia hartu beharko du kontuan; hala, sistema hori urte amaieran aurkeztu zen tresna berri bat da eta horren helburua da, Interneten bidez, informazio etengabea eta bateratua eskaintzea euskarak Euskadiko, Nafarroako eta Iparaldeko gune desberdinetan duen osasunaren inguruan. Nolanahi ere, horren berritasuna ez da tresna hori garrantzitsu bihurtzen duen gauza bakarra txosten honen ondorioetarako. Halaber, nabarmendu behar da horren sorkuntza 2017an biziki indartu zen joera baten barruan sartzen dela: euskararen lurralde desberdinen arteko lankidetzak. Gainera, horiek finantziarioa partekatu zuten gure erkidegoko hiru Foru Aldundiekin eta Europar Batasunarekin. Lankidetzak horren xedea da hausnarketa partekatuko esparru bat sortzea, Europako esparruan eta hezkuntza, ikerketa soziolinguistikoa eta hizkuntza-politiken garapena bezalako eremuetan. Izan ere, hori islatuta geratu zen uztailean Eusko Jaurlaritzak eta Nafarroako Gobernuak eta Ipar Euskal Herriko Euskararen Organismo Publikoak sinatutako **Euskara sustatzeko hitzarmenaren** bidez.

Bestalde, atal honetan, aipatu behar da Eusko Jaurlaritzak **Euskararen 2017-2020 Agenda Estrategikoa** onetsi duela. Agenda horren helburuen artean, bederatzi xede estrategikoen bidez artikulatutakoak, hauxe agertzen da: amaitzean, 788.000 euskaldunen kopurura heltzea eta 25 urte baino gazteagoen % 75 euskalduna izatea hiru urteren buruan.

Arartekoaren lanari begira garrantzitsua den beste konpromiso bat da Eusko Legebiltzarrak bere gain hartutakoa

EiTBren erreforma integrala burutzeko; izan ere, urtean zehar, zenbait partikularrek eta erakundek jo dute erakunde honetara gai horri dagokionez. Gai hori maiatzean lantzen hasi zen ponentzia baten barruan landuko da eta, 2018ko amaierarako, aurreikusten da dagokion lege-proposamena eusten duen azken txostena prest egotea; hala, lege horren onespena, txostena ixterakoan, 2019ko hasierarako aurreikusten zen.

Azkenik, eta **eskola-kirolaren** eremuan, 2017an Gipuzkoarako onetsi zen arauketa berria aipatu behar dugu; izan ere, lurralde horretan aurkeztu ziren Arartekoak horren inguruan jaso dituen kexa gehienak. Horiek eragindako gomendioak izan dira erakunde honek araudi berrian zehaztu zen hausnarketa-prozesura egindako ekarpena; hala, prozesu horretan hartu genuen parte eskola-kirolaren izaera hezitzailea nabarmentzeko asmoz, baita kirol horrek adingabeen interesei eta beharrei lehenetsuz erantzun behar diela adierazteko ere. Hortaz, eskola-kirolak espezializazio goiztiarra saihestu behar du eta prestakuntza-prozesua epe luzerako emaitzaren gainetik lehenetsi behar du, baita haur guztien kirol-hastapenerako sarbide unibertsala bermatu ere. Funtsean, bi dira aipatutako arauak:

- **Abuztuaren 28ko 02-113/2017 Foru Agindua;** Arartekoaren aurrean aurkeztutako kexei begira, agindu hori garrantzitsua da, funtsean, eskola-adineko haurren herri desberdinetako klub eta taldeen arteko mugikortasuna arautzen duelako. Horren arabera, 14 urtera arte kirola egiteko lurralde-muga, pixkanaka aplikatuko dena, **haurra bizi den edo matrikulatuta dagoen ikastetxearen herri** bera izango da; hala ere, muga hori baxuagoa izan daiteke 50.000 biztanle baino gehiagoko hirien kasuan. Horrekin lortu nahi dena da lehenetsuzko interesa mantentzea, hain zuzen ere, adin horretan, kirola egitean faktore ludikoa eta balioen prestakuntza lehenetsi behar direlako. Hortaz, leku-aldaketa luzeak saihestu nahi dira, hori gertatzen baita klubek, lehiaketa-errendimendua hobetzeko asmoz, beste udalerrri batzuetako haurrak hartu nahi dituztenean.
- **Irailaren 25eko 02-118/2017 Foru Aginduak** kirol teknikazioko unitateak arautzen ditu. Agindu horren onspena adingabeek multikirola euren ikastetxean egin behar dutenaren inguruko eztabaida baten barruan sartu zen; izan ere, nahitaez egin behar dute multikirola bere ikastetxean kirol espezifikoa batera entrenatu ahal izateko eskola espezializatu batean. Eskola horiek, normalean, kirol-modalitate handiren batean lehiatzen diren klubetara daude lotuta. Taldekatzen dituzten federazioek eta familia batzuek uste zuten horrek haurrei eragozten ziela benetan praktikatu nahi duten modalitatean jartzea esfortzu guztiak. Beste batzuek, ostera, uste zuten adin horietan espezializazioa saihestu behar dela, lehenetsuzko delako haurrek kirol-aukera desberdinak frogatzea eta kirola gozatzearekin lotzea. Horrela, ikuspegi zabalagoa izango dute, helduagoak direnean, horietako bat aukeratzeko.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Arartekoak arlo honetan duen jarduketa eraentzeko planaren garapenean, nabarmentzekoa da antolaturiko gizartearekin izan dugun lankidetzeta:

- Kirol-taldeak.
- Bizkaiko Abokatuen Elkargoko Euskara Batzordea.
- Euskararen Gizarte Erakundearen Kontseilua
- Hizkuntz Eskubideen Behatokia; haiekin batera aritu gara lanean, herritarrek administrazioekin euskaraz aritzeko dituzten zailtasunen ondorioz jaso dituzten kexak aztertzeke, eta eskubide hori benetan gauzatu ahal izateko sortu behar diren politika aktiboen diagnostiko orokorra egiteko.

Herritarren hizkuntza-eskubideen eremuko nazioarteko presentziari dagokionez, hiru alderdi azpimarratu behar dira:

- **Hizkuntz Komisarioen Nazioarteko Elkartearen** esparruan garatutako lana. Horri dagokionez, nabarmendu behar ditugu Hizkuntz Komisarioen Nazioarteko Elkartearen gainerako kideekin urtean zehar partekatu ditugun hiru *on line* lan-saioak, baita elkarte horren urteko topaketa ere, Cardiffen (Gales) ospatutakoa. Erakunde honek aktiboki hartu zuen parte topaketa horretan eta ponentzia bat aurkeztu zuen. Ponentzia horretan, Arartekoaren esperientziatik abiatuta, hizkuntzaren teknologiek euskal administrazioaren eremuan duten intzidentzia jorratu zen, baita horrek herritarren hizkuntza-eskubideen eraginkortasunean egiten duen ekarpena ere.
- Maiatzean, Arartekoak azterlan-bisita bat antolatu zuen **Europako Kontseiluaren** Adiskidetzeta Programarekin batera, hain zuzen ere, hizkuntza-normalizazioko euskal estrategia aurkezteko Georgia eta Abjasiako kultura-arduradunei eta akademikoei. Hala, eskertzekoa da Eusko Jauriaritzako Hezkuntza eta Kultura eta Hizkuntza-politika Sailek eta Euskaltzaindiak Arartekoari eskainitako laguntza aktiboa.
- **Galesko herriaren defendatzailearen** lankidetzeta herrialde horretako gobernuaren liburu zuria aztertzeke, hizkuntza-politikari eta hizkuntza-eskubideak kontrolatzeko erakundeak hobetzeko proposamenei buruzkoa, hain zuzen. Halaber, gai horren inguruko lan-saio bat egin zen Arartekoaren delegazioen eta Galesko **Galesaren eta Etengabeko Ikaskuntzaren Ministerioaren** artean.

Halaber, Eusko Jauriaritzako Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saileko Hizkuntza Politikako sailburuordearekin 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. Ildo

horretan, eta indarrean dagoen lankidetzaren hitzarmenaren arabera, Arartekoak [Elebide Hizkuntza-eskubideak Bermatzeko Zerbitzuarekin](#) elkarlanean egin duen lana aipatu behar dugu.

Euskal tokiko erakundeekiko lankidetzaren esparruan, aurtan, [Udaleri Euskaldunen Mankomunitatearekin \(UEMA\)](#) garatutakoa aipatu behar da eta mankomunitateari eskertu behar diogu egin duen ekarpena erakunde honek igorritako gomendioak hedatze eta betetze aldera, zehazki, gure herririk eta hiriek garatzen dituzten hizkuntza-politikei dagokienez. Hori guztia, Euskadiko Tokiko Erakundearen [apirilaren 7ko 2/2016 Legeak](#) ematen dizkien ahalmenen babespean.

Azkenik, aipatu beharra dago Osakidetzako Langileen Zuzendaritzaren laguntza jaso dugula. Hainbat bilera egin ditugu elkarrekin, bai bere euskara-planaren ebaluazioa egiteko, bai erakunde honek gomendatutako neurrien ezarpena aztertzeke.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

5.1. Hizkuntza-normalizazioaren alorreko gunerik defizitarioenak

Herritarrek botere publikoekiko harremanean euskara erabiltzeko eskubidea dute; eskubide horren eraginkortasunari dagokionez, hiru dira, aurtan ere, erakunde honen kezka eragiten duten eremuak. Arartekoak aurkeztutako kexen aurrean ezarritako konponbideetatik harago, hiru eremuek dituzte egitura-arazoak eta beharrezkoa da horiek aipatzen jarraitzea, erregistratutako aurrerapausoak gorabehera, egitura-arazo horiek gainditzeke daudelako:

- **Ertzaintza:** 2014an [Euskara Erabiltzeko Plana](#) onetsi zuenetik, hizkuntza-normalizazioan aurrera egiteko aurrekontua hirukoiztu da eta bost puntutan hazi da, hau da, % 43 hazi da euskararen hizkuntza-eskakizunen bat egiaztatzen duten agenteen ehunekoa. Datu itxaropentsu horiek gorabehera, Arartekoak oraindik ere jasotzen ditu zenbait kexa Ertzaintzak arreta euskaraz eman ez zien pertsonengandik, bai ertzain-etxeetan, bai horietatik kanpo. Horren inguruan egin ditugun gomendioak horietako bat ebatztea igorritako gomendioan jaso dira eta horren berri ematen dugu 2.1. puntuan. Seguritasun Sailak hori onetsi zuen eta, erakunde honen ustez, hori bereziki garrantzitsua da funtsezko bi hobekuntza-irizpide hauei dagokienez:
 - Edonola ere, herritarrei arreta euskaraz ematea ez liteke eskaintzen zaien zerbitzuaren kalitatearen menpeko zerbait edo desberdina den zerbait bezala antzeman beharko; izan ere, Euskadiko zerbitzu publiko guztien erabiltzaileei sor zaienaren parte da.
 - Ertzaintzak pertsona bati euskaraz arretarik ematen ez dionean, arrazoa ez da soilik hizkuntza ezagutzen ez duten agenteak daudela, arazo hori denborarekin

konpondu litekeelako. Horrez gain, euskaraz dakitenak zerbitzu desberdinetara esleituta zeuden eta, egitateak gertatu zirenean, horietako bat ere ez zegoen eskuragarri pertsona horri denbora zentzudun batean erantzuteko. Batez ere, alderdi horretan jarri behar dugu arreta gehien eta, horrela, bitartean ezar daitezkeen antolakuntza-neurriak identifikatzeko gai izango gara, besteak beste, zerbitzu guztietan langile elebidunak daudela bermatzeko, eragile objektibo eta ebaluagarrien arabera –hala nola testuinguru soziolinguistikoa eta dauden tokiko biztanle kopurua langile kopurua edo egindako zereginaren arabera jendearekin elkarrekintza gehiago edo gutxiago izatea– banatuta.

- **Osasuna:** Arlo horretan, oraindik ere antzeman daiteke hizkuntza-koofizialtasunaren eta horren eraginkortasun-mailaren ondoriozko eskubideen arteko desfasea. Osakidetzak, irizpide onez, eskubide horiek erabiltzera bultzatzen ditu herritarrak, arreta jasotzeko hizkuntza aukera dezaketela jakinaraziz. Urtearen amaieran, 194.000 pertsonak gauzatu zuten aukera hori, [Osakidetzaren Euskararen Erabileraren Bigarren Normalizazio-planaren Bitarteko Ebaluazioak \(2013-2017\)](#) jasotzen dituen aurrerapausoekin batera ospatu behar dena. Hala eta guztiz ere, helburuen lorpenak arriskuan jarraitzen du egitura-arazoengatik; hala, arazo horiek mantentzen direla egiaztatuta ahal izan dugu jasotako kexa batzuk izapidetzean, zenbait gizarte- eta sindikatu-operadore aipatzen dituztenak:
 - Ezinbestekoa da Osakidetzako Zuzendaritzak hizkuntzaren normalizazioarekiko konpromisoa edukitzea; hala ere, hori ez da nahikoa planean jasotako neurri asko eraginkorrak izan daitezken. Arduretako bitarteko eremuetan ikusten da, batzuetan, gainditu beharko litzatekeen ezagutza- edo inplikazio-ga-bezia.
 - Hizkuntza normalizatzeko aukera ekartzen dute erretiroa hartzen duten langileen ordezkapenek, baina bakar-bakarrik bi hizkuntza ofizialetan lan egiteko gai direnek hartzen badituzte postu horiek. Bestela, arazoa sortzen da, eta, jaso ditugun kexen arabera, mediku-arretan ardura duten lanpostuei eragiten die horrek; zehazki, zerbitzuetako buruzagitzen mailan.
 - Kontratazio-politika funtsezkoa da ondorio horietarako. Zerbitzuak kanporatzeari begira, bereziki garrantzitsua da eskatzen diren hizkuntza-irizpideak betetzen direla ziurtatzeko kontrola eta segimendua egitea, horren arabera baita, praktikan, herritarren eskubideen bermea.
- **Justizia Administrazioa:** Txosten honetan aztertzen den urtean Arartekoak ez du kezarik jaso euskara gure epaitegien eta auzitegien aurrean erabiltzeko eskubidea ukatzeagatik; hala ere, [EAEko Justizia Administrazioan Hizkuntza Normalizatzeko Plan Orokorra \(2008-2017\)](#) amaitzean, egiaztatzen da desfase nabarmena dagoela euskarazko dokumentuen eta inprimakien eskuragarritasunaren, azkenengo lau urteotan % 35etik % 65era pasa dena, eta benetako erabileraren artean, azkenengo hori testigantza-erabileran

baita. Euskaraz idatzitako demanden eta ebazpenen kopuruak ere testigantza-izaera dauka eta, gainera, ez da gorako joera antzematen.

Hori honengatik gertatzen da: gure auzitegi-tako erabiltzaileei, hurrngo atalean deskribatzen dugun testuinguruan, euskaraz auzitan jarduteko eskubidea gauzatzeko asmoa kentzen zaie, horrek praktikan eragindako eragozpenak, luzapenak eta berehalakotasun-galera direla-eta. Horrez gain, kontsultatutako operadore guztiak bat datoz, azken batean, transferitu gabeko funtzionario-kidegoen hizkuntzaren ezagutza urria dela. Izan ere, urtea amaitzean, soilik epaileen % 7k egiaztatu zuten 3. hizkuntza-eskakizuna (EGArean baliokidea); fiskalen % 2k soilik zuen maila hori eta justizia-administrazioaren abokatuen % 9k eta hori guztia alderatu da Eusko Jaurlaritzaren menpeko langileen hizkuntza-mailarekin: langileen % 34,5ak dauka 3HE.

Horregatik guztiagatik, [Eskualdeetako eta Eremu Urriko Hizkuntzen Europako Gutunaren Adituen Batzordearekin](#) batera, nabarmendu behar dugu beharrezkoa dela justizia-administrazio-ko epaile, fiskal eta abokatu gehiagok hitz egitea bi hizkuntza ofizialak. Halaber, azpimarratu behar da legegintza-aldaketa bat egin behar dela, aldeetako batek hori eskatzen duenean prozedura judizialak euskaraz burutzen direla bermatzen duena, hain zuzen.

5.2. Aukera-askatasuna diglosia-testuinguruetan

Esanguratsua da, hobekuntzaren terminoetan, administrazioak askotan normaltasunez erantzuten diela gaztelaniaz horretara euskaraz zuzentzen diren pertsonen. Zalantzarik gabe, ezin da esan egoera horiek askotan gertatzen direnik; izan ere, zorionez, gero eta kexa gutxiago jasotzen dira gai horren inguruan. Baina, hori behin betiko gainditze aldera, beharrezkoa da botere publikoek, egoera horiek normaltzat jo beharrean, uneoro ziurtatzea langileek badakitela, hizkuntzari dagokionez, administrazioak moldatu behar duela erabiltzailearen beharretara, eta ez alderantziz.

Horretarako eman behar diren jarraibideen artean, azpimarratu behar da bi hizkuntza ofizialen artean hautatzeko aukera aktiboki eskaintzea oso garrantzitsua dela, baita kontziente izatea ere herritarrek ez dutela aukera hori askatasunez gauzatzeko baldin eta, zerbitzu publiko batera euskaraz zuzendu eta horrek gaztelaniaz erantzun ostean, horrek elkarrizketa gaztelaniaz jarraitzea erabakitzen badu.

Egiaztatu dugunaren arabera, behar hori gehiago antzematen da, dagokion zerbitzu publikoaren hizkuntza-normalizazio maila gero eta baxuagoa denean. Izan ere, neurri horretan, arreta euskaraz emateak 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, erabiltzaile euskaldunak gaztelania, hau da, ezagutzen duen hizkuntza bat, hautatuko balu. Langileek, hori horrela dela jakinda, tentazioa senti dezakete erabiltzaileari gaztelaniaz hitz egin dezan eskatzeko, izapideak ahalik eta laburrenak izan daitezten, batez ere, gure zerbitzu publikoetan ohikoa denez, bulegoan lan asko edo langile gutxi dagoenean, edo larrialdi egoeretan; azken horiek, ia definizioz, ohikoak izaten dira aurreko atalean bereziki defizitariotzat jo ditugun hiru alderdietan. Fenomeno hori herritarrek zabalki egiaztatutako fenomeno bat da eta, gure esperientziaren arabera, horrek badu lotura horien guztien bi ezaugarri komunekin:

- Batetik, epaileek, poliziek eta osasun langileek egin behar dituzten lanen izaerarekin zerikusia duten gizarte eta kultur arazoak direla medio, zerbitzu horiek erabiltzen dituztenen ikuspuntutik, "botere" paradigmak "zerbitzu" paradigmaren ginetik daukan garrantzi erlatiboa beste eremu batzuetan baino handiagoa izan daiteke. Egoera horretan, zerbitzuak ematen dituen langileak euskaraz galdetzen duen pertsona bati gaztelaniaz erantzuteak disuasio-efektua ekar dezake; izan ere, erabiltzaileak pentsa dezake funtzionarioak eragozgarritzat –edo bere zeregin profesionala zalantzan jartzeko asmoz– joko duela bere jarrera, hizkuntza komun bat erabili ahal izan arren, langileak ulertzen ez duen edo ondo ez dakien hizkuntza bat erabiltzeko behin eta berriro eskatzen badu. Sentipena gutziz subjektiboa izan ala ez, hemen aztertzen ari garen ondorioetarako garrantzitsua da ohikoa dela eta animoa kentzen diela dagozkien eskubideak erabiltzean asertibotasunez jokatu nahi duten herritar euskaldunei. Gogoan izan behar dugu herritar horiek badakitela gaztelaniaz; izan ere, hizkuntza-erregistro formal eta espezializatuetan, hiru arlo horietan erabiltzen direnak bezalakoetan, prestakuntza edo ohitura dela medio, errazagoa egiten zaie gaztelaniaz hitz egitea; hortaz, halako egoera batean euskaraz egiten badute, arazoak nortasunarekin izan dezake zerikusia, eta ez komunikatzeko premiarekin edo eraginkortasunarekin.
- Bestalde, herritarrek horrelako zerbitzuetara jotzen dutenean, oro har, oinarriko arazoei erantzuteko egiten dute (bizitza, osasuna, askatasuna, segurtasuna). Horregatik, eraginkortasunari ematen diote lehentasuna zerbitzu horietara jotzean eta, askotan, berezko hizkuntzan hitz egiteko aukera beste une baterako uzten dute, hain zuzen ere, hain eskubide eta interes larriak arriskuan ez dauden beste egoeretarako.

Errealitatearen funtsezko printzipioa da; hortaz, gogoeta horiek kontuan izan behar dira, botere publikoekin euskaraz aritzeak, kasu batzuetan, herritarrei zer kostu ekar diezaikeen ulertzeko. Kostu hori agenteek, osasun-langileek edo langile judizialek euskaraz ari den norbaiti gaztelaniaz erantzuten dioten bakoitzean jartzen da agerian, eta gure administrazioen betebeharra da neurriak hartzea, egoera horiek saihestu, antzeman eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideetan izaten duten eragina murrizteko.

5.3. Euskararen ikaskuntza babestea

Txosten honetan aztertzen den urtean, aurrerapauso nabarmenak eman dira euskararen ikaskuntza babesteko laguntzak arrazionalizatzeari dagokionez. Zentzu horretan, eta [Arartekoaren apirilaren 20ko 3/2015 Gomendio Orokorren](#) segimenduaren esparruan, positibotzat jo dugu irailean Lanbidek eta HABEK sinatutako akordioa langabezia dauden pertsonen euskara ikastea errazteko. Izan ere, akordio horren helburua da, erakunde honen gomendioekin bat eginez, langabeen enplegarritasuna hobetzea.

Ildo berean sartzten da udalerrri desberdinek hizkuntza ikasteko ematen dituzten laguntzen hedapena. Horien artean nabarmenezkoa da, horren eragin kuantitatiboagatik, Bilboko Udalak diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzen duten edo hori baino diru-sarrera baxuagoak dituzten pertsonentzako ezarritakoa. Oso neurri positiboak dira eta horietan sakondu beharra dago, euskararen ezagutza eta erabilera sustatzeaz gain, onuradunen laneratzean laguntzen baitute.

5.4. Hizkuntza-normalizazioko udal politikak

Euskadiko Tokiko Erakundeei buruzko [apirilaren 7ko 2/2016 Legeak](#), 7. artikuluan, tokiko erakundeek eta udalerrietako erakundeek euskararen erabileraren inguruan dauzkaten eskumenak jasotzen ditu. Horren interpretazioaren inguruko eztabaidak sortu dira, batez ere, [azaroaren 24ko Euskararen erabilera normalizatzeko 10/1982 Oinarrizko Legearekiko](#) elkarrekintzan; eztabaida horiek zenbait kexa eragin dituzte udal-jarduketan hizkuntza bateko edo besteko elebakarren inguruan, bai ekitaldi publikoak direla-eta, bai eskubideak gauzatzeko informazio nabarmenak hedatzeari dagokionez.

Horren guztiaren inguruko iritzia eman du Arartekoak, hain zuzen ere, [Dimako Udalerri](#) zuzendutakoa bezalako ebazpenetan; ebazpen horrek herritarrekiko komunikazioan hizkuntza ofizialak erabiltzearen inguruko irizpideak jasotzen zituen. Betiere legea zorrotzasunez betez, oinarrizkat hartzen diren irizpideen helburua da gizarte-adostasuna sustatzea; hori, politika publikoen zilegatasuna oro har indartzeko komenigarria bada, funtsezkoa da gizarte-bizikidetzaren eremu garrantzitsuan, hau da, hizkuntza-bizikidetzaren eremuan. Oraindik ez da lana amaitu; horretan jarraitu behar dugu eta hori buruzteko laguntza jaso dugu, biziki eskertzen duguna; ere, [Eusko Jaurlaritzaren Kultura eta Hizkuntza-politika Saileko](#) Hizkuntza-politikako sailburuordetzaren lankidetzara jaso dugu eta, zehazki, horren [Elebide Zerbitzuarena](#), baita [Udalerrri Euskaldunen Mankomunitatearena](#) (UEMA).

5.5. Kirola eta aisialdiko jarduerak

Erakunde hau guztiz dator bat [uztailaren 1eko 125/2008 Dekretuak](#) Euskadiko eskola-kirol jarduera guztiei ezartzen dien izaera hezitzailearekin. Kirola haurren hezkuntza integraren osagaitzat hartzen da, baita balio positiboak helarazteko bitartekotzat ere eta definizio hori bat dator adin horietara

zuzendutako kiroleko teknifikazio-eskaintza eskola-kirolaren eskaintzarekin koordinatzeko ideiarekin. Horrekin, lortu nahi dena da nolabaiteko oreka egotea kirol-modalitate eta ibilbide desberdinen artean; adingabeek, goizegi errendimenduagatik horietako bat aukeratzean, beste aukera batzuk ez ezagutzea saihesteko, baita kirola jolas eta balioen eskola gisa bizi dezaten saihesteko ere.

Ildo horretan, balioesten dugu Gipuzkoako Foru Aldundiaren aukera; horrek, lurralde horretan eskola-kiroleko programak garatzeko modu zehatza definitzeko duen ahalmena gauzatu, foru agindu baten bidez ezarri du derrigorrezkoa dela ikastetxeak antolatutako jardueretan parte hartzea, bigarren urteko kimu kategoriako haurrentzako errendimendurako hastapen-jardueretan izena emateko betekizun gisa.

Bestalde, berriz ere helarazi behar ditugu **beste herrialde batzuetan jaiotako adingabeek kirol federatuan izena emateko dituzten arazoak**. Zentzu horretan, seme-alaba adoptatuak dituzten familien kexak jasotzen jarraitzen dugu; izan ere, horiek, atzerrian jaiotakoak izanagatik, tratamendu desberdina jasotzen dute seme-alaba biologikoekin alderatuz. Hain zuzen ere, federazio batzuek aurretiazko errolatzea eskatzen diete (horren zinpeko adierazpena) eta, kasu askotan, hori ez dator bat errealitatearekin, baina betekizun hori bete ezean, ezin dute jokatu.

FIFAK ezarritako prebentzioa da hori, futbol-klub handiek gehiegikeriazko praktika zehatz batzuk egitea saihesteko xedea duena. Baina kiroleko agintaritzen aurrean urtero errepikatu dugun bezala, saihestu behar da hori kasu askotan aplikatzea, baldin eta horiek jardunbide horiekin loturarik ez badute. Izan ere, adingabearen interesarekiko disfuncionala izateaz gain, ilegala ere bada, aplikazioaren eta horren ondorioen esanahi juridikoa ezezaguna baita.

Eusko Jaurlaritzaren Kultura eta Hizkuntza-politika Sailaren Kiroleko Zuzendaritzak zuzentasunez lagundu dio Arartekoari urtean zehar salatutako kasu guztiak ebazte aldera. Hala eta guztiz ere, errepikatu egin dira salaketak eta, hori dela-eta, aipatu behar dugu beharrezkoa dela sail horrek aurrerapauso bat gehiago ematea euskal kirol-federazioen aurrean eta, zehazki, futboleko federazioen aurrean; horrela, hauxe izango da eragiten dituen arazoa jakinarazteko igortzen dugun azken txostena.

5.6. EITBren erreforma

Arartekoak zenbait kexa eta ekimen jaso ditu EITBren programazioari eta informazio-objektibotasunari dagokionez, baita horren argitalpen-lerroari edo zuzendaritza-organoen aniztasunari dagokionez ere. Hala ere, horren azterketa ezin izan da juridikoa izan eta hori da, hain zuzen ere, erakunde honek esku har lezakeen ikuspuntu bakarra, gogoeta profesionalek edo erakundearen esparru arautzailearen kritika hedatzen baitziren. Neurri horretan, eztabaida baten barruan sartzten dira eta hori ideien eremuan oinarritu beharko litzateke eta, hala badagokio, araudi-aldaketan; hori guztia, Eusko Legebiltzarrean xede horretarako lantzen hasi den pentsiaren esparruan.

Hezkuntza

2

1. Arloa kopurutan

2017an, hezkuntza arloan, guztira, 606 kexa izapidetu dira. Kopuru hori erakunde honen jarduera arlo guztietan jaso diren kexen % 22,69 da.








Honako administrazioei eragin diete kexa horiek:

• Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza).....	90
• UPV/EHU.....	7
• Tokiko administrazioa.....	3

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

• Lanbide heziketa.....	497
• Bekak eta bestelako laguntzak.....	25
• Eskubideak eta betebeharrak.....	17
• Ikasleen onarpena.....	15
• Unibertsitateko irakaskuntza.....	12
• Hezkuntza-premia bereziak.....	9
• Eskola-jantokia.....	7
• Ikastetxeak - instalazioak.....	5
• Beste alderdi batzuk.....	5
• Eskolako tratu txarrak edo jazarpena.....	3
• Eskola-garraioa.....	3
• Haur hezkuntza.....	2
• Hizkuntzen irakaskuntza.....	2
• Ikastetxeak - itunak.....	1
• Ikastetxeak - antolakuntza.....	1
• Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa.....	1
• Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna.....	1

Aurten kudeatutako kexen izapidetze xehetasunei dagokionez, nabarmendu behar da 2017an zehar jasotako kexa guztiak, 2017ko urtarrilaren 1ean izapidetze fasean zeudenak barne, honako egoera hauetan daudela txosten hau idazteari ekin zaion unean:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
145	30	115	33	50	10	22

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Itunpeko zentroetako ikasleen datuen babesa

Salatutako egoera

Hainbat gurasoren kexak jaso dira, ez baitzeuden ados euren seme-alabei, EAEko itunpeko ikastetxeetako ikasleei, ikastetxean ateratako argazkiak eta bideoak erabiltzeko edo tratatzeko baimena jasotzeko moduarekin. Izan ere, ikastetxe horiek seme-alaben irudiak erabiltzeko baimena –orokorra– emateko edo ukatzeko aukera baino ez diete ematen gurasoei; hortaz, ez dago aukerarik baimena tratamendua egingo den bitartekoaren arabera zehazteko: euskarri inprimatua (diptiko, urtekari, ikasle-orka bat...); web orria edo sare sozialak, adibidez, Twitter, Facebook, Youtube eta Google+.

Kontsultak aurkeztu zituzten interesdunen iritziz, ikastetxeek banan-banan eskatu beharko lituzkete baimenak, irudiak zabalteko erabili nahi diren euskarrien ezaugarriak oso desberdinak izaten direlako, euskarri batetik bestera. Hala ere, dirudienez, ikastetxeek ez dituzte aintzat hartu interesdunen eskaerak. Aitzitik, gurasoen arabera, diskriminaziotzat jotzen dituzten neurriak erabili dira euren seme-alabekin; izan ere, ezin izan dute jarduera batzuetan (klase barruan zein jarduera osagarri batzuetan) parte hartu, gurasoek, seme-alaben argazkiak ikastetxearenak ez diren sare sozialetan argitaratzerik nahi ez dutenez, irudiak tratatzeko edo zabaltzeko baimen orokorra ukatu dutelako.

Arartekoaren esku-hartzea

Kasu horien berri eduki du erakunde honek, eta asko kezkatu da. Alde batetik, ikasleen datu pertsonalak babesteko beharri dagokionez, ikastetxe batzuen jokabideak –itunpeko zentroen jokabideak, batez ere– kezkatzen gaitu, eta, bestetik, praktika horien aurrean EAEko hezkuntza-administrazioak erakusten duen jarrerak.

Praktika batzuk eta datuak babesteko agentziek –besteak beste, [Datuk Babesteko Euskal Bulegoak](#)– ematen dituzten irizpenetan jasotako ohartarazpenak konparatzea nahikoa izan da konturatzeko horietako batzuetan ez direla behar bezala betetzen eskakizun guztiak; adibidez, informazio-eginbera. Batez ere, eskatutako datuak biltzearen helburuari eta datu horiek eskuratzearen azken ondorioei dagokienez. Era berean, praktika horiek ez datoz bat [“Datuen Babesa” taldeak bere 2/2009 Irizpenaren 29. artikuluan egindako gomendioekin, haurren datu pertsonalen babesari dagokionez](#) (Zuzentzarau orokorrak eta ikastetxeei buruzko aipamen berezia).

Hala ere, kontuan hartu behar dugu **Datuak Babesteko Araudi Orokor** berria indarrean jarriko dela eta horren eraginez etorkizun hurbilean datu pertsonalen prozesaketak legezkoa izan beharko duela, tartean beste bermerik ez badago. Izan ere, datu pertsonalak tratatzeko, interesdunaren adostasun garbia beharko da (betiere adierazita), eta baime-na eskuratzeko emandako informazioak laburra, gardena, ulergarria eta erraz lor daitekeena izan beharko du, modu argian eta errazean adierazita. Kexen bidez planteatutako kasuetan, dirudienez, ez da horrela izan; hortaz, ezin da esan praktika onen adibideak direnik. Gainera, azken batean, datu pertsonalen tratamendu guztien aurrean jarrera kontziente, arduratsu eta proaktiboa erakustea eskatzen die erakundeei, eta berritasun nagusietako bat da hori.

Azken horren ildotik, erakunde honen ustez, deigarria da EAEn ekimen berezirik sortu ez izana (gutxienez, erakunde honek ez du horien berri izan). Beste hezkuntza-administrazio batzuek, berriz, gida batzuk sortu dituzte, jarrera proaktiboaren adierazgarri.

Arartekoaren iritzi, Hezkuntza Sailak, beste hezkuntza-administrazioen adibideak ikusita, hausnarketa egin beharko luke. Agian, bidezkoa izango litzateke antzeko edo bestelako ekimen bat bultzatzea. Edonola ere, jarrera kontziente, arduratsu eta proaktiboa erakutsi beharko luke; esan bezala, guztiz beharrezkoa baita, araudi berria kontuan hartuta.

Emaitza

Iradokizun hori egin ondoren, ikasleek ikastetxeetan datuak babesteko duten esparruari buruzko azterketa-prozesu bat hasteko asmoa dutela adierazi diote Hezkuntza Saileko arduradunek erakunde honi, eta honako hauen babesa nahiz laguntza jaso nahi dutela: datuak babesteko arloan eskumena duten organo eta erakundeak, zentroak, ikasleen guraso-elkarteak eta hezkuntza-ikuskaritza. Gainera, beste zenbait administrazioek xede horretarako egindako jarduketak aztertzeko nahia dutela aurreratu digute, eta honako xede hau dutela: gida baten sorrera baloratzea eta, hala bada, gorkio, hura argitaratzea; gida horrek ikastetxei laguntza emango die beraien betebeharrak betetzeari dagokionez ikasleen datuak babesteari lotuta.

Konpromiso hori betetzen dela ziurtatzeko jarraipena egiteko helburuz, ofiziozko espediente bat irekitzea erabaki du Arartekoak.

2.2. Ezgaitasunen bat duen gazte batek lanbide-heziketako goi-mailako ikasketa gehiago egin nahi ditu

Salatutako egoera

Ezgaitasunen bat duen gazte batek goi-mailako ikasketak egin nahi ditu, eta bere egoeraren berri eduki du Arartekoak. Gazteak, zentroan onartu duten arren, ezin izan ditu ikasketa horiek egin, beharrezko laguntza falta baitzizaion. Hezkuntza Sailaren ustean, gazteak aurretik eduki zituen beharrezko bitarteko horiek, eta egindako espezialitateen arloko lanpostuetara iristeko behar diren titulazioak dauzka.

Arartekoaren esku-hartzea

Kasuaren gainean egin den balorazioan, bere kezka erakutsi nahi izan du Arartekoak, bere iritzi jokoera horrek ez baitu egiten hezkuntza-administrazioak gure hezkuntza-sistemaren identitate-zeinu gisa aurkezten duen heziketa inklusiboaren estrategiarekin.

Zentzu horretan, tratu-ezberdintasuna nabarmendu nahi izan du Arartekoak. Izan ere, administrazio horrek jarduteko onartu bide duen moduak tratu-ezberdintasuna ekarriko lieke ezgaitasuna duten ikasleei, gainontzekoekin alderatuta. Azken horiek ez dute inolako arazorik edo oztoporik derrigorrezko ikasketen ondoko ikasketa gehiago egiteko –plazak ez dauden kasuetan onartzeko lehentasun-irizpideetatik sortzen direnak izan ezik–, egin dituzten espezialitateen lanpostuak lortzeko behar diren titulazioak eduki arren.

Bestalde, eta ondorio dialektikoetarako bakarrik onartuta ere ezberdintasun horren jatorria baliabideen ustezko mugaketan dagoela, ez litzateke saihestuko azalpen horrek hezkuntza-administrazioaren apustu irmoarekin bat ez egitea, ezgaitasunen bat duten pertsonak unibertsitateko ikasketetara normal sartzera ziurtatzeari dagokionez. (Are gehiago, komunikabide batzuetan argitaratutako berrien arabera, hezkuntza-administrazio horrek gaztearen familiari eskainitako alternatibetako bat zela ematen du). Modu honetan, bere prestakuntza zabaldu nahi duten eta ezgaitasuna duten ikasleek duten ibilbide bakarra unibertsitate-formazioarekin jarraitzea da (horrek suposatzen duen esfortzuekin), baina derrigorrezkoa ez den formazio osagarria ukatzen zaie, gainontzeko ikasleei onartzen zaiena.

Emaitza

Azkenean, hezkuntzako arduradunek onartu egin dute gaur gaurkoz ez dagoela inolako lege-mugaketarik ez adinean, ez egin daitezkeen prestakuntza zikloen kopuruan, eta, ondorioz, dagoeneko goi-mailako titulu profesionala (baita unibertsitatekoa ere) daukaten gazte horiek aurkezten dituzten matrikulak onartu bakarrik ez, ikasketa horiek egiteko behar diren bitartekoak eta baliabideak jartzeko betebeharra dauka hezkuntza-administrazioak, Hezkuntza Sailak jarraitzen duen hezkuntza inklusiboaren strategiaren testuinguruan.

2.3. Zentro publiko bateko ordezkari-organoren jaia eliza batean ospatzea erabaki du

Salatutako egoera

Zentro publiko bateko ordezkari-organoren jaia hartutako erabakiak (hau da, Olentzeroren jaia barruti erlijioso batean antolatzeak) hezkuntzako arduradunei eskatu behar zaien neutraltasun-betebeharra kolokan jartzen ote duen eta, beraz, gurasoen eskubidea (seme-alabak beren sinesmen erlijioso eta filosofikoen arabera hezteko eskubidea) ukitu dezakeen adierazteko eskatu diote erakunde honi.

Arartekoaren esku-hartzea

Bere esku-hartzea zehazteko orduan, Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren doktrina-bilakaera ([Lautsi kasua](#)) hartu du kontuan Arartekoak. Azken batean, hauxe baieztatzen du auzitegi horrek: sinbolo erlijiosoak egote hutsa (gurutzeta egotea, adibidez) ez da nahikoa doktrinatzeko jarrera dagoela esateko. Horretaz gain, Arartekoak uste du Olentzeroren festa noizbehinka ospatzeak eta, are, ordezkari-organoren gorenak irudi eta sinbolo erlijiosoen zati bat estaltzeko neurriak hartu izanak berretsi egiten dutela doktrinamendurik eza. Hori dela-eta, ez da atzeman gurasoen sinesmen erlijioso eta filosofikoak errespetatzeko betebeharra ez betetzeko aukera egon denik hor.

Beste alde batetik, eta Auzitegi Gorenak [2013ko martxoaren 4ko epaian](#) defendatutako jarrerari jarraituz, non adierazten den ez dela nahikoa leku jakin batean erlijiozko ikurrak daudela aipatzea pentsatzeko estatuaren ez-konfesionaltasuna eta neutraltasuna arriskuan jartzen direla, baldin eta sinbolo horiek gizarte-komunitatearen oso errotuta badaude eta, horren ondorioz, guztiak onartzen badituzte eta herri osoak bere egin baditu, Arartekoak pentsatu du jarrera bere erabil daitekeela, halaber, hau ulertzeko: ordezkari-organoren gorenak hartutakoaren antzeko erabaki batek ez du kolokan eta arriskuan jartzen hezkuntzako arduradunei beti eskatu behar zaien neutraltasunaren gaineko betebeharra, hezkuntza komunitateak ordezkari-organon hartu duen erabakiaren ondorioa den eta organo horretako kideek elizaren erabilera sinesmen erlijioso zehatz baten inposaketa modura hartzen ez duten heinean.

Emaitza

Erakunde honek ez du arrazoirik ikusi ordezkari-organoren gorenak Olentzeroren jaia eliza batean ospatzeko hartu duen erabakia kexagileak nahi zuen moduan zalantzan jartzeko.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Azkenengo hilabeteetan, [hausnarketa prozesua](#) hasi da hezkuntzaren arloan. Prozesua amaitutakoan hezkuntza-itun bat egitea espero da, zeina etorkizuneko EAeko Hezkuntzari buruzko Legearen aurrekaria izango den, "Heziberri 2020" planari amaiera emateko moduan.

Prozesu horretan, nabarmentzekoa da duen izaera parte-hartzailea. Bada, hezkuntza eredu berria zehazteko xedez erabakigarritzat jo diren eztabaida- eta hausnarketa-eremuak ezarri dira prozesua bera ordenatzeko.

Arartekoak badaki hainbat balorazio kritiko jaso dituela prozesu horrek. Alabaina, zati batean, hezkuntzako, gizarteko eta politikako askotariko eragileek hezkuntzaren arloan dagoen erronka handia lortzeko duten kezka eta interesaren isla baino ez dira kritika horiek, eta, gure ustean, sindikatuek azken asteotan egiten dituzten mobilizazio handiak

ere horixe izan dira, hezkuntzaren inguruko kezka eta interesaren isla. Hori dela-eta, balorazio kritiko horiek behar bezala balioetsiko direla uste dugu; izan ere, gure azken txostenetan adierazi dugun bezalaxe, erakunde honek uste du inplikaturik dauden guztientzat izan behar duela utziezina benetako hezkuntza-ituna lortzeko.

4. Bestelako esku-hartzeak

4.1. Europako Kontseiluak sustatu duen ikerketa-bisita

2017an, Europako Kontseiluak sustatuta Georgia/Adjasiako ordezkariak egin duten ikerketa-bisita antolatu du Arartekoak. EAEn (hezkuntza arloan, bereziki) hezkuntzen koofizialtasunari dagokionez ematen den tratamendua ezagutzea izan da bisita horren xedea, jardura onen adibidetzat hartzen baitu Europako Kontseiluak. (Ikerketa-bisita horren xehetasun gehiago ezagutu nahi izanez gero, begiratu txosten honen V. kapitulua)

4.2. Ofiziozko jardura, ikasleak Vitoria-Gasteizen eskolatzeari buruzkoa

Vitoria-Gasteizen, jardura onen adibidea da [2016-2020ko eskola inklusiboaren eta kultura artekoaren eremuan ikasle etorkinei hezkuntza-arreta emateko II. Plana](#). Eredu horri jarraitutasuna eman nahi zaiola esaten da. Horretarako, ardatz estrategiko bat ezarri nahi da, eskolaren eragina duten eremuak, eremu bakoitzean dauden lekuen proportzioa (hezkuntza sarearen arabera) eta hezkuntza sare horiek ikasle autoktonoak eta immigranteak eskolatzeko orduan duten eragina aztertuko; hori guztia, ikasle immigranteak sarearen artean (baita sare berean ere) eta eskola-eraginaren eremuan modu inklusibo eta orekatuan eskolatzeko bultzatzeko azken helburuarekin.

Horrek ez du saihestu, ordea, Arartekoak matrikulazio-datuak jarraipena egiten duten hezkuntza eragileen kezka jasotzea. Ondorioz, ofiziozko espediente bat irekitzea erabaki da, bai datu horien errealitatea egiaztatzeko, bai hezkuntzako arduradunei beren iritzia arrazoitua eskatzeko, ikasle immigranteen gehiegizko kontzentrazioa duten kasu guztietan hezkuntzaren erantzun hobea eratzeko orduan lagundu dezaketen neurri osagarri edo gehigarriak falta direla adierazten duen kritikari dagokionez.

4.3. Ofiziozko jardura, ikasle ijitoei ikasteko ematen zaizkien bekei eta bestelako laguntzei buruzkoa

Arartekoak ijitoen elkarteekin bilerak antolatzen ditu aldian behin herritar-talde ahulenen eskubideak babesteko betetzen duen zeregin horretan jarrera proaktiboari eusteko asmoz. Bileretako batean, hezkuntzako administrazioak ikasketa beka eta bestelako laguntzak kudeatzeko duen

moduaren gaineko kezka berezia agertu zioten elkarte batzuetako ordezkariak Arartekoari; zehazki, laguntza horiek eskatzen dituzten familien errenta kalkulatzeko duen moduaren gainekoa, familia horiek, pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren (PFEZ) aitortpena ez aurkezteaz gain, ez baitute bestelako prestaziorik edo gizarte-laguntzarik (DSBE) jasotzen. Bestetik, beren kezka adierazi dute, jantoki-zerbitzuko kuotak aurretik abonatzeko eskatzen zaielako aurreikusten denaren arabera beken onuradun izango diren ikasleei. Horren ondorioz, ofiziozko espediente bat irekitzea erabaki du erakunde honek.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Beti esaten dugun moduan, Arartekoak ez dio uko egingo herritarrek eta hezkuntzako eragile batzuek eskatuta erakunde honetan izapidetu diren kexen errealitatea hezkuntza zerbitzu publikoan hobekuntza berriak sustatzeko eta sartzeko erabili ahal izateari, bikaintasunaren bila doala esaten baitu zerbitzu horrek. Xede horrekin, aurkeztu dizkiguten kexa batzuk izapidetu ondorengo hausnarketak, erakunde honek garrantzitsu irizitakoak, sartu ditugu, labur.

5.1. Ikasleen onarpena

Bigarren urtez jarraian, Ararteko erakundeak azpimarratu egin nahi du Hezkuntza Saileko arduradunek jarrera irmoa daukatala ikasleak onartzeko prozesuan eroldako datuak gehiegi erabil ez daitezen. Erakundeak jaso duenez, familia batzuek kexa gisa adierazi baitiote, Hezkuntza Sailak ez du zalantzarik egin hasiera batean bizilekuaren gertutasunarengatik aitortutako puntuatzeak berrikusteko orduan, eragindako beste familia batzuek erreklamazioak eta salaketak aurkeztu dituztenean. Oraingo honetan, Bizkaiko lurralde historikoan (Sopuertan) zentratu dira jasotako kasu gehienak.

Hala ere, Ararteko erakundeak desadostasun handiak eduki ditu eskolatzeko berantiarreko kasu batzuk kudeatzeko moduarekin. Halaxe adierazi da [Arartekoaren 2017ko azaroaren 6ko gomendioan](#), alaba adingabea B ereduko itunpeko bi zentrotan eskolatzeko eskatu zuen familiaren inguruan. Erakunde honen ustean, eskolatzeko batzordeek ezin ditzakete erabili familiek adierazitako nahiarekin bat egiten ez duten eskolatzearizpideak (zehazki, ereduaren hautuari dagokionean), eta, era berean, ezin dezakete tratatu desberdinik eman erabilgarri dauden plazen ratioa handitzeko duten ahalaren erabilera arbitrarioaren edo ezegokiaren ondorioz. Horri buruz, adierazi beharra daukagu kezkatuta gaudela, balitekeelako ratioa handitzeko aukera (adibidez, anai-arreben taldeari eusteko erabiltzen dena) gaizki erabiltzen egotea.

5.2. Hezkuntza-behar bereziak dituzten ikasleak

Atal honi dagokionez, Arartekoak nabarmendu egin behar du hezkuntzako arduradunek jarrera harkorra agertu dutela

lanbide-heziketako ikasketak egin nahi zituzten eta ezgaitasunen bat zeukaten ikasleen inguruan egindako bi jarduerarekin.

Horietako baten berri eman da jada 2. atalean, non kezarik aipagarrienak sartu diren (2.2. Ezgaitasunen bat duen gazte batek lanbide-heziketako goi-mailako ikasketa gehiago egin nahi ditu).

Azkenik onartu den [Arartekoaren 2017ko apirilaren 25eko gomendioan](#) zehaztu da bestea. Horren bidez, lanbide-heziketako ikasketetan gordetzeko plazen egungo ehunekoak igotzearen komenigarritasuna berriz azter dadila eskatu du erakunde honek, ezgaitasuna duten ikasleak gizartratzea eta laneratzea bultzatzeko, eta, edonola ere, ikasketa horiek egin nahi dituzten ikasleak onartzeko prozesua arautzeko emango diren urteko aginduetan esanbidez aurreikus dadin gorantz biribiltzeko sistema bat, gordetako plazen ehuneko ezgaitasuna duten ikasleen alde bete dela jotzeko.

Ezin da gauza bera esan erakunde honek aurrerago ([2016ko apirilaren 5eko ebazpenean](#)) planteatutako iradokizunari buruz. Horren bidez, ezgaitasunen bat daukaten ikasleek erdi-mailako eta goi-mailako prestakuntza zikloetara sarbidea izateari lagundu nahi zitzaion, aurreko eskolatzeko fasean erabateko hezkuntza normalizazioa lortzeko laguntza eta baliabideak behar izan dituzten ikasleei ere ezarritako erreserba handituz. Azkenik, hezkuntzako arduradunek eman duten erantzuna ikusita, iradokizuna onartu ez dela balioetsi du erakunde honek.

Beste kontu batzuetara igaroz, era berean nabarmendu behar da hezkuntzako arduradunek oro har jarrera laguntzailea eduki dutela eta eragindako familiak eta ikasleak goiz asebetetzea ahalbidetu duela horrek. Adibide gisara, [Euskal Gorra Pertsona Gorren Elkartearen Euskal Federazioak](#) sustatutako kexa eta [Gorbeialde](#) hezkuntza bereziko zentroaren inguruan hartu den erabakia aipatuko ditugu. Erabaki horren bidez, jarraibide egokiak emango dira fisioterapeutek arnas-fisioterapia egin dezaten eta heziketa-laguntzaileek, zunda gastrikoaren edo ponpa dosifikatzailearen bidez, elikadurarekin zerikusia duten lanak egin ditzaten. Zalantzarik gabe, balorazio positiboa merezi duten lehenengo erantzunetakoak dira horiek; hala ere, baliteke ikasleek merezi duten arreta osoa ziurtatzeari begirako neurri berriekekin osatu behar izatea. Erakunde honek ez dio uko egin horren inguruan lan egiten jarraitzeari.

5.3. Lanbide-heziketa

2017an, helduen hezkuntzan ikasi duten edo ikasten ari diren eta derrigorrezko bigarren hezkuntzako graduatu titulua lortu duten edo lortzear dauden interesdunek aurkeztutako kexa asko jaso ditu Arartekoak. Arartekoaren esku-hartzeko eskatzeko arrazoia hau da: EAEn lanbide-heziketako prestakuntza zikloak ematen dituzten zentro publiko eta pribatu itunduetan onarpenari nahiz matrikulari dagozkien jarraibideetan izandako aldaketa; izan ere, horren arabera, aurrez derrigorrezko bigarren hezkuntzako laugarren maila gainditu dutenei ematen zaie lehentasuna erdi-mailako

heziketa zikloetan sartzeko, bigarren hezkuntzan graduatutakoei gordetako kuotaren barnean. Kexagileen iritziz, ordenamendu-aldaketa horrek konparaziozko bidegabekeria larri eta izugarria dakar helduen hezkuntzako ikasleentzat.

Adierazi beharra dago ez dela Arartekoan kontu hori aipatzen duten kexak jasotzen diren lehen aldia. Aurretik jada, kexa zehatz batzuk onartzeak ekarri zuen erakundeak aurreko Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Unibertsitateen Saileko arduradunen lankidetzaz eskatzea komeni zen edo ez baloratzea, honako hau jakiteko asmoz: zer arrazoi dauden titulu bera duten pertsonen artean tratatu desberdina egoteko lanbide-heziketako erdi mailako zikloko ikasketetan sartzeko orduan. Jarduera horren ondorioz jakin genuen erabakiaren arrazoiak: derrigorrezko bigarren hezkuntzako eskolatzefasea amaitzen duten ikasleei eman nahi zaie lehentasuna, geroko ikasketetan prestatzen jarrai dezaten, laneratzea errazteari begira. Hori guztia, adingabeen interes gorena eta Europar Batasunak eskola-abandonua % 10etik behera jaitzeko duen estrategia aintzat hartuta.

Alabaina, eta erakunde honen iritziz, horrenbeste kexa jarri izanak neurri horren proportzionaltasuna birpentsarazi behar luke, jasotako kexa kopurua, beharbada, hasiera batean aurreikusi edo pentsatu ez diren ondorioetako baten adierazlea izan daiteke-eta. Adierazi beharra daukagu ildo horri jarraituko dion azterketa edo ikerlan bat egiteko prest agertu direla Hezkuntza Saileko arduradunak.

5.4. Eskola-garraioa

Jakina denez, eskola-garraioa zerbitzu osagarria da, eta betekizun jakin batzuk bete behar izaten dira zerbitzu horiek aitortzeko; hala nola, hezkuntza-administrazioak adierazi izana itunpeko zentroetan eskolatzeko, eskaintza publiko nahikorik ezean.

Oro har, baldintza mota horiek ez dute arazo handirik sortzen. Dena dela, oso polemikoak izatera irits daitezke, hezkuntza-administrazioak eskolatzeko hori bere jarraibideak jarraituta egin dela onartzen ez duenean. Kasu mota horiek argitzeko, interesgarri iritzi diogu [Arartekoaren 2017ko maiatzaren 4ko gomendioa](#) aipatzeari. Bertan, A ereduko zentro itundu batean eskolatu zen adingabe bat, familiak egindako hautua asebetetzeko ezintasunaren aurrean.

5.5. Eskola-jantokiak

Arlo honi dagokionez, garrantzitsua da kexa-multzo bat nabarmentzea. Horietan, erlijio musulmana jarraitzen duten ikasle erabiltzaileak eta jantoki zerbitzua daukaten zentroetako menuen elikadura ezaugarriak lotzen dira. Banakako kexen harira jorratu den eta EAeko hezkuntza-administratioari ezezaguna ez zaien gaia bada ere, taldean aurkeztu direlako dira bereziak kexa horiek; izan ere, hainbat herritako komunitate islamikoek nahiz [Euskal Herriko Islamiar Federakundeak](#) aurkeztu dituzte. Erantzunetan gogorarazi egin zaie “txerririk gabeko menua” izeneko jasotzen dela ezar daitekeen araudian bazkaltzarrei eskaintzen zaizkien menu

berezien artean. Hala ere, hori horrela izanik ere zerbitzuan okerrak atzemanaz gero, kasu zehatzak behar beste zehazteko eskatu zaie, Hezkuntza Sailari berari erreklamazioa jarri ostean esku hartzeko aukera aztertzeari begira.

5.6. Ikasteko bekak eta laguntzak

Ikasteko beken eta laguntzen arloko administrazio-prozedurek herritarren kexa-espeditente ugari jasotzen jarraitzen dute. Urterik urte gai horren inguruko kezka dagoela erakusten du horrek.

Dena dela, termino kualitatiboetan begiratzen badiogu kontuari, partikularrek kexak jartzeko arrazoiak errepikatu egiten dira; hau da, hezkuntza-administratioaren erabakiekiko desadostasunetan biltzen dira, bai eta ebazpena emateko atzerapenetan ere, non protagonismo berezia duten gora jotzeko errekurtsoen gaineko berariazko ebazpena idazteko orduan gertatzen diren atzerapenek.

Zehatzago jarrita, aurreko ekitaldietan bezalaxe zaurgarritasun-maila handia duten pertsonengandik datozen kexak jasotzen jarraitzen dugu. Pertsona horientzat, hizkuntza-gaitasunean eta betekizunen ulermen zuzenean dauzkaten zailtasunen ondorioz, zaila izaten da beren eskubideak egoki erabiltzea. Espediente mota horietan, legezko aurreikuspenetara egokitzeke beharra baztertu gabe, trataeran sensibilitate berezia bilatzean jartzen da enfasia.

5.7. Unibertsitateko irakaskuntza

Unibertsitateko ikasleak beken eta laguntzen arloan kexak jartzera bultzatzen dituzten arrazoiak aztertu ondoren, aldaketa nabarmenik gertatu ez dela ikusi dugu; horrela, bada, errepikatu egin dira kexagileen arrazoiak: ebazpenekiko desadostasunak eta ebazpenak emateko atzerapenak. Egia da, ordea, eta aurretik ikusten ari garen joera da, goi-mailako prestakuntza akademikoa daukaten pertsonen zuzendutako diru-laguntzen inguruko jarduera administratiboa hedatzearekin batera, graduondoko ikasketetarako eta ikerketa-jardueretarako deialdien inguruko kexak daudela.

Era berean, nabarmentzekoa izan da Euskal Herriko Unibertsitateko Medikuntzako ikasketetara sartzeko arazoekin zerikusia eduki duten kexen multzoa. Eragindako ikasleak Euskal Autonomia Erkidegoan bizi dira, eta ezin izan dira Euskal Herriko Unibertsitatean Medikuntza ikasten hasi. Karreran onartzeko eskatzen den nota altua da horretarako arrazoiak; izan ere, ez da eskari osoari arreta emateko adinako plaza kopururik eskaintzen. Arazoari ikuspegi orokor batetik begiraturik, ez da ondorioztatu unibertsitateko administratio-zerbitzuek jokaera ezegokirik eduki dutenik, ez ikasketak hasi nahi dituzten interesdunei dagokienez, ez ikasketak beste unibertsitate batean hasi eta lekualdatzearen bidez Euskal Herriko Unibertsitatean jarraitu nahi dituzten ikasleei dagokienez. Arazoaren gainean egindako ebaluazioaren emaitzak ez du bazterten, ordea, eta hala badagokio, kasu zehatz bakoitzaren arabera esku-hartze espezifikoak egiteko aukera egotea.

Ogasuna

3

1. Arloa kopurutan








2017an 135 kexa aurkeztu dira ogasun arloan, eta erakunde honetan izapidetu diren kexa guztien % 5,05 izan da hori. Honakoa izan da eragindako administrazioen araberrako banaketa:

• Tokiko Administrazioa.....	59
• Foru Administrazioa.....	30
• Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza).....	1

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

• Tokiko zergak.....	47
• Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa.....	36
• Tasak.....	26
• Foru zergak.....	16
• Beste alderdi batzuk.....	5
• Prezio publikoak.....	5

Urtea ixtean aipatu arloan aztertu ditugun kexen izapidetaren xehetasunari dagokionez, 2017ko abenduan honakoa izan da informazio estatistikoa:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
217	101	116	15	48	31	22

Era berean, zehaztu beharra dago aurreko urteetan aurkeztu ziren herritarren kexen beharrezko kudeaketak baldintzatu duela 2017an aipatu arloan jasotako kexen azterketa, izan ere, jarduera-eskaera horien izapideak ezin izan ziren amaitu abiarazi ziren urtean.

2. Kexarik aipagarrienak

Herritarrek egindako kexetan jorratzen diren kasuak askotarikoak direnez, zaila da aukeratzea. Nolanahi ere, nabarmendu daiteke, hasteko, erreklamazio gehienetan **udal zergen** (udalek igortzen dituzten zerga, tasa eta kontribuzio berezien) kudeaketa eta bilketa jarri direla zalantzan; bigarrenik, herritarren desadostasuna, berriz ere, honako bi zerga hauen ingurukoa izan dela esan beharra dago: **hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zerga** eta ondasun higiezinaren gaineko zerga. **Konstituzio Auzitegiaren** hainbat erabakik eragiten dietenez, gai bi horiek “Araudi- eta gizarte-testuingurua” atalean jorratuko dira xehetasun gehiagorekin.

Edonola ere, aipa daiteke 2017an Konstituzio Auzitegiak lau epai eman dituela hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zergaren inguruan. Epai horietan, mahaigaineratutako konstituzio-kontrakotasunari lotutako kontuak zati batean baietsi ditu, eta, ondorioz, konstituzio-kontrako eta balio-gabetzat jo ditu zerga hori Gipuzkoan eta Araban arautzen duten foru arauen artikuluetako batzuk eta Nafarroan eta lurralde erki-dean arautzen zuten legeen artikuluetako batzuk, batzuetan, balio-gehitzerik ez badago ere, arau horien arabera, subjektu pasiboek zerga ordaindu behar izaten dutelako, egoera hori egiaztatzeko aukerarik gabe.

Konstituzio Auzitegiaren erabaki horien babesean, ondasun higiezinaren eskualdaketak ondare-galera eragin dien herritar askok zalantzan jartzen dituzte orain bere garaian igorritako likidazio-agiriak eta ordaindutakoa itzultzeko eskatzen dute, bidegabe kobratu dela uste dutelako.

Udalek garaiz kanpokotzat jotzen dituzte likidazio horien aurka aurkeztutako errekurtsok eta ez dituzte onartzen, zerga-likidazio horiek, jakinarazi ziren egunetik hasita hilabeteko epea amaituta, irmo bihurtu zirela esaten dutelako.

Arartekoak uler dezake ebazpen horiek herritarrei sentiarazten dizkieten frustrazioa eta harridura. Esan beharra dago zuzenbideko eremu guztietan eta, bereziki, zerga arloan, inor likidazio batekin ados ez dagoenean, errekurtsua dagokion epean aurkeztu behar duela. Ezarritako epeetan egiten ez badu, likidazioa “*irra eta onartua*” dela jotzen da eta, hortaz, ezinezkoa da errekurtsuari loturiko ohiko bideak erabiltzea horren aurka egiteko.

Gainera, kontuan izan behar da, zerga egokitze aldera, hiru lurralde historikoetan onartutako araudiek zuzendu egin dituztela, etorkizunari begira, hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zergaren arauketako alderdi batzuk, lehen konstituzio-kontrakotasuntzat jotzen zirenak. Hiru araudietako xedapen iragankorrek azpimarratzen dute ez dela aplikagarria izango alde aurreko prozedura, lurren balioa handitu den ala ez zehaztekoa, baldin eta likidazio-agiria zergaren erreforma indarrean jarri baino lehen igorri bada eta likidazioa irmoa bada, aldaketa indarrean jartzen denean.

Ondasun higiezinaren katastro-balioak hiru lurralde historikoetan eguneratzea eta horrek **ondasun higiezinaren gaineko zergaren** kuotan izan duen eragina 2017an zerga horren inguruan aurkeztu diren kexa gehienek arrazoiak izan dira.

Higiezinaren katastroko balioak eguneratzeak, hasiera batean, ez luke herritarrek jasaten duten presio fiskala handitu behar. Hala ere, Bizkaian, eguneratzeak ondasun higiezinaren gaineko zergaren kuotan izan duen eragina nabariagoa izan da, balioen txostenak baloratzeko arau teknikoak ez baitira azken 40 urteetan berrikusi, erakunde honek horren inguruko hainbat **proposamen**¹ egin arren.

Ondasun higiezinaren gaineko zergari buruzko **4/2016 Foru Araua bera, maiatzaren 18koa**, katastro-balioen balorazioen igoerak neutralizatzen saiatu da, ondasun higiezinaren gaineko zergari aplikatzen zaion karga-tasa nabarmen murriztuz. Foru Arauak ezarritako mugen artean, udalek udalerriri bakoitzean aplikatu diren zerga-tasa zehatzak adostu dituzte, ondasun higiezinari esleitutako erabileraren arabera. Erabaki horiek, hala ere, ezin izan da saihestu herritar askok ondasun higiezinaren gaineko zerga dela eta 2017an ordaindu behar izan duten zerga-kuota igotzea.

Halaber, aipatu beharra dago ekitaldi honetan, lehenengo aldiz, Bizkaiko udalerriri batzuetan, ondasun higiezinaren gaineko zergaren kuotaren gainean % 50erainoko errekaratu bat aplikatu dela eta horrek zergadunen desadostasuna ekarri duela.

Errekarguaren ezarpena aukerakoa da toki-erakundeentzat. Izan ere, bizitegi-erabilera duen ondasun higiezinaren kasuetan aplika daiteke, subjektu pasiboaren edo, errentamenduz edo lagapen bidez, beste pertsona batzuen ohiko bizilekua ez denean.

Tokiko zerga-ordainketari dagokionez, Arartekoak **2017ko azaroaren 30eko gomendioa** igorri zion **Basauriko Udalari**. Horren bidez, gomendatu zion Udal Euskaltegiak emandako zerbitzuen eta prestakuntza-jardueren truke ordaindu beharreko prezio publikoa arautzen zuen zerga-ordenantza aldatzeko, eta eroldaren erreferentzia baztertzeko, udal zerbitzu publiko horren erabilzaileek ordaindu beharreko prezio publikoak zehazteko irizpide gisa.

¹ Arartekoaren gomendio orokorra, 1999ko ekitaldiari dagokion txostenaren jasotakoa, *Zenbait gogoeta ondasun higiezinaren kudeaketa katastralari buruz* izenburukoa.

Ordaindu beharreko zenbatekoa ezartzerakoan edo bertako biztanleen aldeko deskontuak edo hobariak ezartzerakoan, udal prezio publikoetan zein tasetan auzotasun-irizpidea jasotzeko joerak berdintasuneko, diskriminaziorik ez egiteko eta botere publikoaren arbitraltasun debekuaren inguruko konstituzio-printzipioen aurkako diskriminazioa eragiten du.

Erroldatzea ez da juridikoki onar daitekeen printzipio bat, ordaindu beharreko tasen zenbatekoan bereizketak egiteko. Hori da epaitegien doktrina zabal batetik eta Auzitegi Gorenaren jurisprudentziatik atera daitekeen ondorioa.

Zergei dagokionez (hori da tasei dagokien eremua), berdintasun-printzipioa kontribuzio-gaitasunaren printzipioarekin dago lotuta, hori ezartzen duelako beren-beregi Konstituzioaren 31. artikulua haxe adieraztean: *“Guztiak gastu publikoari aurre egiten lagunduko dute, bakoitzak bere ekonomia-ahalbidearen arabera; horretarako, zerga-sistema zuzena ezarriko da, berdintasun- eta progresibitate- printzipioetan oinarriturik; sistema hori ez da inoiz konfiskagarri izango”*.

Printzipio bi horiek konbinatuta, posible izango da tratamendu berezitua egitea, baina pertsonen ahalmen ekonomikoaren arabera.

Hau da, Toki-ogasunak arautzeko Foru Arauak mugatu egiten du toki-erakundearen arauak emateko ahalmena, foru arauak ezarritako erregulazio-esparrua errespetatu behar dutela esanez. Foru arauak kontribuzio-ahalmenaren irizpide orokorretan oinarritutako tasen kasuetan bakarrik ahalbidetzen du subjektu pasiboaren artean bereizketak egitea.

Horrenbestez, aurretik azaldutako horretatik ondorioztatzen da honakoa: zerga-ordenantza batek berdintasun-printzipioa urratzen du baldin eta ezartzen dituen tasetan, subjektu pasiboek, horien ahalmen ekonomikoa gorabehera eta soilik udalerrian erroldatuta egoteagatik, udalerritik kanpo bizi diren subjektu pasiboek baino gutxiago ordaintzen badute, azken horiek ahalmen ekonomiko txikiagoa izan arren.

Era berean, kontuan izan behar da toki-erakundeak, beren zerbitzu guztiak eskaini eta emateko orduan, berdintasunaren printzipioa bete behar dutela, hala xedatzen baitu espresuki Toki Korporazioen Zerbitzuen Araudiaren 150.1. artikulua: *“Korporazioko zerbitzu publiko bakoitzari dagokion tarifa berdina izango da prestazio berberak eta baldintza berberetan jasotzen dituzten guztiarentzat. Hala ere, tarifa murriztuak ezarri ahal izango dira, egoera ekonomiko txarra duten pertsona taldeen mesedetan”*.

Hau da, tarifetan bereizketarik egitekotan, ordaintzera behartuta dauden eta onura hori lortzen duten pertsona zehatz gaitasun ekonomiko txikiagoarekin justifikatu behar da. Bestalde, auzotasunaren datu soiletik, ezin da objektiboki eta zentzuz ondorioztatu *“egoera ekonomiko txarra duten pertsona talde”* bat dagoenik. Izan ere, hori izango litzateke gure antolamendu juridikoak tokiko erakundeek eskaintzen dien faktore bakarra, biztanle-talde baten mesederako, zerbitzu berbera emateagatik tarifa desberdin bat ezartzeko.

Foru-tributazioaren arloari dagokionez, kexa gehienak **Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren (PFEZ)**

kudeaketari Zergen kudeaketa buruzkoak izan dira. Erreklamazio horietan azaltzen diren kasuak askotarikoak badira ere, behin eta berriro agertzen dira honako arazo hauekin zerikusia duten keak: ohiko etxebizitza erosteagatik kentzen diren zenbatekoak finkatzea; familia- eta mendetasun-kenkarien konfigurazioa; garaiz kanpo aurkeztutako eskaerak, tributazio mota aldatzeko (banakakoaren ordezkariak izan dadin); eta borondatezko gizarte-aurreikuspeneko erakundeetan metatutako eskubide ekonomikoak berreskuratzeko zergak ordaintzea. Era berean, zalantzan jarri da zergak ez duela aintzat hartzen zergadunak kapital higiezinetik lortzen dituen etekinak adinekoentzako arreta zentro pribatu batean egoitzako plaza ordaintzera bideratzea.

Zerga-administrazioaren funtzionamenduari dagokionez, agerian utzi behar da herritarrek aurkeztutako errekurto eta erreklamazioei berriaz eta epe barruan ez erantzuteak kexa ugari eragiten dituela oraindik. Halaber, nabarmentzen dira bai ordaintzako zatikatzeko eskaerak ukatzeari, bai ondasunen enbargoa betearazteari buruzko erreklamazioak.

Zerga-zorra ordaintzeko bide gisa, zerga-administrazioak modu diskrezionalean, ordaintzako zatikatzeko erabakia har dezake, ordaindu behar duen herritarren eskaera jaso eta gero, baldin eta bere egoera ekonomikoak zenbateko osoa ordaintzea oztopatzen badio.

Zerga-administrazioak, herritarren eskaerak onartzeko, modu diskrezionalean beren ekonomia-egoera aztertzeak aukera izateak ez du esan nahi askatasunez jokatu ahal duenik. Ildo horretan, Diru-bilketarako Erregelamenduak hainbat arau eta murrizketa ezartzen dizkio.

Oro har, zerga-administrazioak metatutako zorrak kitatzea ahalbidetzen duten akordioak alde agertzen dira. Zailtasunak sortzen dira likidazio faltak zordunarentzat egiturazko izaera hartzen duenean edo eragindako pertsonak aurreko zatikatzaren bati lotutako baldintzaren bat bete ez duenean, zor berriak betearazpen bidean sartzea utzi duelako edo ezin izan duelako hilekoren bat ordaindu.

2017ko martxoaren 24ko ebazpenaren bidez, Arartekoak **iradoki zion Gasteizko Udaleri** alda zezan Kudeaketa eta Diru-bilketari buruzko Udal Ordenantzaren testua, ahultasun egoeran dauden familiek toki-erakunde horrekin pilatu zituzten zorrak duintasunez –zatika– ordaindu ahal izateko.

Familia batzuek, gizarte-bazterketaren arriskuan daudenez, ezin diote metatutako zorra ordaindu beharrari aurre egin, beren ekonomia-egoera ahularekin bat datorren zatikapenaren bidez ez bada.

Ordaintzako zatikatzeko eskaera gaitzetsi edo atzera bota ostean, zerga-bilketaren prozedurak aurrera jarraitzen du, eta, gehienetan, zordunaren ondasunak enbargatu egiten dira azkenean, bere kontu korranteetako saldoak erabiltzea eragotzita.

Zerga-administrazioak **Prozedura Zibilaren Legean** ezarritako mugak errespetatu behar ditu bere jardunean. Izan ere, lege hori eman da zordunak bere zorrak ordain ditzan, dituen baliabideak hondatu gabe.

Prozedura Zibilaren Legean soldadak eta antzeko beste errenta batzuk bahitzeko mugak ezarri dira, legegileak erabaki duelako zordun guztiei bermatu behar zaiela bizitzeko gutxienekoa dutela ohiko beharrak asetzeko. Hala eta guztiz ere, zordunari dagokio muga horiek bete diren egiaztatzea eta, hala ez bada, dagozkion baliabideak eragotzi izanaren aurkako errekurto jartzea, non, Prozedura Zibilaren Legearen 607. artikuluan ezarritako muga ekonomikoak gainditu direla ulertzeko arrazoiak azaltzeaz gain, enbargoak ondasunen enbargoazinegi eragin diela azaldu behar duen.

Prozedura hori konplexua da, eta aholkularitza eta laguntza egokirik gabe oso zaila da giza baliabide eta baliabide ekonomiko urriak dituzten pertsonen horiei egoki aurre egitea.

Azkenik, aipatu beharra dago Arartekoak **2017ko azaroaren 10eko ebazpena** eman zuela, eta horren bidez, iradoki zion **Eusko Jaurilaritzako Hezkuntza Sailari** aintzat har zezan ezgaitasunen bat duten pertsonen sustapenaren inguruko ikuspegia, ematen dituen hezkuntza zerbitzuei esleitutako prezio publikoak zehaztean.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Foru aldundiek agerian utzi dituzte 2017ko zerga-bilketaren emaitza onak, ustez, ekonomia egoera hobetzearen eta kontsumoa suspertzearen ondorio direnak. Hala ere, horrek ez du eragozten zerga-kargaren banaketa ahalmen ekonomikoaren arabera hobeto egokitzen jarraitzeko beharra.

Zergen inguruko ordenamendu juridikoa, beharbada, administrazio zuzenbidearen alorrik dinamikoena da. Izan ere, ekitaldi guztietan, zerga-araudiak **etengabe aldatu**, eguneratu, berrikusi eta zuzendu egiten dira, zerga-sistema ahalmen ekonomikoaren printzipiora hobeto egokitzeko eta zerga-iruzurraren aurkako borroka indartzeko.

Oro har, esan behar da, 2016. urtearen amaieran, hiru lurralde historikoetan indarrean jartzen hasi zirela **Zergei buruzko Foru Arau Orokorren** erreforma partzialak. Horien bidez, zerga-sistema Euskal Zuzenbide Zibilerako egokitu zen eta zergen kudeaketari loturiko hainbat kontu landu ziren, zerga-iruzurraren aurkako borroka indartzeari eta, zergak aplikatzean, administrazioaren jardunaren eraginkortasuna hobetzeari begira.

Indar politikoaren arteko akordioak zerga-bilketaren alderdi funtsezkoenak aldatzeko bidean aurrera egitea ahalbidetu du, nahiz eta lurralde historikoetako batzar nagusiek eztabaidatu eta onartzeko aurkeztu den proposamena, funtsean, sozietateen gaineko zergari buruzkoa den oraingoz.

Euskal Autonomia Erkidegoaren autogobernurako garrantzi handia duenez gero, nabarmendu behar da oraintsu onetsi dela **Ekonomia Itunaren Legearen** aldaketa eta **abenduaren 28ko 11/2017 Legea** (horren bidez onartu da EAEko kupoa 2017-2021 bosturtekoan zehazteko metodologia).

Halaber, 2017an, Konstituzio Auzitegiaren erabaki batzuek, hain zuzen ere, hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zergaren oinarria zehazteko prozedura arautzen duen araudia-ren konstituzio-kontrakotasuna adierazteko epaiek, garrantzi handia hartu dute, zergapetutako ahalmen ekonomikoa itxurazkoa denean bakarrik, kasu horretan araudiak ahalmen ekonomikoari buruzko printzipioa urratzen du eta.

Konstituzio Auzitegiak lau epairen bidez jarri ditu zalantzan, zati batean bada ere, zerga hori arautzen duten foru araudiak, bai Gipuzkoako Lurralde Historikoko (2017ko otsailaren 16ko epaia), bai Arabakoa (2017ko martxoaren 1eko epaia), baita Estatuko toki-ogasunak arautzen dituen Legea (2017ko maiatzaren 11ko epaia) eta Nafarroako toki-ogasunei buruzko foru legea ere.

Epai horietan, Konstituzio Auzitegiak mahaigaineratutako konstituzio-kontrakotasunari lotutako kontuak zati batean baietsi ditu, eta, horren ondoren, konstituzio-kontrako eta baliogabetzat jo ditu arau horietan jasotako artikuluetako batzuk. Izan ere, balio-gehitzerik ez dagoen kasuetan, zergak ordainarazten dizkiete subjektu pasiboak, eta ez diete uzten egoera hori egiaztatzen.

Ondorioz, eragindako arauak ez dira ordenamendutik kendu. Izan ere, artikuluko horiek aplikatzeak eskualdaketaren uenean balio-gehikuntzarik ez duten lurra zergapetzea eragiten duenean bakarrik gertatzen da konstituzio-kontrakotasuna.

Epai horiek, halaber, diote: *“que la forma de determinar la existencia o no de un incremento susceptible de ser sometido a tributación es algo que sólo corresponde al legislador, en su libertad de configuración normativa, a partir de la publicación de esta Sentencia, llevando a cabo las modificaciones o adaptaciones pertinentes en el régimen legal del impuesto que permitan arbitrar el modo de no someter a tributación las situaciones de inexistencia de incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana”*.

Gauzak horrela, hiru lurralde historikoek arin-arin onetsi zituzten araudiak konstituzio-jurisprudenziara egokitzeko arauak. Hain zuzen ere, dagozkion batzar nagusiek honako hauek onetsi eta balioztatu zituzten: Gipuzkoan, 2/2017 Foru Dekretu-Araua, martxoaren 28koa, hiri-lurren balio gehikuntzaren gaineko zerga aldatzen duena; Araban, Foru Gobernu Kontseiluaren 3/2017 Zerga Premiazko Araugin-tzako Dekretua, martxoaren 28koa, hiri lurren balio gehikuntzaren gaineko zerga arautzen duen zergarekin lotua; eta Bizkaian 3/2017 Foru Dekretu Arauemailea, ekainaren 20koa, Hiri-lurren Balioaren Gehikuntzaren gaineko Zergari buruzko 1989ko ekainaren 30eko 8/1989 Foru Araua aldatzen duena.

Hiru dekretuek antzeko moduan heldu diote soluzioari, hirigintzako ekintzak ekarritako plusbalioen ondoriozko ahalmen ekonomikoa objektiboki kalkulatzeko sistema zehaztean, arau-aukera lasaiago bati uko egin gabe. Izan ere, ezarri dute balioa gehitzea ezinbestekoa dela zerga bete-beharra sortzeko. Gehikuntza zehazteko, ondasun higiezinaren eresketa balioa eta eskualdaketa balioa konparatzen dira; hortaz, eraikinaren balioa handitu ez bada, ez dago zerga ordaintzeko beharrik.

Balioa igo egin den ala ez erabakitzeke, Bizkaiko Lurralde Historikoan, *“dagozkion jabetza-tituluak egiaztatzen dituzten agirietan”* jasota dauden balioak hartuko dira aintzat; Araban eta Gipuzkoan, berriz, balio-gehikuntza egiaztatzeke, lurra-ren eskualdaketaren gaineko zergen ondorioetarako, hau da, ondare-eskualdaketan eta egintza juridiko dokumentatuen gaineko zergaren edo oinordetzen eta dohaintzen gaineko zergaren ondoreetarako kontuan izan beharko lirakeen balioak erabiltzea erabaki dute, ondasun higiezinaren eskualdaketaren arabera (kostu bidezkoa ala kostu gabekoa izatea kontuan izanik).

Balioak konparatu ondoren gainbalioa antzematen bada, zerga-egitate hori zergapetu egiten da eta zergaren oinarria zehazten da, araudian jasota zegoen ohiko kalkulu-metodo objektiboa erabiliz.

Gainera, kontuan izan behar da lurralde historikoetan onartutako hiru araudiek zerga etorkizunari begira aldatu egin dutela, eta xedapen iragankorretan berariaz jaso dutela ez dela aplikagarria izango alde aurreko prozedura, lurra balioa handitu den ala ez zehazteko, baldin eta likidazio-agi-ria zergaren erreforma indarrean jarri baino lehen igorri bada eta likidazioa irmoa bada, aldaketa indarrean jartzen den egunean.

Data hori, Arabako eta Gipuzkoako araudiaren kasuan, dagozkion Konstituzio Auzitegiaren epaia, hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zerga arautzeko Foru Arauaren artikuluetako batzuen konstituzio-kontrakotasun *parziala* adierazten duena, Estatuko Aldizkari Ofizialean argitaratzeko eguna da. Hala ere, Bizkaian, ez da konstituzio-kontrakotasunari buruzko adierazpenik egin zerga aldatu aurretik; hortaz, kontuan izan beharreko data 2017ko ekainaren 22a da, hau da, Foru Dekretu-Araua Bizkaiko Aldizkari Ofizialean argitaratzeko eguna.

2014ko abenduan, Arartekoak gomendio orokorra igorri zien hiru foru aldundiei, hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zerga arautzen duten foru arauak alda zituzten, garai hartan indarrean zegoen erregulazioaren gainetik izango zen araudi bat izateko eta benetako eskubideen eskualdaketa ez zergapetzeko, subjektu pasiboa (zergaduna) eskualdaketaren ondorioz plusbaliorik jaso ez zuela egiaztatzeke gai zenean. Gomendio orokor hori ez zen onartu.

Azkenik, Konstituzio Auzitegiaren 109/2017 Autoa, 2017ko uztailaren 18koa aipatu behar da. Horren bidez, auzitegi horren osoko bilkurak ez zuen izapidetzeko onartu epaitu aurreko arazoa, baliozkotasunari buruzkoa, Gipuzkoako ondasun higiezinaren gaineko zergari buruzko foru arauaren 14.5. artikuluan ezarritako errekaruari dagozkionez.

Auto horretan, Konstituzio Auzitegiak erabaki du errekarua ezartzea ez dela zergen arloko berdintasunari eta ahalmen ekonomikotari buruzko printzipioen aurkakoa. Ondorioz, zera adierazten da: *“este Tribunal ya tiene sentido que la no utilización de un bien o su uso no habitual ponen de manifiesto una riqueza real o potencial cuyo gravamen, en lo que aquí interesa a través de un recargo en el IBI del territorio histórico de Gipuzkoa, es coherente con el principio de capacidad económica”*.

Halaber, Konstituzio Auzitegiak onetsi du zergekin zerikusirik ez duten arrazioak direla medio zerga-karga desberdina ezartzea (ondasun higiezin erabili edo ez erabili, horren arabera) legezko neurria dela, onibarraren eginkizun soziala eta etxebizitza duina eta egokia izateko eskubidea babesten dituela kontuan hartuta.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Herritarren kontsultak eta kekek aztertu eta ebatzea da Arartekoak ogasunaren arloan egiten duen jardueraren helburu nagusia. Alabaina, arloan garrantzia eskuratu du ofiziozko jardunbideen sustapenak, araudian aldaketak egiteari eta herritarrentzat hobeak diren administrazio-praktikak ezartzeari dago bideratuta horren xedea.

2017an, **ofiziozko espediente** bana hasi da foru-ogasun guztietan, ekitaldi fiskalean 12.000 eurotik beherako diru-sarrerak dituzten zergadunek gaur egun pairatzen dituzten zorrotasuna eta zerga-karga arintzeko neurriren bat ezartze baina, aurrezkiaren likidazio-oinarrian sartzen diren etekinetatik eratorritakoak direnez, gutxienez % 20ko karga-tasa ordaindu behar izaten dute.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

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

Itxurazko errentaren gainean zerga ezartzeak **urratzen du ahalmen ekonomikoaren printzipioa** eta, hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zergaren bidez, salmenta prezioa erosketarena baino txikiagoa zenean, onibarraren titulartasuna zergapetzen zen urte batzuetan behin, ondasun higiezin gainbalioak zergapetu beharrean. Tamalez, Konstituzio Auzitegiaren epaiak –kargak ondasun higiezin gainbalio faltuen gainean ezartzearen konstituzio-kontrakotasuna adierazi dutenak– argitaratu arte, ez da egoera hori etorkizunari begira zuzendu.

2017an EAeko ogasun zerga-bilketaren maila berreskuratu arren, iruzurraren eta saihestearen aurkako borroka jarraitzen du euskal ogasunetako ikuskatzaileen esku-hartzearen oinarritzko helburua izaten.

Zerga administrazioak **beharrezko erregularizazio prozedurak** burutu behar ditu, herritar guztiek modu eraginkorrean

bete dezaten konstituzioko betebeharrak. Alabaina, batzuetan, ahaztu egiten da hutsegite batzuk zergen araudia konplexutasunaren ondorio izaten direla, eta, zenbaitetan, Foru Ogasunek ere parte hartu izan dutela hutsegite horiek denboran luzatzeko orduan.

Ekonomia-krisiaren ondorioak gaitzitzeak ez dizkie familia guztiei onura berberak ekarri. Hori dela eta, jarraitu behar da **zorren ordainketa luzatzeko eta zatikatze**ko akordioak hartzeko aukerak sortzen, ekonomia apalak dituzten pertsonen bizitza estutasunean jartzea saihesteko, aurretik hitzartutakoa bete ez badute ere eta egiturazko likideziaz ezaren egoeran badaude ere.

Pertsona batzuen zaurgarritasun egoerak oso zail egiten du zorren ordainketari aurre egin ahal izatea, beren egoera ekonomikoa kontuan hartuta, ordainketa ez bazaie berriz geroraten.

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

Ondasunak enbargatzean, zerga-administrazioak Prozedura Zibilaren Legeak ezarritako mugetan jardun behar du. Hala eta guztiz ere, zordunari dagokio muga horiek bete diren egiaztatzea eta, hala ez bada, dagozkion baliabideak eragotzi izanaren aurkako errekurtsioa jartzea eta enbargoak ondasun enbargaeezinean eragin diela agerian uztea.

Prozedura hori konplexua da eta oso zaila da giza baliabide eta baliabide ekonomiko urriak dituzten pertsonen horiei egoki aurre egitea, aholkularitza eta laguntza egokirik gabe.

Berdintasunaren printzipioa betetzeko beharrak eragozten du zerbitzu bera emateagatik tarifa desberdinak ezartzea, auzotasuna oinarri hartuta. Hau da, tarifetan bereizketarik egitekotan, ordaintzera behartuta dauden eta onura hori lortzen duten pertsona zehatzen ahalmen ekonomiko txikiagoan justifikatu behar da.

Desgaitasuna duten pertsonen ahalmen ekonomiko txikiagoa dutenez, irizpide orokorrak erabili beharko liriteke, tasa eta prezio publikoetan tauletan ere pertsona desgaituak integratzea bultzatzeko.

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

Herritar-zergadunarentzat oso garrantzitsuak diren alderdiak, hala nola ordainketa nola egin, ordaintzeko epeak, geroratzeko edo zatikatzeak eskatzeko aukera eta errekurtsioa aurkezteko epea eta aurkezteak izan ditzakeen ondorioak

oso elementu garrantzitsuak dira, baina sarritan ohartu gabe daude, idazteko oso letra txikia erabiltzen baita, eta gainera, azaltzeko terminologia tekniko juridikoa erabiltzen baita.

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

Herritar askok batera aurkeztutako kexen inguruko ebazpenak (adibidez, katastroko balioak eguneratzeari

buruzkoak) oinarritzeko termino orokorrak erabiliz gero, arriskuan jar daiteke zergadunen eskubideak –defentsarako eta zaintza judizial eraginkorra izateko– baliatzeko aukera, ebazpenari, hasiera-hasieratik, horren oinarri den txosten teknikoaren kopiarik eransten ez bazaio.

Azkenik, errekurtsuak ebazteko epearen barnean bera-riazko **erantzun** arrazoiturik ez emateak administrazioaren funtzionamendu zuzenaren kontrako prozeduraren patologia nagusietako bat izaten jarraitzen duela azpimarratu behar da.

Gizarteratzea

4

1. Arloa kopurutan

2017an zehar gizarteratzearen arloan 829 kexa-espediente izapidetu dira, alegia, erakunde honetan izapidetutako kexa guztien % 31,05. 2016an 790 izapidetu ziren. Horrek esan nahi du aurten 39 kexa gehiago aurkeztu dituztela herritarrek.

Aurreko urteetan bezala, erreklamazio gehienak diru-sarrerak bermatzeko eta gizarteratzerako abenduaren 23ko 18/2008 Legearen ondoriozko prestazio ekonomikoen, batez ere, diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren kudeaketa publikoari lotuta daude, herritar asko ez baitaude ados kudeatzeko moduarekin. Kexa horiek Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailarekin dute zerikusia, hain zuzen ere, Lanbiderekin, hori baita prestazio ekonomikoak kudeatzen dituen antolakundea.








Udalek edo foru aldundiek kudeatzen dituzten beste prestazio ekonomiko eta zerbitzu batzuen eskaerei buruzko kexak ere jaso dira, gutxiago izan badira ere, baita pertsonak jasotzen duten gizarte-arretari buruzkoak ere.

• Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritzak).....	744
• Tokiko administrazioa.....	28
• Foru administrazioa.....	8

Bertan jorratutako azpiarloen arabera, honela sailka daitezke:

• Diru-sarrerak bermatzeko errentari buruzko eta gizarteratzeko legean jasotako prestazio ekonomikoak (diru-sarrerak bermatzeko errenta, etxebizitzarako prestazio osagarria eta gizarte behar larrietarako laguntzak).....	802
• Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura.....	13
• Gizarte bazterkeria egoeran dauden pertsonentzako prestazioak eta zerbitzuak.....	7
• Herritarren eskubideak.....	6
• Etxerik gabekoak errolatzea.....	1

2017an izapidetutako kexen egoerari dagokionez, txosten hau interakoan, egoera hauze zen:

GUZTIRA	izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
1367	869	498	155	146	30	167

Ikus daitekeenez, aurten ere, kexa gehienak Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari zuzenduta daude, hain zuzen ere, Lanbideri, hori baita Diru-sarrerak Bermatzeko eta Gizarteratzeko Legetik eratorritako prestazio ekonomikoak (diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria) kudeatzen dituen antolakundea. Halaber, jasotako kexa ugari udalek kudeatzen dituzten Gizarte Larrialdietarako Laguntzei eta gizarte-bazterketa egoeran dauden pertsonen arretari buruzkoak izan dira.

Kexen kopuruak igo egin du, batez ere, Lanbideak, herritarrei aurreko urteetan bidegabe jasotako prestazioak itzularazteko, hainbat prozedura ireki duelako. Kexa gehienak erreklamazioan aipatutako ekintza dagoeneko preskribatuta zegoelako aurkeztu dira.

Jasotako kexen tipologia azaltzeko, gai aipagarrienak laburbildu dira jarraian:

Oraindik ere, prestazioen onuradun izateko eskaerei, berriaz jasotzen hasteko eskaerei edo aurkeztutako errekurtsok onetsi dituzten administrazio-ebazpenak edo eskaerak baiesten dituzten epai judicialak betearazteko eskaerei eman beharreko erantzuna **atzeratzea** salatzen duten kexa ugari jasotzen dira. Lanbiderekin izandako bilera batean, helarazi diote erakunde honi errekurtsok bat aztertu bitartean, betekizunak betetzea egiaztatzen dela; hortaz, errekurtsok baiesten denean, onuradunak berehala berreskuratzen du dagokion eskubidea, eta hori, Arartekoaren iritziz, aurrerapen garrantzitsua da.

Kezkagarria da, berriz, Lanbide bulego askotan antzemandako luzapenak, hitzordua emateko itxarote-denborari dagokionez, batzuetan, hilabete baino gehiago itxaron behar delako.

Batzuetan, Lanbide bulegoetan, prestazioen eskaerarekin batera dokumentazio jakin bat aurkezteko eskatzen zaio eskatzaileari, bi hilabete baino aldi luzeagoa dagoeneko igaro bada ere. Ondorioz, prozedura gehiegi luzatzen da.

Herritarrei **informazioa ematea** oinarritzotzat jotzen da sistemak behar bezala funtziona dezan. Ildo horretan, gabeziak antzeman dira informazioa emateko orduan, besteak beste, honako egoera hauek: diru-sarrerak bermatzeko errentaren titularrei dagozkien betebeharrak jakinaraztean; prestazioa berriz jasotzen hasteko eskaera ukatu ondoren, ezarritako baldintza eta betebeharrak betetzen badira, eskaera berria aurkezteko eskubidearen berri ematean; eta, prestazioa etenda egon ondoren, berriz jasotzeko eskaera egiteko aukera jakinaraztean. Informazio hori prestazioa ematea, ez berritzea edo etetea adierazten duten ebazpenetan egon ahal izango litzateke, batez ere, bulego batzuetan herritarrei arreta emateko denbora mugatuta dagoela kontuan hartuta (15 minutu). Batzuetan, ez da nahikoa kalitatezko informazioa emateko.

Sistemaren kudeaketan egindako aurrerapenei dagokionez, oinarritzko bermeei lotutakoak nabarmendu nahi ditugu, hala nola **alde aurretiko entzunaldia** edo ebazpenetan azaltzen den **arrazoiketa** hobetzea, egitateak aipatzeko moduari dagokionez. Oraindik ere hobe daiteke, oro har, jasotako zuzenbideko oinarri lotutako arazoibidea eta egitateak aipatzeko modua, jaso behar ez ziren prestazioak jasotzearen ondorioz zorra sortu dela adierazten duten ebazpenetan. Ebazpen batzuk arazoitzeko moduari dagokionez, erreserbaz jokatzeko da prestazioa etetea edo iraungitzea arazoitzeko, delitua izan daitekeen iruzur bat aipatzen denean. Kasu horietan ez da xehetasunez azaltzen zalantzan jarritako jokabidea eta ez da ematen dagokion zigor arloko salaketa aurkeztu izanaren berri. Delituari buruzko salaketa zehatza ez izateak edo horri buruzko datuen bat jakitea ahalbidetzen duen informaziorik ezak (adibidez, ustez faltsifikatutako dokumentua edo polizia atestatu bat edo prozedura judicial bat edo bestelakoren bat egotea) defentsa-gabezia ekar dezake ondorioz.

Prestazioa **kautelaz etetea** edo ordainketak bertan beharra uzteko moduak erakunde honen desadostasuna sortzen du, sailak erabakia berrikusteko konpromisoa hartu badu ere. Prestazioa kautelaz eteten da, besteak beste, Lanbidek igorritako jakinarazpenei erantzuten ez zaienean. Puntu honetan agerian utzi behar da aurkeztutako kexak berrikustean egiaztatu dugula Lanbidek, funtsean, betetzen duela lege-araubidea, **jakinarazpenak egiteari** dagokionez.

Eskatutako dokumentazioa aurkeztu ez izanagatik **eskaerak artxibatzea edo eskubidean atzera egitea adieraztea** ere izaten da kexen arazoia. Kasu batzuetan, kexagileek eskatutako dokumentazioa lehenago aurkeztu zitzutela adierazi dute edo halakorik ez dutela azaldu dute. Arartekoaren iritziz, erregistroa behar bezala egin behar da, aurkezten diren dokumentuen zerrenda zehatza eginez edo aurkeztutako

dokumentuen kopia zigilatua emanez. Herritarrek eskatutako dokumentaziorik ez badu, alde aurretik aztertu beharko litzateke dokumentu horiek ezinbestekoak ote diren egindako eskaera ebazteko.

Prestazioak jasotzeko eskubidea ukatzeari buruzko kexa batzuetan gizarte-bazterketa egoeran dauden kasuak azaltzen dira. Herritar horiek zailtasunak dituzte etxebizitza bat izateko eta eroldan izena emanda egoteko. Kasu batzuetan, udal erroldatik kentzeko prozedura hasi da, eskaeraz jakinarazitako helbidean bizi ez direlako. Kasu horietan, herritarrek ezin izan dira beste helbide batean erroldatu, benetan EAEn bizi izan arren. Lanbidek jakin badaki zailtasun hori dutela eta erabaki du eskaera egin aurretik erroldatuta egoteko denbora egiaztatzeke orduan, erroldan hilabeteko hutsunea dagoela ikusita ere, ez dela aintzat hartuko. Arartekoak positibotzat jo du araudiaren interpretazio malgua eta honako gogoeta hau helarazi du: arazo horrek gizarte-bazterketa larrian dauden pertsonen eragiten diola; herritar horiek sistematik kanpo gera daitezkeela hilabete baino gehiagoko denbora bada, hortaz, denbora-tarte hori ez litzateke nahikoa izango pertsona horien egoera konpontzeko.

Berrikuntza moduan, **errentamendu-kontratua erregistratu izanaren agiria** aurkeztea eskatzen dela egiaztatu da hainbat kexa-espeditetan. **Etxebizitzaren ekainaren 18ko 3/2015 Legeak** hiri-errentamenduko kontratuak eta horien ondoriozko fidantzen gordailua Eusko Jaurlaritzan, Bizilagun zerbitzuaren bidez, erregistratzeko betebeharra xedatzen du. Hala ere, ezin da esan diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzeko eskubidearen titularra izateko **abenduaren 23ko 18/2008 Legeak** edo lege hori garatzen duen **maiatzaren 25eko 147/2010 Dekretuak** exijitzen duten betebeharra edo/eta eginbidea denik. Fidantzak jartzeari eta Euskal Autonomia Erkidegoko Hiri Finken Errentamendu Kontratuen Erregistroari buruzko **martxoaren 15eko 42/2016 Dekretuak** ezartzen du errentamendu-kontratua eta fidantzaren gordailua inskribatzea errentatzailearen betebeharra dela. Hori ondoriozta daiteke bai dekretuaren hitzaurretik, bai 2. eta 27.1. artikuluetatik.

Prestazioak eteteari edo iraungitzeari buruzko kexei dagokionez, kasu batzuetan Arartekoak beste modu batera baloratu du titularren jokabidea. Kexa horiek nabarmenduko ditugu. Lanbideren iritziz, pertsona horien jokabidea prestazioa etetea edo iraungitzeko arazoia izan da; Arartekoak, berriz, uste du jokabide horiek ez direla sartzen erabakiak oinarritzeko erabilitako lege-xedapenetan. Hain zuzen ere, honako jokabide hauek dira: jakinarazi ez diren bidaiak; 90 egunetik beherako irteerak, edo hortik gorakoak, justifikatzen badira; babes ofizialeko etxebizitza bat ez onartzea; lan-jardueran baja egitea edo enplegu bat ukatzea, hori justifika dezakeen arazo bat baldin badago.

Arartekoa, batzuetan, ez dago ados norberaren eskubideak mugatzen dituzten lege-arauak interpretatzeko moduarekin, bere ustez, Lanbidek egiten duen interpretazioa gehiegizkoa delako eta ordenamendu juridikoan babesik ez duelako. Aztertutako kexa batzuetan, berriz Arartekoaren iritziz, badaude bidaia egiteko edo enplegua ukatzeko erabakia justifikatzen duten arazoak, eta Lanbidek ez ditu arazo horiek behar bezala aztertu.

Beste aurrerapen garrantzitsu batek langile autonomoekin du zerikusia. Hain zuzen, diru-sarrerak bermatzeko errenta ukatzen edo iraungitzen zitzairen, 0 eurotik gorako etekin garbiak adierazita jarduera uzten bazuten. Arartekoaren iritziz, abenduaren 23ko 18/2008 Legea hobeto interpretatuz gero, aztertu beharko litzateke ea jasotako diru-sarrerak oinarritzko premiei aurre egiteko nahikoak diren ala ez, etekinak egoitea alde batera utzita. Lanbidek 2017ko maiatzean eguneratu ditu diru-sarrerak bermatzeko errentaren arloko irizpideak. Horien arabera, hileko etekin garbiak (PFEZaren azken aitorpenean edo zinpeko aitorpenean adierazitakoak) kide bakarrek bizikidetzaren unitateari dagokion diru-sarrerak bermatzeko errentaren gehienezko zenbatekoaren % 75 baino txikiagoak direnean hitz egin daiteke krisi-egoeraz.

Lanbidek ordaindutako **prestazioak erreklamatzeko** izan da kexaren arrazoia kasu askotan. Horrela gertatzen da prestazioak etetea edo iraungitzea ondorioz ekarri duten kexa-espedituetan, edo, titularrek informazioa eman arren, prestazioaren zenbatekoa dagokion epean aldatu ez zenean, eta ondorioz, legean ezarritakoa baino gehiago ordaindu zenean. Arartekoak aipatu dio Lanbideri legezko betebeharra duela prestazioak erreklamatzeko ekintzaren preskripzioa bezalako figura juridikoa aplikatzeko. Halaber, aplikatu behar du legean xedatutako guztia, hala nola erreklamatzeko prozedura iraungitzea, izapideak sei hilabete baino gehiago irauten duenean. Igorritako erantzunetan egiaztatu da betetzen ari dela egintzaren preskripzioari eta prozedura iraungitzeari buruzko lege-araubidea. Dena den, berriz azpimarratu nahi da bizkortasuna garrantzitsua dela zenbatekoak aldatzean eta erreklamazio-prozedurak izapidetzean, jaso behar ez ziren zenbatekoak jasotzearen ondorioz zorrak sortzea saihesteko, baita kudeaketa ahalik eta efizienteena lortzeko ere.

Bidegabe jasotako prestazioen erreklamazioetan aipatzen diren kontzeptuei dagokienez, Arartekoak behin baino gehiagotan salatu ditu araudiaren hutsuneak, prestazioak –onuradunak betebeharrak bete ez dituelako edo prestazioa jasotzeko baldintzak dagoeneko betetzen ez dituelako– erreklamatu behar direnean inguruabarrak argitzeari lotutakoak. Agerian utzi duenez, proportzionaltasunaren eta segurtasun juridikoaren printzipioak ez dira betetzen kasu batzuetan. Gainera, berriz azaldu du bere iritzia: ez dela ondorioztatu behar edozein betebeharrak ez-betetzeak, prestazioa aldi baterako eteteaz gain, zehapena eragin duen jokabidea hasi zenetik prestaziorako eskubidea etetea erabaki arte ordaindutako zenbatekoak itzultzeko beharra ekar dezakeenik, betekizunak betetzen direla egiaztatzen bada ([Arartekoaren 2015eko abenduaren 22ko ebazpena](#)). Ildo horretan, Arartekoak uste du eta azpimarratzen du zehapen-araubidea garatu eta aplikatzeak neurri handi batean argituko litzukeela Lanbideren erantzunak betebeharrak ez betetzea eragiten duten jokabideen aurrean.

Aurten ezagutzera emandako epai judizial batzuen arabera, prestazioak eteteko edo iraungitzeko prozedurak eta prestazioak itzularazteko prozedurak erabat lotuta daude; hortaz, ez dago aukerarik prestazio ekonomiko zehatzak itzularazteko betebeharra adierazi duen ebazpenaren aurka auzibidean errekurtsioa jartzeko, aurretik ez bada errekurtsorik aurkeztu prestazioa eteteko edo iraungitzeko ebazpenaren

aurka. Epai horiei jarraikiz, prestazioak itzularazteko prozeduran ebatzita bidegabe kobratutakoaren kalkulu zuzena da eta hori itzultzea eskatzen da. Prestazioak eten edo iraungitzeko ebazpena emateko oinarri hartutako kontuaren mamia zalantzan jartzeko arrazoiak ezin dira alegatu eta ezin da dokumentu berririk aurkeztu, kalkulua Lanbidek une hartan eskuan zuen dokumentazioaren arabera egin zelako (2016-04-13ko 103/2016 Epai, Gasteizko Administrazioarekiko Auzien 3 zenbakiko Epaitegiarena, 365/2015 administrazioarekiko auzi-errekurtsioa ebaztekoa; eta 2017-05-17ko 148/2017 Epai, Gasteizko Administrazioarekiko Auzien 1 zenbakiko Epaitegiarena, 216/2016 administrazioarekiko auzi-errekurtsioa ebaztekoa). Ondorioz, prestazioa eteteko edo iraungitzeko ebazpenaren aurka errekurtsorik aurkeztu ez bada, ezin da zalantzan jarri zenbatekoak itzularaztea.

Jurisprudentzia-ildo horretatik ondorioztatu behar da prestazioak itzularazteko motiboak eta kontzeptuak argitu behar direla, interesdunak zor duen zenbatekoa prestazioa eteteko/iraungitzeko ebazpenean bertan ikus dezan eta une horretan bertan bere defentsa antola dezan, orain arte bi prozedura independente balira bezala izapidetu direlako: alde batetik, prestazioa etetea/iraungitzea, eta bestetik, prestazioak erreklamatzeko. Ildo horretan, aplikatu beharreko araudiaren erreformak, etorkizunean egingo denak, hobetu beharko luke gaur egungo erregulazioa.

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Diru-sarrerak bermatzeko errenta / etxebizitzarako prestazio osagarriaren eskaerak artxibatzea eta eskabidean atzera egin dela adieraztea

Izapidetutako kexa baten kasuan, herritarrak diru-sarrerak bermatzeko errenta / etxebizitzarako prestazio osagarriaren eskaeran atzera egitea adierazi izana salatu du. Dirudienek, interesdunak, egin zitzaion errekerimenduari erantzunez aurkeztutako dokumentuen artean, ez zuen erantsi doako justiziarako eskubidea onartzeko ebazpenik. Arartekoaren iritziz, Lanbide bulegoen ardura den erregistroa emateko orduan izandako gabeziek ezin dute eraginik izan dokumentazioa aurkeztu eta horren agiri bat bakarrik –aurkeztutako dokumentuen zerrendarik gabe– jasotzen duten pertsonengan. Hori dela eta, ebazpena berrikusi behar dela iradoki zuen ([Arartekoaren 2017ko irailaren 19ko ebazpena](#)). Iradokizuna ez zen onartu.

2.2. Diru-sarrerak bermatzeko errenta / etxebizitzarako prestazio osagarria ukatzea

2.2.1. Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria ukatzea ebatzi zuen, dokumentuak faltsutu zirela eta arau-haustea egon zela ulertu

zuelako. Hori dela eta, esan zuen urtebete igaro arte ezin izango zela diru-sarrerak bermatzeko errentaren eskaera berria egin. Aurkeztutako errekursoaren ebazpenean xehetasun handiagoz azaldu ziren erabakiaren arrazoiak; funtsean, eragindako pertsonak bi dokumentu desberdin aurkeztu zituen, etxebizitza batean bizi zela egiaztatzen. Kexagileak azaldu zuen helbidez aldatu zela, eskaera instrukzio-fasean zegoenean. Arartekoaren iritziz, hasiera batean adierazi zuen etxebizitzan bizileku eraginkorra zuela egiaztatzen beste jarduera batzuk abiarazi beharko zituzkeen Lanbidek, prestazioak ukatu baino lehen sortu ziren zalantzak argitze aldera. Edonola ere, espedientearen instrukzio-fasean beste dokumentazio bat aurkeztu izanak balorazio berria eskatzen zuen, bai eta beste entzunaldi bat ahalbidetzea ere. Halaber, ez zen beharrezkoa iraungitzearen ondorioak eskaera ukatzearekin lotzea. Hori guztia dela eta, Arartekoak ebazpena berrikusteko gomendatu zuen [Arartekoaren 2016ko abenduaren 16ko ebazpenean](#). Gomendioa ez zen onartu.

2.2.2. Beste kexa-espediente batean, urtebeteko bizikidetzaren independentea egiaztatu ez zelako ukatu zen prestazioa, udal gizarte-zerbitzuen txosten bat egon arren. Txostenaren arabera, eskatzailea familia-indarkeriaren biktima zen. Arartekoaren iritziz, araudiak genero indarkeria pairatu izana egiaztatzen zer dokumentu aurkeztu behar diren xedatzen du, baina ez du berariazko xedapenik jasotzen familia-indarkeriaren biktimen egoera egiaztatzen moduari buruz. Maiatzaren 25eko 147/2010 Dekretuaren 29. artikulua (1.c) idatz-zatian aipatutako egiaztagirien zerrenda ezin da “*numerus clausus*”tzat hartu, baizik eta beste agiri batzuk ere aurkez daitezkeela ulertu behar da.

Zentzu horretan, Lanbidek interesduna familia- edo genero-indarkeriaren biktima ote den balora dezake, aurkeztutako gizarte-zerbitzuen txostenak aztertu ondoren. Horrez gain, arreta ematen dioten herri-administrazioei eskatu ahal die berariazko txosten bat eta, hori aztertu ostean, familia-indarkeriaren biktimaren izaera egiaztatu dela jo. Arartekoak pertsona horri diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria ukatzeko ebazpena berrikusteko iradoki zion Lanbideri ([Arartekoaren 2017ko urriaren 25eko ebazpena](#)).

2.3. Diru-sarrerak bermatzeko errenta / etxebizitzarako prestazio osagarria etetea

2.3.1. Lanbidek prestaziorako eskubidea etetea erabaki zuen, eskatzailea atzeritarrak barneratzeko Madrillgo zentro batean hilabete bat baino denbora luzeagoz egon zelako. Epaitegiak etenaldia luzatzeko ebazpena eman baino lehen kendu zuen hartutako kautelazko neurria –barneratze-zentroan sartzea–, hortaz, etetearen arrazoiak desagertu ziren dagoeneko. Arartekoaren iritziz, legeak ez du aurreikusten diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria jasotzeko eskubidea eten behar denik lurraldetik kanporatzeko ebazpen bat dagoenean. Gainera, lege horrek ez ditu zehazten nolakoak izan behar diren ondorioak kanporatzeko zehapen bat jaso duten pertsonen egoeran,

kanporatze hori gauzatu ezin izan denean. Arartekoak ebazpena berrikusteko gomendatu zuen ([2017ko apirilaren 12ko ebazpena](#)). Gomendioa ez zen onartu.

2.3.2. Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errentarako eskubidea etetea erabaki zuen, titularrak enplegu-eskaera berri ez zuelako. Hala ere, kasu horretan, titularrak salbuesita zegoen betebeharrak horretatik, bazterketa egoera larrian zegoelako. Arartekoak erabakia berriz aztertzen gomendatu zuen ([Arartekoaren 2017ko maiatzaren 17ko ebazpena](#)). Gomendioa ez zen onartu.

2.3.3. Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errenta / etxebizitzarako prestazio osagarria jasotzeko eskubidea eten egin zuen, noizean behin oinarriko beharrak betetzeko birfinantzaketa-txartel bat kontratatzea prestazioetarako eskubidearen titularrari dagozkion betebeharrak –hain zuzen, egoera ekonomiko eta sozialaren larriagotzea sailhesteko betebeharrak– urratu zela ulertu zuelako. Lanbideren iritziz, egoera horretan, diru-sarrerak bermatzeko errentaren onuradunek maileguak kontratatzen dituztenean bezala jokatu behar zen. Arartekoak ez zegoen ados; izan ere, bere iritziz, ordainketen birfinantzaketa sinatzea ezohiko diru-sarrera baten antzekoa da, hortaz, ez dakar eskubidearen titularrari dagozkion betebeharrak urratzerik. Hori dela eta, ebazpena berrikusteko iradoki zuen ([Arartekoaren 2017ko azaroaren 14ko ebazpena](#)). Lanbidek adierazi digu berri egin diotela DSBEa jasotzeko eskubidea eta prestazio hori berriz ordaintzen hasi direla.

2.4. Diru-sarrerak bermatzeko errentaren zenbatekoa aldatzea

2.4.1. Lanbidek prestazio baten zenbatekoa aldatu zuen, kexagileak higiezin baten seiren bat herentzia bidez jasota, ondoriozko diru-sarrerak aintzat hartu zituelako, ezohiko diru-sarreraren kasuetarako ezarritako arauak aplikatuta.

Arartekoak, [2017ko urtarrilaren 27ko ebazpenaren bidez](#), higiezin baten zati bat herentziaz jasotzean, soilik higiezin hori saldu eta bizikidetzaren unitateak baliabideak jaso zituen momentutik aurrera ezohiko diru-sarrera bezala zenbatzeko gomendatu zuen. Gomendioa onartu ez bazen ere, Lanbidek jakinarazi zion erakunde honi iradokitako interpretazioa aztertzen asmoa zuela, etorkizunean legean egingo zen aldatetari begira.

2.4.2. Beste kexa batean, Lanbidek pertsona batek jasotzen zuen diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioa etetea erabaki zuen, prestazioaren zenbatekotik dibortzio-epaian ezarritako mantenu-pentsioaren zenbatekoa kendu ondoren. Izan ere, mantenu-pentsioa kexagilearen bi seme-alabak mantentzekoa zen, baina, egiaztatu zenez, ez zuen pensio hori *de facto* jasotzen.

Arartekoak, kasuaren inguruabarrak aztertu ondoren, eta interesdunak mantenu-pentsioa kobratzeko ahal zuen guztia egin zuela egiaztatuta, ebazpena berrikusteko gomendatu zion Lanbideri ([2017ko martxoaren 3ko ebazpena](#)). Gomendioa onartu egin zuten.

2.5. Diru-sarrerak bermatzeko errenta/ etxebizitzarako prestazio osagarria iraungitzea

2.5.1. Izapidetu zen kexa batean, diru-sarrerak bermatzeko errenta iraungitzea erabaki zen, bizikidetzaren unitateko kideetako baten jokabidearen ondorioz. Lanbidek aintzat hartu zuen erakunde honen irizpidea, hain zuzen ere, abenduaren 23ko 18/2008 Legearen 28.4. artikulua honela interpretatzeko proposamena: diru-sarrerak bermatzeko errenta berriaren izapidetzeko aukera ematea, betebeharrak guztiak bete dituen titular bati bizikidetzaren unitateko kide baten jokabideak kalte nabarmenak eragiten dizkionean.

2.5.2. Jasotako beste kexa batean, diru-sarrerak bermatzeko errenta iraungitzeko arrazoia honako hau zen: bizikidetzaren unitateko kide batek helduen hezkuntza zentroan matrikula egin ez zuenez, laneratzeko ibilbide pertsonala bete ez izana. Arartekoaren arabera, ez-betetzearen balorazioa ez zen zuzena, pertsona horrek matrikula egin eta hartutako konpromisoa bete ahal izan zuelako. Arartekoak gomendatu zion Lanbideri berriz azter zezan diru-sarrerak bermatzeko errenta iraungitzeko erabakia, proportzionaltasun-printzipioa aplikatze eta adingabearen interes gorena babeste aldera ([Arartekoaren 2017ko maiatzaren 18ko ebazpena](#)). Gomendioa ez zen onartu.

2.5.3. Lanbidek herritar baten prestazioak iraungi zituen, kexagileak, prestazioen onuradun izan bitartean, zegozkion eskubide ekonomiko guztiak baliatzeko betebeharrak bete ez zuela ulertu zuelako. Izan ere, kexagileak gela bat berrakuratuta zuen bizi zen etxean eta gainerako etxelagunek baino azpientermentu-errenta handiagoa ordaintzen zuen. Egoera hori, Lanbideren iritziz, betebeharrak urratzea zen. Erakunde horren arabera, kexagilearen betebeharrak zen gainerako etxelagunek zenbat ordaintzen zituzten jakitea eta, etxebizitza osoari dagokion alokairua ordaintzea adosteko orduan, hainbanaketa negoziatzea. Arartekoaren iritziz, ([2017ko azaroaren 27ko ebazpena](#)) Lanbidek aginduaren interpretazio zabala egiten du, legearen zentzuetatik at. Ondorioz, prestazioen onuradun diren pertsonen artean *inter pares* kontrolatzea bultzatzen du, horien arteko lotura bakarra araudiak baimentzen duen formula baten bidez espazioa konpartitzea bada ere.

2.5.4. Izapidetutako beste kexa batean, Lanbidek hiru seme-alaba zituen emakume bati iraungi zizkion diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria, behin baino gehiagotan bere jatorriko herrialdera bidaiatu zelako eta bertan 90 egun baino denbora luzeagoa igaro zuelako, dibortzioa lortu ahal izateko; hori guztia, gizarte-zerbitzuen txostena –senarrak abandonatu egin zuela egiaztatzen zuena– aurkeztu zuen arren. Arartekoak, bere [2017ko uztailaren 6ko ebazpenean](#), baieztatu zuen Lanbidek ez zituela behar bezala aintzat hartu egindako bidaiak justifikatzen zituzten inguruabarrak. Hori dela eta, prestazioak iraungitzeko ebazpena berrikusteko gomendatu zuen.

2.5.5. Jasotako kexa batean, Lanbidek erabaki zuen hiru adingabe ardurapean zituen familia bati diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren

prestazioak iraungi behar zitzaizkiola, familiak babes ofizialeko etxebizitza baten eskaintza onartu ez zuelako. Izan ere, jokabide horrek eskubide ekonomiko bat baliatzeko betebeharrak urratzea ekarri zuela ulertu zuen Lanbidek. Arartekoak ez zegoen ados erabaki horrekin. Izan ere, erakunde honen arabera, jokabide horrek ez zuen urratu diru-sarrerak bermatzeko errentaren titularrari dagokion betebeharrak, eta etxebizitzarako prestazio osagarriari soilik eragina izan behar zuen. Hori dela eta, ebazpena berrikusteko iradoki zuen, araudian nahikoa babesik ez zuelako eta honako printzipio hauek hausten zituelako: proportzionaltasuna, adingabearen interes gorena eta segurtasun juridikoa ([Arartekoaren 2017ko irailaren 21eko ebazpena](#)).

2.5.6. Beste kexa batean azaldu zenez, Lanbidek prestazioak iraungitzea erabaki zuen, ulertu baitzuen kexagileak lan egiten zuen enpresatik diziplinaz kaleratzea kexagile horri egotzi ahal zitzaioela, eta beraz, organismo horren irizpidearen arabera, egoera hori iraungitzeko arrazoiak zerrandak sartzeko modukoa zela. Interesdunak, berriz, kaleratzean bere jokabideari egotzi ahal zitzaionik ukatu zuen eta dokumentuen bidez egiaztatu zuen sindikatu baten bitartez dagokion bateratze-agiria aurkeztu zuela, erabaki horren aurka egiteko. Arartekoak, [2017ko martxoaren 6ko ebazpenean](#), gomendatu zion Lanbideri berrikus zezan prestazioak iraungitzeko ebazpena. Gomendioa onartu egin zuten.

2.6. Diru-sarrerak bermatzeko errenta/ etxebizitzarako prestazio osagarria erreklamatzeko

2.6.1. Lanbidek onartu zuen [Arartekoaren 2017ko maiatzaren 30eko ebazpenean](#) egindako gomendioa eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren prestazioak direla eta erreklamatzeko zorra kitatzeko ordaindutako zenbatekoak itzuliko zituela erabaki zuen, “Etxebizitza Babestuen Eskatzaileen Erregistroan baja ematea jakinarazteko orduan ez baitzen bete jakinarazpenak egiteari buruzko araubide juridikoa, [Arartekoaren 3/2016 Gomendio Orokorrean, otsailaren 25ekoan](#) aztertu zen moduan.

2.6.2. Langabezia-sorospena, PREPARA edo gizarteratze-errenta aktiboa jasotzen zutenek aurkeztutako hainbat kexa-espeditente nabarmendu beharra dago. Pertsona horiek diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzen zuten, diru-sarriaren osagarri gisa. Pertsona horiei Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak (SEPE) prestazioak itzularazteko prozedura ireki zion, Lanbideko prestazioekin bateraezina zirelako; ondorioz, SEPEko prestazio horiek kobratzen ez zituztenekin konparatuta, desberdintasun egoera sortzen zen. Lanbide ados zegoen balorazio horrekin eta pertsona horiei zegokien ordaindu zien.

2.7. Prestazio ekonomikoak enbargatzea

Udal batek emandako gizarte-laguntza beste udal batek enbargatzeari buruzko kexa bat izapidetu zen. Arartekoak araudiak aurreikusitakoa gogorarazi zuen, hain zuzen, [Prozedura Zibilaren Legearen](#) 606. eta 607. artikulua eta

presako neurriei buruzko [uztailaren 10eko 9/2015 Errege Lege Dekretuaren](#) 4. artikulua, gizarte larrialdietarako laguntzak enbargatzeko aukera espresuki mugatzen duena. Udalak enbargatutako zenbatekoa itzultzea erabaki zuen.

2.8. Arartekoak izapidetutako beste kexa batzuk, gizarte-bazterketa egoeran dauden pertsonen eragiten dietenak eta txostenaren beste atal batzuetan jaso direnak

Ogasunaren arloan, zor bat zatika ordaintzeko zailtasunen inguruko kexa bat izapidetu zen. Kasu horretan, interesduna ahultasun egoeran zegoenez, kudeaketari eta diru-bilketari buruzko udal ordenantzan jasotakoa aldatzea iradoki zuen Arartekoak, bere 2017ko martxoaren 24ko ebazpenean.

Segurtasunaren arloan jarduketa bat burutu zen, Bilboko Deustuko Erribera herritarrentzat arriskutsua zela salatu zuen kexa bat aztertzeko. Izan ere, gune horretan etxerik gabeko pertsonak egoten dira eta auzoan dauden industria-pabiloi abandonatueta gaua igarotzen dute ([Arartekoaren 2017ko abenduaren 14ko ebazpena](#)).

Azkenik, etorkinen eta kultur aniztasunaren arloan, eta ijitoen eta beste kultur gutxiengo batzuen arloan, kolektibo horiekin lotutako prestazio ekonomikoak eta gizarteratzeari buruzko kexak aipatu behar dira.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

EAEko langabetuen kopuruari dagokionez, 2017. urtearen amaieran 127.547 izan dira, hau da, 8.626 pertsona gutxiago, Eusko Jaurlaritzako [Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak bildutako datuen arabera](#). Abenduko langabezia jaitsi egin da emakumezkoen artean; gizonezkoen artean, aldiz, gora egin du. Urteko datuei erreparatuta, gizonezkoen langabezia % 9 jaitsi da; emakumezkoena berriz % 4,08 baino ez. Gaur egun, langabeen % 55,51 emakumeak dira.

Euskal Autonomia Erkidegoko pobrezia adierazleak eta ongizate-gabezia aztertzen dituen Pobrezia eta Gizarte Desberdintasunak buruzko Inkestaren azken edizioan, [PGDI 2016](#), pobrezia lurralde-banaketa eragina duten kontuen artean, ikus daiteke pobrezia eta bazterketa egoeran gertatzen diren arriskuaren adierazle nagusiak hobetu egin direla, krisiaren aurreko mailak oraindik berreskuratu ez badituzte ere. Datu horien arabera, 2016an, pobrezia errealeko egoeren % 62,7k lau motatako etxeekin izan zuen zerikusia: Europar Batasunetik kanpoko etorkinak (% 26,4); 45 urtetik gorako familiak, lanpostu iraunkorrik gabe (% 13); mota bereko familiak, lanpostu iraunkorrik ez duen titularra 45 urte baino gutxiagokoa denean (% 12,6); eta guraso bakarrek familiak, lanpostu iraunkorrik gabeko eta 45 urtetik beherako emakumeak buru dutenak (% 10,7).

Inkestaren edizio desberdinek agerian utzi dute diru-sarrerak bermatzeko errenta / etxebizitzarako prestazio osagarria / gizarte larrialdietarako laguntzak oinarri dituen sistemak eragin positiboa duela, pobrezia egoera larriagoak areagotzea saihesten duela eta enplegu-krisiari lotutako prozesu sozial eta ekonomikoaren ondorioak arintzen laguntzen duela. Horri guztiari esker, Euskadi urrun mantendu da hegoaldeko Europako herrialde guztietan dauden pobrezia eta berdintasunik ezaren mailetatik. Euskadiko Ekonomia eta Gizarte Arazoetarako Batzordearen [2016ko Memoria sozioekonomikoak](#) ere aipatu du gizarte babeseko euskal sistemak kohesio soziala bermatzeko duen garrantzia. Horrez gain, inkestak **muga batzuk** utzi ditu agerian, hala nola arriskuan dauden biztanleak, prestazioen sistemari sartzeko ez direnak.

Gutxieneko errentei loturiko gastuaren portzentajeak Euskadin altua izaten jarraitzen du, gainerako autonomia-erkidegoetan dagoen gastuarekin konparatzen bada; batez ere, Madril, Katalunia eta Andaluzian handia da pobrezia errealean dauden biztanleen ehunekoa ([Indicadores de impacto del sistema de rentas mínimas autonómicas en España](#). 2015. Luis Sanzo. 2018ko urtarrilean argitaratua).

EAEko [Gizarte Babesaren Kontua](#) izeneko EUSTATen ekimenak ere ezagutzera eman du Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte babeseko sistemara bideratutako baliabideen kopuru handia.

2017ko Gizarte Zerbitzuen Garapenaren indizeak, [DEC indizeak](#), "Bikaina" gisa kalifikatu du Euskal Autonomia Erkidegoa. Gizarte zerbitzuen garapenari buruz egindako azterketan hainbat gomendio interesgarri jaso dira.

Aurten, berriro murriztu da diru-sarrerak bermatzeko errentaren titularren kopurua, hirugarren urtez jarraian. [Lanbideren datuei](#) jarraituz, ia 61.000 izan dira. Iturri beraren arabera, 2017ko azaroan, irekitako 26.036 espedientetan prestazioaren titularrak gizonezkoak izan dira; 34.558 espedientetan, berriz, emakumezkoak. Hala ere, Diru Sarrerak Bermatzeko Euskal Sistemako prestazio desberdinak (diru-sarrerak bermatzeko errenta, etxebizitzarako prestazio osagarria, gizarte larrialdietarako laguntza) ordaintzera bideratutako urteko aurrekontua mantendu egin da. 2017. urtean, diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria ematera bideratutako aurrekontua 491 milioi eurokoa izan da, 2016an egindako gastuaren eta 2018rako aurreikusitakoaren antzekoa. Horri gehitu behar zaizkio gizarte larrialdietarako laguntzak, hau da, beste 27 milioi 2017rako; aurrekontu hori areagotu zen, 2016. urtearen aldean. Hiru laguntza horietan guztira 518,3 milioi euro gastatu da, hau da, aurreko urtean baino % 4,68 gehiago.

Euskal Autonomia Erkidegoko foru aldundiek eta udalek lanean jarraitu dute gizarte-zerbitzuen arloko eskumenak berriz antolatzeko eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko [urriaren 6ko 185/2015 Dekretuan](#) eta Gizarte Zerbitzuen [Plan Estrategikoan](#) (2016-2019) ezarritako xedapenak betetzeko.

Lanbide arteko gutxieneko soldata finkatzen duen [abenduaren 30eko 742/2016 Errege Dekretua](#), hain zuzen, horren 20.

artikuluak eta bigarren xedapen iragankorra aldarrikatzeak eztabaida garrantzitsua eragin du diru-sarrerak bermatzeko errenta gisa ezarritako zenbatekoaren egokitasunari buruz, 147/2010 Dekretuaren 13. artikulua diru-sarrerak bermatzeko errenta gisa jaso daitekeen zenbatekoa lanbide arteko gutxieneko soldataren arabera mugatu duelako. Euskal Autonomia Erkidegoko 2017. urteko Aurrekontu Orokorrak onartzen dituen [apirilaren 11ko 2/2017 Legearen](#) zazpigarren xedapen gehigarriak aldatu egin du aurreikuspen hori, hain zuzen ere, % 1,5 igo du ezarritako muga. Auzitegiek berretsi egin dute apirilaren 11ko 2/2017 Legean ezarritako igoera honako epai hauetan: Administrazioarekiko Auzien Gasteizko 1 zenbakiko Epaitegiaren 2017ko maiatzaren 29ko 161/2017 Epaian eta Administrazioarekiko Auzien Gasteizko 2 zenbakiko Epaitegiaren 2017ko azaroaren 2ko 278/2017 Epaian.

Araudian izandako beste berrikuntza batek [urtarrilaren 17ko 16/2017 Dekretuaren](#) bidez gizarte-larrialdietarako laguntzei buruzko Dekretua aldatzearekin du zerikusia.

Aldaketa horren bidez, besteak beste, Eusko Legebiltzarrek 2015eko martxoaren 25eko Osoko Bilkuran egin zuen [23/2015 Legez besteko Proposamenari](#) erantzun nahi zitzaion. Izan ere, proposamen horretan, laguntzarik gabe dauden pobrezia egoeren errealitatea planteatu zen, hala nola energia-pobretasuna. EUROSTATen arabera, horrelako arazo gehien dituen kolektiboa hau da: guraso bakarreko familia-unitateak, adingabeak ardurapean dituztenak.

Aurten, Arreta Soziosanitarioko Euskal Kontseiluak Arreta Soziosanitarioko [Lehentasun Estrategikoak](#) (2017-2020) onartu ditu.

Gipuzkoan, Elkar-EKIN 2016-2020 Gizarteratzeko Planaren baitan, abian jarri da *“housing first”* programa, etxerik gabeko pertsonen zuzendutako *“habitat”* proiektuari lotuta.

Bizkaian, hausnarketa ireki da, eta jarraian, zaugarritasun egoeran dauden gazteentzako (18-23 urte) arreta arautzeko proposamenak aurkeztu dira. Gainera, Bizkaiko Foru Aldundiko Enplegua, Gizarteratzea eta Berdintasuna sustatzeko Sailak hiru eguneko zentro berri jarri ditu abian, komunitate-ikuspegia dutenak eta bana-banako laguntza eskaintzen dutenak.

Arabako Foru Aldundiak, berriz, hainbat jarduketa burutu ditu bazterketa egoeran dauden pertsonentzako egoitzazentzoren kudeaketa bere gain hartzeko.

Eusko Jaurlaritzak, bere aldetik, diru-sarrerak bermatzeko errenta hobetzeko [oinarrien dokumentua](#) aurkeztu du. Txosten horretan jaso da Eusko Jaurlaritzak Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailaren bitartez egindako berriazko diagnostikoa, diru-sarrerak bermatzeko errentaren funtzionamenduari buruz. Horrez gain, Gobernuak beharrezkotzat jotzen dituen neurri zehatzak proposatu dira, prestazioa hobetzeko epe labur eta ertainera hartu behar direnak.

Bertan, egungo sistemari egin behar diren funtsezko aldaketak batzuk planteatu dira, hala nola: helbide berean denbora

baterako errolatu diren pertsonen lotutako bizikidetzak-unitateak zehaztea, salbuespenak salbuespen; zenbatekoa zehaztea, honako sistema hau oinarri hartuta: oinarriko zenbatekoa eta banako osagarri ezberdinak, batez ere adingabeak aintzat hartzen dituztenak; aurretiko errolatze-aldia moldatzea, seme-alaba adingabeak dituzten familia-unitateen kasuan; ondarearen balorazioari dagokion aldaketa; bidegabe jasotako prestazioak erreklamatzeko 24 hilabete-ko preskripzio-epea ezartzea, doluaren edo iruzurra egiteko asmoaren kasuetan izan ezik; toki batean benetan bizi dela egiaztatze moduak; enplegurako pizgarriak mugarik gabe jasotzeko aukera eta modalitate horri loturiko beste proposamen batzuk; zigor-erregimena argitzea, Gizarte Zerbitzuek eta hirugarren sektoreak parte hartzea, baita beste proposamen berritzaile batzuk ere, hala nola Herri-Dirubideen Euskal Kontseiluari zerga-politikak eta diru-sarrerak bermatzeko politikak bateratzeko neurriak helarazteko aukera (...).

Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak [Euskal Enplegu Estrategia](#) betetz, [2017-2020 Enplegu Plan Estrategikoa](#) onetsi du, baita enplegua sustatzeko hainbat programa ere. Azken horiek Lanbideren bidez kudeatuko dira eta hiru kolektibo bereziak kontratatzen laguntzea dute helburu: aniztasun funtzionala dutenak, lan mundura sartzen diren gazteak eta enplegarritasun arazoak dituztenak. Aipatu plan estrategikoan azpimarragarria da jarduteko zeharkako ardatza jaso dela, emakumeen enplegarritasuna hobetzeko.

Gasteizko Udalak kalean diru eske ibiltzen diren pertsonen egoerari buruzko [txostena](#) egin du, gizartea sentsibilizatzeko, pertsona horien bizitza duin bihurtzeko eta gizarteratze-prozesuei laguntzeko hainbat proiekturen proposamenak biltzen dituen. Gainera, 2017ko uztailaren 21ean, [Udal Gizarte Laguntza Programa Arautzeko Ordenantza](#) onetsi du.

Berrikuntza gisa, Adela Cortinak, Espainiako Espainiako filosofoak eta Valentziako Unibertsitateko Etikako katedradunak sortutako hitza, *“aporofobia”*, Espainiako Errege Akademiaren gaztelaniazko hiztegiaren sartzeko interesa aipatu da. Era berean, pasa den irailean, Senatuak aporofobia inguruabar astungarri gisa Zigor Kodean jasotzeko eskatzen zuen mozioa onartu zuen.

Aurten ere, [Euskadiko bizitegi-bazterketari buruzko III. jardunaldiak](#) antolatu dira, Euskadiko bizitegi-bazterketa aztertze eta gai horri heltzeko 2012. urtean egindako lanaren haritik. Orduetik aurrera, hiru gaueko zenbaketa egin dira (2012, 2014 eta 2016an), bizitegi-bazterketan dauden pertsonak aurkitzeko eta haien kopurua ezagutzeko; Bizitegi-bazterketa Larriko Egoerak Prebenitu eta Gutxitzeko Euskal Estrategia egiteko lanean jardun da eta instituzioen arteko lankidetzarako protokolo bat sinatu da, besteak beste, bizitegi-bazterketaren egoerak sakonki aztertze. Euskadiko hiriburua eta herrietako kaleetan gaua igarotzen duten pertsonen azken zenbaketa emaitzei dagokienez, zenbaketa egin zen gauean (2016ko urriaren 26tik 27ra) 274 lagun zeuden kalean lo egiten. Horrek esan nahi du kopuru horrek behera egin duela aurreko zenbaketaekin (2014an) konparatuta, orduan 323 izan zirelako.

Azterketaren emaitzei erreparatuta, zenbaketa egin ondoren, ikus daiteke 2.009 pertsona inguru daudela bizitegi-bazterketa larriko egoeran; gainera, hamar lagunetik ia-ia bik ez dute diru-sarrerarik, % 64 pobrezia larriko egoeran daude eta ia % 22k ez du diru-sarrerak bermatzeko errentarik jasotzen.

Espanian dagoen pobrezia arriskuaren eta gizarte bazterkeriaren adierazleari dagokionez, EAPN-Espainiak 2008-2016 aldiko egoerari buruz egindako **7. txostenaren** arabera, AROPE adierazlea % 0,7 jaitsi da. Bigarren urtea da adierazleak behera egin duela, beherakada txikia izan bada ere. AROPE tasa txikiagoa da Euskal Autonomia Erkidegoan Espainia osoan baino, eta, aurreko urtearekin konparatuta, jaitsi egin da.

Aipagarria da, halaber, Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailaren **Azterketa**, 2017an argitaratua, EAEn, 2009-2012 urteetan, kausa guztien eta heriotza-kausa nagusien ondoriozko hilkortasunean desberdintasun sozioekonomikoek zer-nolako eragina izan zuten ikertzen duena. Lan horren amaieran, desberdintasun sozioekonomikoek EAEn hilkortasunean eragina dutela ohartarazi da, ikasketa mailari loturiko faktorea azpimarratuz. Izan ere, egoera sozioekonomikoak hilkortasunean duen eragina ohiko arrisku-faktoreek (tabakoaren kontsumoa, jardura fisikorik eza, obesitatea, diabetesa eta abar) dutenarekin konpara daiteke, eta askotan handiagoa da.

Euskadiko Elkarrizketa Zibilerako Mahaiak, hirugarren sektoreko elkarte eta antolakundeen partaidetzarekin, **Euskadiko Hirugarren Sektore Soziala Sustatzeko Estrategia** onetsi du.

Halaber, onetsi egin da Etxebizitza Plan Zuzentzaileari (2018-2020) loturiko **diagnostiko-txostena**, baita plana bideratzeko **Estrategia** ere. Berrikuntza gisa, zeharkako politiken proposamenak jasotzen ditu, bizitegi-bazterketa larriko egoeran daudenekin eta Diru-sarrerak Bermatzeko eta Gizarteratzeko Sistemarekin zerikusia dutenak.

Eusko Legebiltzarraren 12/2017 Legez besteko Proposamena ere aipatu behar da, garrantzitsua delako. Izan ere, horren bidez, *“Eusko Legebiltzarrak Eusko Jaurlaritzari eskatzen dio berma dezala ezen etxebizitza duin bat izateko eskubide subjektiboa arautzeko dekretuaren garapenak ez dakarrela inolako murrizketarik orain arte aitortutako eskubideetan, ez baldintzei ez zenbatakoei dagokienez”*.

Gainera, Enplegua Aktibatze Programara luzatzen eta aldatzen duen **apirilaren 28ko 7/2017 Errege Lege Dekretua** onetsi da.

Europar Batasuneko, Europako Batzordeko eta Europako Parlamentuko buruzagiek **Eskubide Sozialen Europako Zutabea** aldarrikatu zuten, **gizarteari buruzko gailurreko konferentzian, Göteborgen**. Suediak eta Bruselak antolatu zuten ekitaldia, 2017ko azaroan, gizarte-hazkundera eta enplegua aztertzeke. Zutabeak hogei printzipio eta oinarriko eskubide ezartzen ditu, lan-merkatuak eta gizarte-babeseko sistemak –bidezkoak eta ondo funtzionatzen dutenak– sustatzeari begira.

Europako tokiko gizarte-zerbitzu publikoen sareak (ESN), bere urteko txostenean, **“Bringing together Europe and local communities: Social services priorities for the European Semester 2018”**, Europar Batasuneko estatuetako datu makroekonomikoak hobetu arren oraindik geratzen diren eronketara erakarri du arreta.

Halaber, EUSTATEk egindako Txostenean **Europe 2020 indicators - poverty and social exclusion**, bete beharreko ibilbide-orriaren prospektiba ematen duenean, ezarritako adierazleen garrantzia aipatu behar da.

4. Jardura-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

4.1. Txostenak

2017an, Arartekoak **diagnostiko-txostena** argitaratu du, Lanbideko diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren prestazioak hobeto kudeatzeko proposamenak jasotzen dituen. Horretan aztertu da Arartekoaren jardura 2013-2016 aldian, 2017ko otsailera arte.

Txostenak prestazio horien kudeaketan egindako aurrerapauso batzuk jaso ditu. Besteak beste, azpimarragarriak dira arazoiketak eta jasotzen den dokumentazioaren erregistroa hobetzea. Halaber, positibotzat jo da Arartekoaren proposamen batzuk onartzea (adibidez, Etxebide zerbitzuan baja egiteari eta horrek diru-sarrerak bermatzeko errentan eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren dituen ondorioei dagokienez). Hobetzeko beharra ere agerian utzi da. Horretarako, prestazio ekonomikoak kudeatzeko moduan antzemandako arazoak aztertu dira, besteak beste, herritarrei ematen zaien arretari eta prestazioak eteteko, berriz ordaintzen hasteko, iraungitzeko, berritzeko eta berrikusteko prozedurei dagokienez. Horrez gain, bereziki agerian utzi dira kexak aztertu eta izapidetzean Lanbiderekin izandako desadostasunak, hainbat arlotako araudia interpretatzeko modua dela eta; hala nola diru-sarrerak bermatzeko errentaren titularrak izateko betekizunei edo prestazioak eteteko edo iraungitzeko arazoiei buruzko arauak interpretatzean agertu da adostasunik eza. Halaber, hainbat arlotako araudietan aldaketak proposatu dira, batez ere, prestazioak eteteko eta itzularazteko prozedurei dagokienez; gainera, azpimarratu da Udal Gizarte Zerbitzuek bazterkeria handiko egoeretan prestazio ekonomikoaren eskaera aurkezten denean duten paperaren inguruan hausnartzeko beharra, baita gizarte-zerbitzuek egiten dituzten txostenen garrantzia, eta Gizarte Zerbitzuek eta Diru-Sarrerak Bermatzeko Sistemak koordinatuta aritzeko beharra ere. Ondorioak eta aholkuak azken atalean bildu dira, hain zuzen ere, berrogeita hamabi gomendio, diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren prestazioak jasotzeko eskubidea gauzatzeko aldera eta sistema hobetze aldera. Ateratako ondorio garrantzitsuen artean, proportzionaltasun printzipioa ezartzeko premia

dago, baldintzak betetzen dituzten pertsona asko sistematik kanpo gera ez daitezzen, ez-betetzeek edo baldintza-galerak baino gehiago hutsegiteak diren jokabideen ondorioz.

4.2. Ofiziozko jarduerak

4.2.1. Ofiziozko jarduera bat hasi da, oker jasotako prestazioak erreklamatzeko epea preskribatu delako. Lanbidek zenbatekoak erreklamatzeko espediente ugari ireki ditu, kasu batzuetan erreklamazioan aipatutako ekintza dagoeneko preskribatuta zegoen arren.

Hasitako beste ofiziozko jarduera batean helarazi da hausnarketa eta araudia aldatzeko proposamena, Gizarteratzeko eta Diru Sarrerak Bermatzeko abenduaren 23ko 18/2008 Legearen 9.1.b) artikuluan aipatzen diren familia-harremanak direla eta. Izan ere, artikulua horren arabera, laugarren mailarainoko odol-ahaidetasunaren edo bigarren mailarainoko ezkontza-ahaidetasunaren bidezko harremanak hartu behar dira aintzat.

Aurten, 2015ean “irizpideen dokumentua” deritzon argitalpenaren inguruan egindako ofiziozko jardueraren garrantzia gogorarazi du Arartekoak. Izan ere, irizpide horiek Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errenta kudeatzeko erabiltzen zituen. Halaber, Arartekoak gogora ekarri du Lanbidek erakunde honekin hartu zuen konpromisoa: irizpideak argitaratzeko eta, hala badagokio, horietako batzuk positibatzeko, baita Gizarteratzeko eta Diru Sarrerak Bermatzeko Legea aldatzen duen azaroaren 24ko 4/2011 Legearen azken xedapean jasotako legegilearen agindua betetzeko ere. 2017ko apirilean Lanbidek argitara eman du [Lanbideren irizpideak](#) jasotzen dituen dokumentua. Arartekoak ontzat eman du argitalpena, segurtasun juridikorik ezak zailtasunak sortzen zituela beste eragile publiko eta pribatuen jardueran, herritar gehienek ezagutzen duten araudirik ez zegoela eta, bereziki, irizpide horiek aplikatzeko modua ez jakiteak herritarrei defentsa-gabezia eragiten ziela kontuan hartuta.

Azkenik, Arartekoak behin eta berriz azpimarratu du Lanbidek pentsioduntzat jo beharko lituzkeela “seme-alabak ardurapean edukitzeagatik esleipena” eragin duten pertsona jakin batzuk, abenduaren 23ko 18/2008 Legearen 9.2.a) artikuluan ondorioetarako. Arartekoaren iritziz, % 65eko edo gehiagoko desgaitasuna duten 18 urtetik gorako seme-alabak ardurapean edukitzeagatik prestazioa jasotzen dutenek pentsiodunak bezala babestuta egon beharko lukete. Azkenik, berriz aipatu da adingabearen interes gorena aintzat hartu behar dela, [Arartekoaren 2017ko apirilaren 8ko 2/2015 Gomendio Orokorrean](#) adierazitako moduan. “*Politika publikoetan adingabearen interes gorena kontuan hartzeko bete-beharra; bereziki, diru-sarrerak bermatzeko sistema*”.

4.2.2. Arartekoak bere kezka helarazi dio Herriaren Defendatzailearen Bulegoari, SEPEk (Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak) kudeatzen dituen prestazioei buruz Lanbide bulegoetan egiten diren komunikazioak direla eta. Batzuetan, komunikazioa erakunde bietako batean bakarrik egiten da, herritarrek ez baitakite eskumenak zerbitzu publiko bien artean banatuta daudela. Gainera, erakunde

biak toki berean egotea eta herritarren artean nahasmena sortzea gerta daiteke. Garrantzitsua da ez-jakite horrek eta komunikaziorik ezak prestazioak etetea edo iraungitzea ekartzen dituztela ondorioz, baita oker jasotako prestazioak erreklamatzeko ere. SEPEk onartu du Herriaren Defendatzailearen Bulegoak egindako gomendio bat: hain zuzen ere, bidaia egiteko asmoaren berri Lanbiden emanez gero, SEPEn jakinarazi dela, hau da, bidaia jakinarazteko bete-beharra bete dela ulertu behar da; hortaz, ez da arrazoia langabezia-prestazioa etetea. Herriaren Defendatzaileak jakinarazi duenez, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak eta Euskal Autonomia Erkidegoak lankidetzak-hitzarmena sinatu dute, lana, enplegua eta enplegurako lanbide-prestakuntza Euskal Autonomia Erkidegoaren esku uzteko, informazioa emateari dagokionez. Hitzarmenean jaso dira behar diren neurri guztiak, enplegu-bulegoen jarduera garatzen lankidetzan eta elkarlanean aritzeko, elkarri informazioa emanez eta kontsultak eginez. Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoaren Zuzendaritza Nagusiak, bere aldetik, jakinarazi dio Herriaren Defendatzaileari informazioa elkarri emateko modua hobetu behar dela. Horrek guztiak erakusten du dagoeneko badaudela bideak horrelako egoerak saihestu ahal izateko.

4.3. Bilerak

Arartekoak hainbat bilera egin ditu Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako sailburuarekin. Era berean, Arartekoko langileak behin baino gehiagotan bildu dira Lanbidekoekin, kexak aztertzen eta izapidetean azaldu-tako arazoei buruz hitz egiteko.

Jorrotutako gai askotan aurrerapauso handiak eman dira, besteak beste, honako hauek: erreklamazioan aipatutako ekintza preskribatu dela aintzat hartzea; mailegu bat ezohiko diru-sarreretat jotzea, baina mailegua onuradunak berak diru-sarrerak bermatzeko errentaren titularra izan aurretik kontratatua denean bakarrik; prestazioa iraungitzeak ondorioak izaten hasteko data prestazioaren ordainketak etetea eguna izan dadin, urtebete igaro arte berriz eskatzeko aukerarik ez dagoenean.

Halaber, aipatu behar da Gasteizko Udaleko Gizarte Zerbitzuen Sailarekin egindako bilera, prestazioak emateko irizpide berriak direla eta.

Azkenik, Arartekoa Hirugarren Sektoreko elkarte batzuekin elkartu da eta bilera egiteko deia egin du, Euskal Autonomia Erkidegoan gizarteratzearen arloan diharduten sareak eta elkarteak gonbidatuz.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

5.1. Gizarte-babeserako euskal sistemari esker, eutsi egin zaie estatu sozialaren eta zuzenbide estatuaren printzipioei, hala ere, **gizarte desberdintasunaren** aurkako borroka

jarraitzen du lehentasuna izaten, haustura soziala gero eta handiagoa izatea arriskutsua baita hazkunde ekonomiako errentat. Era berean, EAEko biztanleen osasun egoera hobetzeko eta osasunaren arloko berdintasuna lortzeko, gizarte desberdintasunak murriztu behar dira. Erakunde honek egiaztatu du, egindako lanean eta lehenago aipatu diren diziplinarteko iturri ofizial asko aztertuta, pobrezia, lan prekarietatearen eta gizarte desberdintasunaren maila handienak emakumeen artean ematen direla, emakume desberdinen artean, gainera; izan ere, besteak beste, generoa, adina, klasea eta arraza bezalako faktoreak metatzen dira, batez ere, guraso bakarreko familietan, emakumeak eta bere ardurapean dauden seme-alabek osatutakoetan. Hortaz, gizarte-desberdintasunak txikiagotu nahi izanez gero, talde zaugarrienak babesteko politikak behar dira. Talde horietan guztietan, zailtasun sozioekonomiko handienak emakumeak izaten dituzte.

5.2. 2017an zehar langabezia-tasak jaisten jarraitu duen arren, enplegu berri gehienak aldi baterakoak dira. Hortaz, gazteen langabezia, iraupen luzeko langabezia kroniko bihurtzea eta lan prekarietatea dira gai kezagarriak. Aipatu beharra dago **lan prekarietateak** ez duela pobreziatik urruntzen; hortaz, jarraitu behar da lanerako bultzagarri egoiak, –denbora mugarik gabeak–, baita berariaz luzaroko langabeei eta gazteei zuzendutako programak ere eskatzen, batez ere, 18 eta 23 urte bitartekoei, gizarte-babes txikiagoa dutelako.

5.3. Luze aztertu dira **gutxieneko errenta** bat izatearen abantailak, krisialdian arreta berezia jarrita, baina, batez ere, familiei duintasun maila batean bizitzeko eta bazterketa prozesu larriagoak saihesteko aukera ematen duelako. Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak lan zorrotza egin du informazioa bildu eta aztertzeko. Horri esker, ondoriozta daiteke iruzurra berrikusitako kasuen % 1ean baino ez dela gertatzen, eta horrek zailtasun jartzen du diru-sarrerak bermatzeko euskal sisteman iruzurra orokorra dela aldarrikatzen duen diskurtsoa.

5.4. Diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren kudeaketak –Lanbide 2011. urteaz geroztik arduratzen da horretaz– hasiera zaila eta zorigaitzokoa izan zuen, arrazoi askotarikoak direla medio. Hala ere, azken urteotan, funtzionamendua hobetu egin dela ikus daiteke, hortaz, iragarritako araudiaren erreformari normaltasunez helduko zaiola espero da.

Lan-bitartekaritzak 2017an jarraitu du gora egiten eta hobekuntza zehatzak aurreikusita daude (web orria, arreta emateko erredua, enplegu-agentziekin elkarlanean aritzea, lan-orientabideak jasotzeko programa pertsonalizatuak...). Arartekoaren iritziz, ezinbesteko ahaleginak egin behar dira lan munduan sartzea errazteko.

5.5. Diru-sarrerak bermatzeari buruzko araudiaren erreformak azkenean izango duen edukia alde batera utzita, Arartekoak azpimarratu nahi du garrantzitsua dela **prozeduraren oinarriko bermeak** errespetatzea: prestazioa emateko eta berriz jasotzen hasteko eskaerei dagokion epean erantzutea;

ebazpenak arrazoitzea; interesdunari alde aurretik entzutea; informazio egokia ematea; aurkezten den dokumentazioa erregistroan jasotzea; irizpideak jakitera ematea eta eguneratzea. Gainera, gogorarazi du Lanbidek Gizarte Zerbitzuekin eta etxebizitza arloan eskuduna den Sailarekin koordinatuta jardun behar duela, eta harreman horrek, eraginkorra izateko, neurri jakin batzuk abiaraztea eskatzen duela. Azkenik, azpimarratu da aurreikusitako behar dela Lanbiden herritarrei arreta ematen dieten eta prestazioak kudeatzen dituzten langileei alde aurretik eman beharreko prestakuntza, baita lan segurtasun eta osasunari loturiko gainerako kontuak ere, beren eginkizunak betetzean lan giroak eragin handia duelako.

Arartekoak 2017ko diagnostiko-txostena aipatu du, baita Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari zuzendutako hainbat gomendio eta iradokizun ere, horietan jaso baitira erakunde honek egindako analisiak eta emandako irizpenak, Lanbideren jarduketei dagokienez. Halaber, nabarmendu du araudia izatearen garrantzia, batez ere, titularren eta bizikidetzaren unitateko kideen betekizunak eta betebeharrak argituko dituelako, eta, titularra izateko baldintzak eta betebeharrak betetzen ez direnean, neurrizko erantzuna, egokia, emango duelako, adingabearen interes gorena bereziki kontuan hartuta. Funtsezkoa da tipikotasun, proportzionaltasun eta segurtasun juridikoaren printzipioak gordetzea. Era berean, printzipio horiek aintzat hartuta, prestazioen itzulketaren arloan araubide juridiko zehatza ezarri behar da litzateke, zorrotasun tekniko zehatzuz prestazioak noiz erreklama daitezkeen eta zeintzuk diren itzultzeko baldintzak, betiere pertsonen zaugarritasuna eta prestazio horien helburua –gizarte-babesa– kontuan hartuta.

5.6. EAEn gizarte-bazterketa larriko egoeran dauden eta **diru-sarrerarik ez duten** familiak egoteak bereziki kezkatzen du Arartekoa. Azpimarratzekoak dira zaugarritasun egoeran dauden pertsonen zailtasunak etxebizitza eskuratzeko orduan, bai ordaindu behar izaten duten alokairuaren prezioa dela eta, bai, etxebizitzaren jabeari bermeak emateko, bete behar izaten dituzten baldintzak direla eta. Zailtasun horietako asko bizitokia egiaztatu behar denean hasten dira, diru-sarrerak bermatzeko errenta eskuratzeko baldintzak betetzea egiaztatzerakoan, bai gaur egungo arau-esparruan, bai Legebiltzarrean eztabaidatzen diren proposamenetan. Etxebizitzari buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Legearen arau-garapena eta etxebizitza duina eta egokia izateko eskubidea Euskal Autonomia Erkidegoan benetan gauzatzea erabakigarriak dira zentzu horretan. Halaber, etorkizunean egingo den erreforma, Diru-sarrerak Bermatzeko eta Gizarteratzeko Legearena, erabakigarria izango da bazterketa larriko egoeran dauden eta lan-merkatuan sartzeko zailtasunak dituzten pertsonen gizarte-babesari eusteko.

5.7. Oso iritzi ona eman zaio **etxerik gabe egotearen** arazoari ematen ari zaion ikuspegia, alde batetik, sail desberdinek (Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila, Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Saila) eta gainerako erakundeek, maila desberdinetakoek parte hartzen dutelako; eta bestetik, bizitokiaren funtsezkotasunari buruzko hausnarketa egiten ari delako (housing first erredua).

5.8. Diru-sarrerak Bermatzeko Sistemari eta Gizarte Zerbitzuen Sistemari laguntzeak eta laguntza hori legezkotzeak agenda publikoan jasota egon behar dute, gizarte-ongizatean duten eragina dela eta. Enplegua sortzeak, gizarteak ematen duen babesak eta bizitza duina bermatuko duen arretak, gizarte eta komunitate mailan, eragin zuzena dute kohesio sozialean eta aberastasuna sortzean. Inbertsio soziala, hau da, pertsonengan inbertitzea, estrategikoa eta positiboa da gure gizartearentzat, gaur egun eta etorkizunari begira, eta eragin ona du herrialdearen ekonomian. EAEko erakundeak, maila desberdinetakoak, konturatzen dira **inbertsio sozialaren** garrantziaz eta aurrekontu handia bideratzen dute gizarte-politikak garatzera. Hori aintzat hartu behar da.

5.9. Horrez gain, aurten helarazitako kezken artean, EAEko etxeetan ingurumen ongizatea bermatzeko premia agertu da, baita **energia-pobretasunari** buruz gizarte mailan eztabaidatu beharra ere. Udal batzuek energia-gastuari aurre egiteko programak burutu dituzte, egindako gastua ordaintzeaz haratago; besteak beste, potentzia kontratuari buruzko aholkuak emateko zerbitzua abian jarri dute, baita gizarte-bonua edo azken baliabideko tarifa eskatzen laguntzeko zerbitzua ere, elektrizitatearen faktura txikiagoa izan dadin. Horrez gain, konpainiekin hitzarmenak sinatu dira, hornidura etetea saihesteko. Arartekoak azpimarratu du ahaleginak batu behar direla energia aurrezteko eta eraginkortasunez erabiltzeko, etxebizitza-parke zaharkitua berrituz edo, diru-laguntza publikoen bidez, premia handieneko etxebizitzetan energiaren faktura murrizteko eta energia propioa sortzeko bideak bultzatuz.

Justizia

5

1. Arloa kopurutan

Justiziaren arloan guztira 35 kexa-espediente berri ireki dira 2017. urtean; hau da, Arartekoak urtean zehar izapidetzeraren onartutako guztien % 1,31. Jarraian, espediente horien banaketa azalduko da, arloka:

- Justizia Administrazioaren eta bulego judicialaren funtzionamendua 20
- Doako laguntza juridikoa..... 4
- Abokatuena eta prokuradoreen elkargoak 4
- Beste alderdi batzuk..... 4
- Erregistro Zibila eta Jabetza Erregistroa 1
- Beste elkargo profesional batzuk 1
- Herritarren eskubideak..... 1

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

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
56	38	18	7	2	9	-

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

- **Partikularren** arteko gatazkak. 2017an, kexa horietako gehienak epaiketa galdu zuten pertsonak jarri zituzten, abokatu defentsaren aurka. Argitu behar izan genien abokatuak bere gain hartzen duen konpromisoa –bezeroarekiko– ez dela emaitza jakin bat lortzea, defendatzea baizik; hortaz, abokatuak ez da erantzukizunaren erortzen, bezeroaren uziak gaitzesten badira; horrela gertatuko litzateke, bere jardueraren arduragabea edo etika profesionalaren aurkakoa balitz, bestela ez. Beren

kasuan horrela izan zela uste izan bazuten, aholkuak eman genizkien dagokion profesionalen elkargoan edo auzitegian eska zitzaketan diziplina- edo ondare-erantzukizunak erreklamatzeko moduari buruz.

- **Estatuko administrazioaren** organoen jardunak. Sortutako kexak Arartekoak **estatu mailan duen homologoari** bidaltzen dizkio, informazio garrantzitsuarekin eta, hala badagokio, erakunde honen irizpenarekin batera. Txostenaren xede den urtean, balorazioak batez ere bi alderdietan egin dira: alde batetik, administrazioaren jardun batzuk kanporatze espedientea irekita duten atzerritarren babes judizialerako eskubidearen gainean; bestalde, aurreko txostenetan aipatu genuen arazoa, Erregistro Zibila ematen dituen ziurtagiriak ez daudela familia eredu berriei egokitu, sexu bereko pertsonen arteko ezkontzei bereziki.
- **Auzitegien erabakiei** dagokienez, duten independentzia dela eta, ezinezkoa da Arartekoak edo jurisdikzionala ez den beste edozein instantziak berrikustea. Erabaki horietako batzuek bide judizialean dauden auziak ebazte edo izapidetzearekin zerikusia zuten, hortaz, erreklamazioak planteatu dituzten pertsonak kasu bakoitzari dagokion errekurso-bidera bidali behar izan ditugu; beste erabaki batzuek, aldiz, gobernu-izaerako kontuak aipatzen zituzten; halakoetan, Justizia Auzitegi Nagusiko Gobernu Salari, Fiskaltzari edo Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren Ikuskaritza Zerbitzuari jakinarazi genion.

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

Pasa den urtean kudeaketa horietan azaldutako gaiak dagokienez, gaia askotan azaldu delako eta herritarren eskubideen eraginkortasunean eragina izan duelako, honako hauek azpimarratu behar dira:

- **Atzerapenak prozedura judizialak izapidetzean.** Adibidez, honako esku-hartze hauek: Gernikako epaitegien lankidetzan, Ondarroako familia baten kasuan, Uruguako agintari judizialean haur baten eskubidea baliaraztea galarazten zion blokeoa gainditzea, adingabeak nazioartean lapurtzea dela eta, Hagako Itunnean ezarritako ondorioetarako; esku-hartze horri esker, [Eusko Jaurilaritzako Lan eta Justizia Sailaren](#) lankidetzan, perituen txostena igortzeko zailtasunak konpontzea lortu zen, bestela ezinezkoa baitzen Amurrioko epaitegi batean izapidetzen ari zen prozeduran aurrera egitea, trenak pertsona bat harrapatzean erantzukizuna norena zen zehazteko; horrez gain, Gasteizko epaitegi batek ezgaitze judiziala deklaratu ondoren tutoretza onartzea bizkortu zuten kudeaketak, atzerapenak eragindako familiari sortzen zizkion arazoak ikusita.
- Gabeziak gure epaitegi eta auzitegi-tako erabiltzaileei ematen zaien **informazioan** edo **Justizia Administrazioaren zerbitzura lan egiten dutenek ematen dieten tratuan**. Kudeaketa horien artean, delituen biktimei beren prozeduren nondik-norakoak eta justizia leheneratzailearen bidez jaso zezaketen erreparazio integrala jakinarazteko garatutakoak azpimarratu behar dira. Horretarako, epaitegi-tako [Biktimari Laguntzeko Zerbitzuaren](#) laguntza izan zuen Arartekoak.
- Auzitegiek, baita gainontzeko eragile juridikoek ere, pertsonak euren aurrean hartutako jarrera bereizten duten inguruabarrak aintzat hartzea, **gizarte-bazterketa** edo **zaugarritasun-egoera** zehaztuz baldintza horiek baliarazteko zailtasunak dituztenean. 2017an, berriz ere, esku-hartze horiek doako justiziarik eta zigor-betearazpenari buruzko espedienteetan egin dira batez ere.

Dena den, esan beharra dago gure lanaren alderdi hori ez litzatekeela posible izango, **Epailetza** eta **Fiskaltzaren** lankidetzarik gabe. Era berean, eskertu behar diogu [Euskal Herriko Justizia Auzitegi Nagusiko Gobernu Salako Idazkaritzari](#) izan dugun komunikazio malgua eta erraza. Bere esku-hartzea eta **Justiziako Administrazioak abokatuengandik jasotako harrera** funtsezkoak izan dira egoera horiek ebazteko.

2. Kexarik aipagarrienak

Segidan, Arartekoak gure epaitegi eta auzitegi-tako erabiltzaileei emandako laguntzaren eredu diren bi esku-hartzeren adibideak emango ditugu, xehetasun gehiagorik.

2.1. Lan-baldintzak eta bezeroarentzako arreta Durangoko Justizia Jauregian

Salatutako egoera: Durangoko Justizia Jauregian airea girotzeko instalaziorik eza kexa askoren arrazoi bihurtu zen. Bai erabiltzaileek, bai bertan lan egiten duten funtzionario eta langileek salatzen zuten udan tenperatura altuak eta neguan hotza jasan behar izaten zutelana.

Durangoko epaitegi-tako dekanok horren inguruan gobernu-espediente bat ireki izanaren berri eman zion Arartekoari. Azaldu zuenez, salatutako egoerak laneko baja ugari eragin zituen, langileen osasunean arazoak sortzen zituelako. Espedientetik ondorioztatu zenez, orain arte abian jarritako neurriak aringarriak eta urriak izan ziren; hain zuzen ere, deklarazioak egiteko aretoetan konpresoreak instalatu zituzten eta hainbat haizagailu banatu zituzten eraikin osoan. Hori guztia dela eta, epaile dekanok ondorioztatu zuen ezin izango zela epaitegi-tako eraikinean bete Justizia Administrazioaren berezko funtzio publikoa eta aldi berean osasuna, segurtasuna eta haren kalitatea bermatu, bertan airea girotzeko eta berokuntzako sistema egoki bat ez zegoen bitartean.

Arartekoaren esku-hartzea: Otsailan, erakunde honek Justizia Jauregira jo zuen kexan salatutako egoera *in situ* egiaztatzeko. Arazoa bereziki nabaritzen zen jendea honako hauetara sartzeko erabiltzen zuten guneeetan: Dekanotza-Argibideak zerbitzuetara, Erregistro Zibilerak, Beteazpenen Zerbitzu Erkidera eta Guardiako Epaitegira. Iritzi hori egiaztatu egin genuen epaitegi eraikinean dauden organo-tako langileekin, baita Erregistro Zibileko Justizia Administrazioaren letraduarekin eta epaile dekanoarekin ere, hitz egin genuenean.

Arartekoak sailaren laguntza eskatu eta jaso zuen. Horrek, arazoa zegoela onartuta, hartutako neurrien berri eman zion erakunde honi. Azken hiru urteetan, gainera, hainbat konponbide aztertu zituen, arazoa behin betiko desagerrarazteko, eta horien berri ere eman zuen. Azken horiek jartzeari izandako atzerapen nabarmenaren arrazoiak aztertuta, konturatu ginen ezin zitzaiela egotzi, ez osorik, ez zati handian, azterketa, onarpen, aurrekontuko diru-izendapen eta egin beharreko lanen esleipenarekin loturiko prozedura-eskakizunei. Egiaztatu ahal izan genuenez, arduradun politikoek aldaketa eta lan-kontratadun langileen bajak, bete gabe geratzen direnak, izan ziren egoera horren arrazoi nagusiak. Konturatu ginen, gainera, hainbat alditan espedientea geldituta egon zela, hala nola 2014ko otsailaren eta azaroaren bitartean eta 2016ko maiatzaren eta urriaren bitartean.

Hori guztia dela eta, ondorioztatu genuen atzerapena arazoizkoa baino handiagoa zela eta Administrazioaren barneko arazo onorioa zela. Gauzak horrela, Administrazioak egoera konpondu beharko luke, horren eragina albat txikiena izan dadin, herritarrentzako zerbitzuaren kalitateari dagokionez zein zerbitzua ematen duten langileen lan-baldintzei dagokienez. Horrela adierazi zuen Arartekoak [2017ko uztailaren 12ko ebazpenean](#). Izan ere, gomendatu zion sailari lehenbailehen har zitzan beharrezko neurriak salatutako egoerari aurre egiteko.

Emaizta: Eusko Jaurlaritzako Lan eta Justizia Sailak jakinarazi zion Arartekoari gomendioa erabat onartu zela eta berehala ekin ziela egin beharreko lanei; lan horiek premiazko prozeduraren bidez kontratatu ziren. Lizitazioa irailean egin zen, eta azaroan esleitu ziren, kostua 719.134 eurokoa izanik. 2018ko Aste Santuan amaituko zirela aurreikusi zen.

2.2. Doako justizia eskaera ukatzeak babesik gabe utzi du

Salatutako egoera: Emakume batek jo zuen erakunde honetara, Epaitegitik ondasunak exekutatzea agintzen zuen auto bat jaso zuela salatzeke. Ondasun horiek enbargatu ziren auzi batzuen ondorioz; izan ere, bere familiaren enpresak, ekonomia-krisiaren testuinguruan, enpresa eraikitzaileentzat lan handi batzuk egiteagatik ez zuen ordainketarik jaso, hortaz, ezin izan ziren aurre egin bankuen eta hornitzaileen erreklamazioei. Ondorioz, enpresak porrot egin zuen eta horrek egoera ekonomiko larria eragin zion herritarri, enpresako langileekin egindako zorra bere ondarearekin ordaindu zuelako.

Hori dela eta, doako justizia eskatu zuen, auzitegietan jarduteko; onura hori beti eman zitzaionten. Azken horretan, berriz, Bizkaiko Doako Justiziaren Batzordeak ukatu egin zion eskaera, emandako ebazpenaren bidez. Horren aurka herritarrek errekurtsoa jarri nahi izan zuen bide judizialean. Hala ere, postariak jakinarazpena ekarri zionean etxean ez zegoenez, ebazpena Aldizkari Ofizialean argitaratu zen eta herritarrek ez zuen edukaren berri jaso, hortaz, erabakia irrimo bihurtu zen.

Kexagileak Arartekoaren esku-hartzea eskatu zuen, bere iritzian, defentsa-gabezia geratu zela uste zuelako; espedientean Administrazioa ebazpenari buruzko jakinarazpena aurrez aurren egiten saiatu zen eguna jasota utzi arren, herritarrek agirien bidez egiaztatu zuen egun horretan etxean ez zegoela, bere ama Gurutzetako ospitalean zaintzen zegoelako. Gainera, azaldu zuenez, ez zioten utzi jakinarazpena jasotzera joateko abisurik, eta, izan ere, bere interesekoa izango zen hori egitea, horrela alegazioak aurkezteko aukera izango zuelako, horiekin, doako justizia eskatzen zuen bakoitzean, eskaera onartu egiten ziotelako.

Arartekoaren esku-hartzea: Arartekoak [Administrazio Prozedura Erkidearen 39/2015 Legearen](#) 42.2. artikuluan xedatutakoari buruzko apelazioa aurkeztu zuen Batzordearen aurrean. Horren arabera, ebazpena ediktuen bidez jakinaraztea baliagarria izango litzateke, baldin eta, interesdunari arrakastarik gabe jakinarazten saiatu ondoren, bigarren aldiz saiatu bazen, beste ordu batean. Ondorioz, azaldu genuen Administrazioak jakinarazpena horrela egin zela ziurtatu behar zuela, eta bestela, Epaitegiari jakinarazi, dagozkion ondorioetarako.

Egiaztatu zenez, espedientean ez zegoen jasota aurrez aurreko jakinarazpena bigarren aldiz egin zenik; hortaz, Batzordeak horrela azaldu zuen Epaitegian; horrek enbargoa

geldiarazi zuen eta epe berria ezarri zuen, kexagileak eskatutako onuraren ukapena aurkaratzeko aukera izan zezan.

Emaizta: Hori guztia Arartekoak behar bezala jakinarazi zion herritarri eta aholkuak eman zizkion inpugnazioa aurkezteko moduari dagokionez. Alegazioak aintzat hartuta, doako justizia eman zitzaion, hortaz, bere eskubidea auzitegietan baliarazteko aukera izan zuen.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Atal honetan, halabeharrez selektiboan, hipoteka-bermea duten mailegu-kontratuen inguruan eragindako auzietan jarri behar da arreta. Urte osoan jaso genituen kexak gure epaitegi eta auzitegietan, aurka egiteko errekurtsoak nahikoak ez zirela ikusita, honako hauek deuseztatzeko erreklamazioekin zerikusia zuten: zoru-klausulak, dibisa anitzeko hipoteka-maileguak, atzerapen-interesak, muga-eguna aurreratzea edo hipoteka formalizatzeko gastuak. Kexa horiek jartzen zuten bezeroek Europako Zuzenbidea –kontsumoaren arlokoa– aipatzen zuten; horren babesean, bankuak abusuzko klausulak erabiliz gehiegi kobratu zieten itzultzeko eskatzen zuten.

Izan ere, [Europar Batasuneko Justizia Auzitegiaren 2016ko abenduaren 21eko epaia](#) dela eta, Espainiako Auzitegi Gorenak aldatu egin zuen bere iritzia, diru-kopuru horiek itzultzeko atzeraeraginaren iraupenari dagokionez. Erabaki hori [otsailaren 24ko 123/2017 Epaian](#), hartu zuen Auzitegiak, eta handik aurrera, jakina, gora egin zuen arrazoi horregatik bankuen aurka jarritako kexen kopurua. Kasu gehienetan, bezeroak auzitegien bidez bideratu behar izan zuten kexa, Gobernuak, Luxenburgoko Auzitegiak emandako epaia kontuan hartuta, horretarako jarri zuen judizioz kanpoko prozeduraren bidez izapidetu beharrean. Horrela, agerian utzi ziren [urtarrilaren 1eko 1/2017 Errege Lege Dekretuaren](#) mugak. Dekretua honako bi helburu nagusi hauekin sortu zen: alde batetik, kontsumitzaileak babesteko (gehienek Justiziara jo behar izan zuten, banan-banan, beren eskubideak aintzat hartzea lortzeko); bestaldetik, epaitegietan kasuak metatzea saihesteko, horiek gainezka egin zutelako arrazoi horregatik.

Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiak erabaki zuen ekainetik aurrera lurraldeko hiriburu bakoitzean organo judizial bakar batek bideratuko zituela hipoteka-maileguei buruzko erreklamazioak, lurraldeari atxikitako epaileekin laguntzaz. Lau hilabete geroago, besterik ez, estatu osoko epaile dekanok sistema “*erabateko porrota*” izan zela esan zuten. Horrela jaso zuten esplizituki Bilbon antolatutako [XXVII. Jardunaldien ondorioetan](#). Horien arabera, gai horri buruzko salaketen kantitatea dela eta, “*Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren aurreikuspen guztiak gainditu egin dira, izan ere, estatu osoko epaitegi espezializatu gehienak dagoeneko lanez gainezka daude eta organo horietan eta bulego judizialean lan egiten duten lankideek kexa kopuru itzelak izapidetu behar dituzte*”.

Euskadin, Gasteizko Lehen Auzialdiko 5. zenbakiko epaitegiak, Donostiako 8. zenbakikoa eta Bilboko 11. zenbakikoa hautatu ziren. Eusko Jaurlearitzako Lan eta Justizia Sailak lan handia egin zuen baliabide material eta giza baliabide gehiago jartzeko, hala ere, urtearen amaieran kolapsatuta egon ziren jasotako eskaeren kopurua dela eta, Bilbon, adibidez, jurisdikzio zibilean bideratutako kasuen % 75 izan ziren. Datu horiek ikusita, urtearen amaieran, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiak plan berria onetsi zuen; horrekin bat, lehenengo biek lan hori bakarrik egiten jarraitu behar zuten, era “esklusibo eta baztertzailan”, Bizkaian, berriz, 2018ko ekainaren 30etik aurrera, 11. zenbakiko epaitegia sortuko den 15. zenbakikoarekin ordezkatu egingo zen.

Banku-erakundeetan autokontrolrik ezak, gure sistema judizialean gehiegizko lan karga sortzeaz gain, agerian utzi zuen arloko araudia aldatu behar zela eta hori gero eta gehiago atzeratzen ari zela; arrazoi horregatik, Espainiaren aurkako errekurtsioa jarri zen Europar Batasuneko Justizia Auzitegiaren. Batasunaren aginte betearazleak berak jarri zuen errekurtsioa, 2017ko apirilean, [hipoteka maileguaren kontratuei buruzko Europako Zuzentarauaren](#) transposizioa egiteko gehieneko epeak bete ez zirela konturatu zenean. Zuzentaraua, hain zuzen ere, horrelako produktuak kontratatzen dituzten kontsumitzaileen babesa indartzeko eman zen.

Arartekoak EAeko epaitegien erabiltzaileengandik jasotzen dituen erreklamazioetan askotan aipatzen direnez, ezin ditugu alde batera utzi [doako Laguntza Juridikoari buruzko urtarilaren 10eko 1/1996 Legea aldatzen duen ekainaren 21eko 2/2017 Legeak](#) ezarritako berrikuntzak. Eduki horretan, nabarmendu behar da doako laguntza juridikoa bete behar bihurtzen dela elkargokidearentzat, eta ofiziozko txandak sortzen dituen zerbitzu-sariak kalte-ordainak direla, ez ordainsariak. Horrela, legegileak saihestu izan nahi zuen [Tributuen Zuzendaritza Nagusiak 2017ko urtarilaren 25eko kontsulta loteslean](#) egindako interpretazioa, abokatuek eta prokuradoreek doako justiziaren arloan ematen dituzten prestazioak BEZari lotuta egoteari buruzko [Europar Batasuneko Justizia Auzitegiaren 2016ko uztailaren 28ko erabakiaren](#) inguruan. Horregatik, hain zuzen ere, 2/2017 Legearen azken xedapenak atzera –urtearen hasierara– eraman zituen bere ondorioak.

Azkenik, hiru berrikuntza aipatu behar dira terrorismoaren aurkako borrokari buruzko araudian eta jurisprudenzian, Arartekoak jarduera eremu horretan egiten duen lanerako garrantzi berezia izatea kontuan hartuta:

- [2017ko martxoaren 15eko 2017/541 Zuzentarauak \(Europar Batasuneko\)](#) ekarri zuen araudi berria, Kontseiluaren 2002/475/JAI Esparru Erabakia ordezkatu zuena. Gutxienezko arauak ezarri zituen, terrorismo delituen eremuko zigor-arloko arau-hausteak eta zehapenak, terrorista talde bati loturiko delituak, jarduera terroristei loturiko delituak, baita biktimak babestu eta laguntzeko neurriak ere, definitzeko moduari dagokionez.
- [Auzitegi Gorenaren Bigarren Salaren autoa, 2017ko urtarilaren 17koa](#). Auto hori forupeko pertsona baten prozesamenduan eman zen, eta garrantzitsua izan zen, lehenengo aldiz, terrorismo adierazpen jakin bat

bertan behera uztea aipatu zelako, legeak agindutako zorrotasunez kolaborazioa zertan zetzan zehazteko. Arartekoa beti agertu zen zorrotasun horren alde, izan ere, bere txostenetan, terrorismoarekin kolaborazioa eta alboko jarduketa batzuk definitzean zehaztasunik ezak sortzen zuen arriskuaz ohartarazten zuen; erakunde honen arabera, askatasun ideologikorako eta politikan parte hartzeko eskubideek babestutako egintzak kriminalizatzea eragiten zuen. Auzitegi Gorenak hauex adierazi du gai horren inguruan: *“Este rigor debe acentuarse en el momento actual, en el que la organización terrorista ha abandonado desde hace más de cinco años la realización de actividades armadas, y se encuentra en fase de liquidación, y en el que el referido colectivo socio político ha orientado mayoritariamente su actividad política por vías no violentas, pues no pueden ser criminalizadas como integración o colaboración de los arts. 571 y 576 CP conductas que ya no se orientan a la realización de actividades terroristas, sino a facilitar y promover la definitiva desaparición de los restos de la organización”*.

- [Konstituzio Auzitegiaren 2017ko apirilaren 24ko Epaia](#); horren bidez, baliogabetu egin da legeria antiterroristaren babesean atxilotutako pertsona batek jarritako salaketa –torturei buruzkoa– artxibatu izana. [Europako Kontseiluko Torturak Prebenitzeko Europako Batzordeak](#) ezarritako errekerimenduak eta horiek bere egin dituen [Estrasburgoko Giza Eskubideen Auzitegiaren](#) jurisprudenzia erreferentziatzen hartuta, Auzitegi Gorenaren arabera, errekurtsogileak aurkeztutako salaketa ez zen era sakonean eta eraginkorren ikertu; ondorioz, babesa eman zion, zaintza judicial eraginkorra izateko eskubidea, hau da, Espainiako Konstituzioaren 24.1. artikulua, tortura edo tratu anker edo apalesgarriak (art. 15 CE) ez jasotzeko eskubideari lotuta, urratzeagatik.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

4.1. Bilerak elkarteekin

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

4.2. Erakundeetako eta korporazioetako arduradunekin bilerak

Urte osoan zehar, hainbat lan-bilera egin ditugu, **Epailetzaren eta Fiskaltzaren** kide desberdinekin, baita Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiaren **Gobernu Idazkaritzarekin** eta lurralde historiko bakoitzeko

koordinazio-idazkaritzarekin ere. Erakunde horien guztien lankidetzeta –erakunde honekiko– lehenago aipatu ditugun kudeaketa zuzenetan jaso genuen, baita berariazko bi gairen inguruko iritziak konparatuz ere:

- Alde batetik, bigarren mailako biktimizazioa saihesteko beharra, [Biktimaren Estatutua](#) onartu ondoren zigor arloko prozesuak planteatzen dituen erronkak kontuan hartuta. [Emakumearen Euskal Erakundearekin \(Emakunde\)](#) ere landu ditugun aspektuetako bat da.
- Bestalde, [bitartekaritza judizialeko zerbitzuak](#) indartu eta hobetzea, Arartekoak gai horri buruz 2018an aurkeztuko duen txostenari begira.

Korporazio profesionalei dagokionez, harremanetan egon gara eta lankidetzan aritu gara hiru lurralde historikoetako abokatuen elkargoekin, baita Legelarien Euskal Kontseiluarekin ere, erakunde horren jardueraren aurka aurkeztutako kexetan agertzen diren bi alderdiren gainean: alde batetik, doako justiziaren inguruko auziak, bereziki bezeroak konfiantza galtzen duenean esleitutako abokatuaren aldaketan; bestaldetik, prozedura-bermeak lanbidearen kontrol deontologikoan, bereziki, espedientea ikusteko eta amaierako ebazpenen arrazoiketa ezagutzeko aukerari dagokionez.

Eusko Jaurlaritzako Lan eta Justizia Sailarekin bildu gara. Saileko arduradunak lankidetzan aritu dira erakunde honekin jarduketa-eremu horren gainean jasotako kexetan aipatutako egitura alderdiak jorratzeko, batez ere, azpiegitura judizialei eta familia-elkarguneei dagokionez. Era berean, Arartekoak Justizia Administrazioarekin kolaboratzeko zerbitzuak bisitatu ditu, biktimari laguntza, bitartekaritza eta zigor-beteazpenen eremuan emandako kolaborazioaren harira.

Azkenik, arlo hori dagokionez, erakundeen arteko elkarlana **unibertsitaterraino** ere heldu da; izan ere, aurtun, [Euskal Herriko Unibertsitateko Zuzenbide Fakultatea](#) eta [Kriminologiaren Euskal Institutua](#) elkarlanean aritu dira Arartekoarekin, batez ere, eskubide eta askatasunei buruzko Europako araudiak gure berme prozesalen sisteman duen eraginaren inguruan.

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

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

Ombudsperson-en Nazioarteko Institutuaren Europako Sairearen (IOI-Europa) mintegia: *Human Rights Challenges in Europe II. Eskubideen atzerakada larrialdi egoeretan eta migrazio krisietan: ombudsman-en kontrol tresnak*. Bartzelona, apirilaren 3tik 4ra

“*Biktimen Legeari eta Giza Eskubideen Nazioarteko Zuzenbideari*” buruzko jardunaldia, Eusko Jaurlaritzak antolatua. Fabián Salvioli Nazio Batuen Giza Eskubideen Batzordeko

presidente ohiarekin eta Eusko Jaurlaritzako Giza Eskubide, Bizikidetzeta eta Lankidetzaren Idazkaritzarekin elkarlanean aritzea. Gasteiz, apirilaren 24a.

“*Zigor arloko prozesuaren bermeak Europar Batasunaren araudiaren eta Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren jurisprudentziaren argitan*” izenburuko mintegia. Aurkeztutako hitzaldiaren izenburua: “*Berme-sistema atxiloaldi inkomunikatuaren eremuan*”. Donostia, maiatzaren 12a.

Europako Kontseiluak antolatutako bilera: “Oinarrizko eskubideen defentsa eta terrorismoaren aurkako politikak”. Estrasburgo. Europako Kontseiluarekin eta Frantziako Herriaren Defendatzailearekin elkarlanean aritzea, Estrasburgo, irailaren 14an eta 15ean.

Europako Kontseiluko Giza Eskubideen zuzendari nagusiak (Christos Giakoumopoulos-ek) “*Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren epaiak betearazteari*” buruz eman duen hitzaldia, Giza Eskubideen Nazioarteko Eguna dela eta. Bilbo, abenduaren 11.

“*Europako Kontseiluaren Torturak Prebenitzeko Europako Batzordeak Espainiako estatuaz egin duen 2016ko txostenaren ondorioak*” aurkezteko hitzaldia (hizlaria: Jeroen Schokkenbroek, Torturak Prebenitzeko Europako Batzordeko idazkaria). Gasteiz, abenduaren 19a.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

5.1. Hipotekarekin zerikusia duten auziak

Justizia botere publikoa denez, Konstituzioak bere esku utzitako lana, hau da, herritarren askatasuna eta berdintasuna benetakoak izatea lortzeko baldintzak sustatzea, beste urte batez, gure epaitegi eta auzitegiek bete izan duten egin-kizunean –kontsumitzaileen eskubideak kreditu-entitateen aurrean defendatzean– adierazi da. Bankuek bezeroei bidegabe kobratu zieten dirua itzultzea zen lan horren helburua. Zenbateko horiek Europako araudiak ezarritako bermeak –hipoteka-zordunari dagozkionak– jasotzen ez zituen legediaren babesean sartutako klausulak betez kobratu ziren, eta hori Batasunaren aginte betearazleak gogorarazi egin behar zion Espainiari.

Auzitegi Gorena otsailean hasi zen klausula horiek baliogabetzat jotzen, Europar Erkidegoko auzitegiek abusuzkotzat jotzenetik bi hilabetera. Irizpide horri jarraikiz, Justiziak kexagileen aldeko epaitza eman zuen kasu gehienetan. Ondorioz, urtearen amaieran, galdetutako eragile juridiko guztiek esan zuten, banku sektoreak jurisprudentzia-doktrina berria *motu proprio* bai oro har, bai banakako erabakietan aplikatzeko orduan azaldutako erreparoei, distantziatik begiratuta, uzien irmotasun juridikoarekin baino gehiago, honako honekin zuten zerikusia: erreklamatzeko ziren zenbatekoek, kasu askotan ez oso altuak, horiek eskuratzeko auzitan aritu behar

izatea bezeroei ez konpentsatzea. Auzitegietan aurkezteko errekurtsioa disuasio gisa erabiltzeko legea hausten ez bazuten ere, kexagileei eragindako eragozpenak eta kostuak, baita eragin zituen auzien kopuruaren igoera esponentziala ere, saihesteko modukoak ziren, bankuek beste xedapen bat aplikatuz gero.

Hori guztia dela eta, eta arrazoi horregatik 7.000tik gora eskari berri jarri zirenez, EAEko hiru epaitegiak, gai horiek bakarrik izapidetzen zituztenak, kolapsatu egin ziren urte amaieran. Egin zuten lana, dena den, profesionaltasunaren eta jokabide egokiaren adibidea zen, bai ebatzitako kontuen kopurua, bai egin behar izan zuten lanaren konplexutasun teknikoa kontuan hartzen badira. Jarraitzeko, ezinbestekoa izango da Eusko Jaurlaritzako Lan eta Justizia Sailetik jasotako baliabideen laguntzari eustea; halaber, Ministerioak beharrezko funtsak eman beharko ditu epaileen kopuru nahikoa jartzeko.

5.2. Gazte justizia

Kriminologiaren Euskal Institutuak egindako [Euskadiko Gazte Justiziaren IV. Planaren \(2014-2018\)](#) tarteko ebaluazioan garrantzi bereziko datuak jaso dira, Arartekoak arlo horretan egindako esku-hartzeei dagokienez:

1. Alde batetik, berrerortze kasuen kopuruak behera egin du. % 16,7koa denez, lehenengo plana amaitzerakoan (2003-2007) erregistratu zena baino hamar maika puntu txikiagoa da eta horrek egiaztatu egiten du erakunde honen iritzi positiboa hezkuntza arloko esku-hartzeen eraginkortasunari buruz.

Bestalde, adingabeek egiten dituzten delituak gero eta gehiago eta gero eta larriagoak dira. 2017an, % 15ean igo dira Fiskaltzak arrazoi horiek direla medio ireki zituen atariko eginbideak, hau da, eutsi egin zaio azken urteetako gorako joerari, eta horrek, erakunde honen iritzi, justifikatu egiten du egoerari aurre egiteko behar diren giza baliabide gehiago jartzeko eskera.

2. Bestalde, bitartekaritza-prozesuak ere gero eta gehiagotan izapidetzen dira gure adingabeen epaitegietan. Kasu horien % 84 arrakastaz amaitu ziren, eta hori urratzaile gazteari ematen zaion arretaren ikuspegi hezitzailean laburbiltzen da, baita biktimaren egoera leheneratzean ere. Kaltegileak eragindako kaltearen erantzukizuna bere gain hartzen duen neurrian, bere jokabideari justizia leheneratzailearen ikuspegitik helduta, biktimak jasandako kalteagatik ordain morala eta materiala jasoko du. Hori horrela dela baieztatu du Arartekoak urtean zehar egindako hainbat esku-hartzetan, agerian utzita gure epaitegietan zerbitzuak ematen dituzten bitartekaritza taldeen lan egokia, baita Fiskaltzak prozesu osoan egiten duen lanaren garrantzia ere. Bestalde, esperientzia berean, biktimak arreta desegokia jaso zutela esan zuten, hasiera batean, egitatearen garrantzia txikia zenean, erreparazioa jasotzeko, jurisdikzio zibil aruntera bideratu izan zirenean.

5.3. Justizia Administrazioaren zerbitzura dauden azpiegiturak

Urtean zehar, hainbat gabezia antzeman dira, epaitegi eta auzitegiek beren lana egiteko dituzten baliabideei dagokienez. Eusko Jaurlaritzako Lan eta Justizia Saila Arartekoarekin lankidetzan aritu da agudo akats horiek zuzentzeko, hala ere, azpiegitura jakin batzuetan, hobetu behar diren kontu batzuk geratzen dira oraindik:

- **Jendearentzako arreta Bulego Judizial Berria**
Bulego Judizial Berria abian jarri den alderdian, ohikoa da jendeari arreta emateko sistema hobea eskatzea. Batez ere, oporraldietan eta langileak lanetik kanpo daudenean, begi-bistakoa izaten da laguntza judizialean giza baliabide gehiago jartzeko beharra, Bulego Judizial Berria abian jarri denetik, horiek betetzen baitute jendeari arreta eta informazioa emateko lana.
- **Euskadin epaitegiak sortzea**
Epaitegiak, baita Bizkaiko eta Arabako probintzia-azpittegiak hiru epaile lanpostu ere, sortzeko premia Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiak 2016ko Oroitidazki Judizialean, hau da, txosten hau itxi aurretik aurkeztutako azkenean, justifikatu zuen. Lau epaitegi sortzea da asmoa, Lehen Auzialdiko eta Instrukziokoa, Azpeitian edo Tolosan –azken horretan betearazteari eta zoru-klausulei buruzko kasuak ere izapidetzeko aukera egongo litzateke–, baita Getxon eta Durangon ere. Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiak aipatu zenez, azken herri horretan organo judizial berri bat edo lurraldeari atxikitako epaile bat izendatzeko aukera egongo litzateke. Horiez gain, beste bi epaitegi sortuko lirateke, lehenen auzialdikoak, Donostian eta Bilbon, azken hori ezgaitasunei buruzko kasuetan bakarrik aditua. Era berean, beharrezkotzat jo zen zigor arloko hiru epaitegi berri sortzea, Donostian, Bilbon –betearazpen-prozedurak soilik bideratzeko– eta Barakaldon.
- **Eusko Legebiltzarrak, bere aldetik, genero-indarkeriaren tratatzean antzemandako gabeziak ikusita eta biktimei Arartekoak bere txostenetan aldarrikatzen zuen arreta osoa emate aldera, eskatu zion autonomia-erkidegoko Gobernuari, Justiziako Konferentzia Sektorialean, Bilbon emakumeen kontrako indarkerian espezializatutako bi epaitegi berri sortzea proposa zezan, baita dauden epaitegiei baliabide materialak eta funtzionatzeko behar duten aurrekontua ematea bultzatuz ere.**
- **Deribazio judizialaren bidezko familia-elkarguneak**
Urtean zehar, Arartekoak behin baino gehiagotan azaldu du familia-elkargune berriak sortzeko beharra, daudenetik urrun bizi diren familien kexak jaso dituelako. Kexagileek, alde batetik, etxetik dagokien familia-elkargunera joateko beharrezko ondoriozko eragozpenak aipatzen zituzten; bestaldetik, joan-etorri horiek eragin ditzaketen zailtasunak planteatzen zituzten. Izan ere, garraio publikoa erabili behar izanez gero, horren maiztasuna nahikoa ez denean, normala izaten

da guraso biak eta ardurapeko adingabea garraio-bidean topo egitea. Arazo horiek Eusko Legebiltzarrean eztabaidatzera heldu ziren, eta horrek, ekainean, [Eusko Jaurlaritzari egoeraren azterketa](#) eskatzea erabaki zuen, “*EAEko hainbat eremutan horrelako gune berriak irekitzeko aukera eta hornitzeko behar diren baliabide materialak zehazteko*”.

Ildo berean, Arartekoak [2013ko urtarrilaren 18ko gomendio orokorra](#) eman zuen. Horren jarraipenari dagokionez, 2017an honako aurrerapauso hauek egin direla esan dezakegu:

- Familia-elkargune berria Bilbon irekitzeari esker, konpondu egin ziren lehen erabiltzen ziren instalazioetan –EAEen erabilienetan– antzematen ziren arazoak: irisgarritasunik eza, hondatzea, isurketak agertzeko arriskua; halaber, hobetu egin da kudeaketa, batez ere, batzuetan, trukeak, bisitak eta abar batera gertatzen direnez, instalazioak jendez gainezka egoten direnetan.
- Enkarterrietan zerbitzua ematen duen familia-elkargunearen ereduari jarraikiz, Barakaldoko elkargune-ko langileekin eta Bilbotik etorritakoekin, Durangon zentro berri bat sortu zen, Durangaldea, Arratia eta Lea-Artibai eskualdeei zerbitzua emateko. Jaso genituen keketako batzuk horri buruzkoak ziren. Txosten hau ixteko orduan, zerbitzu hori berehala martxan jartzeko asmoa zegoen.

2018an, bultzadari eutsi behar izango zaio, dagoz-kion udalek lagunduta, Tolosan, Gernikan (Busturialdean eta Lea-Ibarran zerbitzua emateko) eta Getxon familia-elkargune berriak jartzeko asmoz abiarazitako proiektuak behar bezala burutzeko. Azken hori sortzeko eskaera Uribe-Kostako familiek planteatu zuten Arartekoan.

5.4. Sexu-abusuen eta genero-indarkeriaren biktimak diren adingabeei laguntzea

Arartekoaren azken txostenean agerian utzi ziren gure epaitegietan antzemandako gabeziak, biktima edo lekuko gisa izan, balizko sexu abusuen kasuan agertzen diren haurrek jasotzen duten arretari dagokionez. Gai garrantzitsu hori 2017an Eusko Legebiltzarrean landu zen, [Save the Children](#) antolakundeak bertan “*Ikusi nahi ez duten begiak*” txostena aurkeztu zuenean. Txostenean, GKE ospetsuak Espainian adin txikikoek jasaten dituzten sexu-abusuak prebenitu, antzemateko eta biktimak babesteko sistemaren akatsak salatu zituen, eta kapituluetakoa batek berariaz Euskadiko egoera azaltzen zuen. Txostenaren ondorioak erakunde honek bere garaian azaldu zituen kezkekin bat datozenez, gogorazki behar dugu dauden protokoloen ildoan sakondu eta aurrera egin behar dela, horiek, zalantzarik gabe, norabide zuzenean egindako urratsak direlako, batez ere, hiru zentzu hauetan:

- Justizia sistema haurrentzat atseginagoa lortzea, adin desberdinetara egokitutako esparruak eta berariazko prestakuntza duten langileak (bai epaileak, bai fiskal, abokatu eta talde psikosozialeko langileak) dituen, lekukotzak jaso eta interpretatzeko prozesuan adin txikioekin harreman hobea lortze aldera.
- Auzitegi Medikuntzako Institutuaren, talde psikosozial judizialen eta adingabeei alde aurretik eratutako frogak egiteaz arduratzen diren epaitegien arteko koordinazioa hobetzea, hori guztia, nahikoa den eta aldi berean bigarren mailako biktimizazioa saihesten duen instrukzio-jardueraren zerbitzura.
- Esku hartzen duten gizarte-, osasun-, hezkuntza- eta justizia-zerbitzuetan, prestakuntza hobetzea, batez ere, sexu-abusuen biktimak izan diren adingabeei ematen zaien arreta goiztiarrari dagokionez.

5.5. Diskriminazio- eta gorroto-delituen kontra borrokatzeko baliabideen urritasuna

Jatorria, etnia, nazionalitatea, sexu-orientazioa eta nortasuna eta generoa oinarri duten diskriminazio kasuen kopurua handituz doa EAEen. Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak sustatzen duen [Eraberean Sarearen](#) lanak agerian jarri du gero eta gehiago direla kontu horien inguruko gorroto-delituak. Lan horrek, gainera, azpimarratzen du arrazakeria eta xenofobia direla nagusi: antzemandako kasuen % 53k beste herrialde batzuetako pertsonekin du zerikusia (atzerritarra izateagatik jasan dituzte erasoak); % 26, generoak sortzen duen gorrotoari loturiko egoerak dira; azken % 20 ijitoen kolektiboari dago lotuta.

Hala ere, gabeziak antzeman dira polizia judizialak kasu horiek instruitzeari dagokionez, eta horiek zaildu egiten dute auzitegietara heltzea. Hori dela eta, eta biktimei erantzun egokia emateko, hobetu behar da Ertzaintzaren prestakuntza tratatu berdintasunaren eta diskriminaziorik ezaren inguruan. Halaber, ugaritu behar dira jokabide horiek inguruan. Eusko Jaurlaritzak hartzten duen erakunde guztien arteko lankidetzaren harremanak, datuak jasotzeko eta diskriminazioari buruzko adierazle partekatuak adosteko bidean aurrera egingez.

5.6. Atxilotuen eskubideak

Biktima guztiak halakotzat hartuak izateko eskubidea dute. Eskubide hori eraginkorra izan dadin, 2017an, tresna berri bat sortu zen, [Euskadin gertatutako tortura eta tratu txarren ikerketaren \(1960-2014\)](#) amaierako txostena argitaratu zenean. Eusko Jaurlaritzako Bakegintza eta Bizikidetzarako Idazkaritzak bultzatu zuen, diziplina anitzeko ikuspegiarekin, izan ere, Zuzenbidea, Antropologia, Kriminologia, Medikuntza eta Psikologia Soziala hartu zituen bere baitan. [Euskal Herriko Unibertsitateko Kriminologiaren Euskal Institutuak](#) garatu zuen, eta horren buru da [Terrorismoaren Biktimen Partaidetzarako Euskal Kontseiluaren](#) zuzendaria.

Giza eskubideen kultura hedatzeko eta horretan sakontzeko lanarekin konpromisoa duen erakundea garenez, defentsa-erakunde honek ezin ditu alde batera utzi torturari aurre egiteko gure berme-sistema ezartzeko orduan txosten horrek ikusi dituen gabeziak. Bestalde, txosten hori ez da 2017an egoera horiek agerian utzi zituen bakarra, bada [Espainiako Abokatuzaren Kontseilu Orokorren Fundazioak](#) 2016. urtearen amaieran argitaratutako txostenean ere aipatu ziren. Ildo horretan, adierazi behar da daturik berriena [Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren 2018ko otsailaren 13ko epaia](#) dela. Epaia horrek Espainia zigortu zuen, tortura eta tratu krudel edo umiliagarriak galarazten dituen Giza Eskubideen Europako Hitzarmenaren 3. artikulua urratzeagatik.

Bestalde, Arartekoaren betebeharrak da Europako jurisprudentziak eta prebentzio erakundeek eskatzen dituzten neurriak –egoera hori konpontzeko– bultzatzea, arlo horretan aurkeztzen diren salaketak azkar, eraginkortasunez eta zehatz ikertzeko. Betebehar horri betetze aldera, besteak beste, Europako Kontseiluko Torturak Prebenitzeko Europako Batzordeak 2017an argitara eman zuen Espainiari buruzko txostena Euskadin aurkezteko ekitaldia antolatu zen. Batzordeko idazkari nagusia izan zen horren arduraduna. Horrez gain, Europako Kontseiluko Giza Eskubideak eta Zuzenbide Estatua sustatzeko zuzendariak hitzaldia eman zuen 2017ko Giza Eskubideen Nazioarteko Eguna ospatzeko ekitaldian. Azaldu zuenez, ezin da esan Espainian torturak sistematikoki erabiltzen direnik, baina kontu hori eraginkortasunez ikertzeko zailtasunak eragile sistemikoek sortzen dituzte, eta hortaz, horiek aztertu behar dira.

5.7. Doako justizia

Txosten hau ixterakoan, aurreikusita zegoen Eusko Jaurlaritzak doako laguntza juridikoa arautzeko dekretua aurkeztuko zuela. Izan ere, arauen aldaketak, 2017an egindakoak, ez zituen kontuan hartu planteatutako erronka garrantzitsuak. Besteak beste, azpimarratzekoa da finantzaketa-sistema bat abian jartzeko beharra, zerbitzua iraunkorra izan dadin.

Izan ere, ezin da ahaztu zerbitzuaren premia areagotu egin dela krisialdian, hori ordaintzeko bideratutako baliabideen gaintetik. Bestalde, 2017an gertatu bezala, arlo horretan egiten den inbertsio publikoa 2015ean bezalakoa bada, aipatu igoera, arretari dagokionez, ez da onargarria izango abokatuaren defentsagatik urte batetik bestera gero eta ordainsari txikiagoa ordaintzen bada. Izan ere, hori salatu zuten, beste urte batez, Euskadiko abokatuek.

5.8. Prozesuko kostuak

Herritarrek aurkeztutako kexen artean, berriz ere, administrazioak berarekiko auzi prozeduretan kostu gisa erreklamatzeko dituen zenbaterikoei buruzkoak agertu dira. Arartekoak [2009ko abenduaren 31ko gomendio orokorra](#) eman zuen gai horren inguruan.

Horren jarraipena egiteko asmoz, erakunde hau *Eusko Jaurlaritzako Zerbitzu Juridikoarekin* elkarlanean arituko da, [apirilaren 25eko 144/2017 Dekretuaren arabera](#), erakunde horrek, hain zuzen ere, ezarri behar ditu kontuak egitean eta ordezkariagatik eta epaiketan defendatzeagatik ordaindu behar diren kostuak finkatzeko proposamenetan aplikatzeko eredu eta irizpideak. Beraz, ildo horretan, Arartekoak azpimarratu behar du euskal administrazioek, salbuespenik gabe, kostu gisa jasanaraziko diren ordainsarien kalkuluetan, jurisprudentziak, automatismoetatik at, eremu honetan gehiegikeriak saihesteko legeak jasotzen dituen justizia irizpideetara egokitzeko ezartzen dituen irizpide berdinak barnean hartu behar dituztela. Erakunde honen betebeharrak da irizpideen erabilera bultzatzea, gure eskumen-eremuko administrazio guztiek aplikatu dituzten, auzitegi batek hala agindu arte itxaron gabe. Izan ere, neurketa irizpide horiek justiziako administrazioaren erabiltzaileen eskubideen eduki materiala uneoro konfiguratzeko laguntzen dute, egonkortuta dagoen jurisprudentzia ildo osatzen dutelako. Aipatu ditugun eskubide horien arabera egokitu behar dute botere publikoek beren jarduna.

Ingurumena

6

1. Arloa kopurutan

Ingurumen-arloaren barruan, lurzuari, urari edo aireari eragiten dieten kutsadura-kategoriek sortutako kalteei buruzko erreklamazioak biltzen dira. Horrez gain, giza jarduerak espazio naturalengan, florarengan eta faunarengan duen eragina aztertzen da. Guztira, 2017an, 88 kexa aurkeztu dira. Kexak azpiarloetan banatzen dira; horretarako, irizpide material bat aplikatzen da, salatutako ingurumen-afekzioarekin lotutakoa. Hala, kutsadura akustikoa, atmosferikoa, lurzoruarena eta urarena izan daiteke, baita beste eragile kutsatzaile batzuek eragindakoa ere. Horrez gain, ingurumen-kontrolari buruzko erreklamazioak eta informazioa eskuratzeko eskubidea gauzatzeari eta ingurumeneko parte-hartzeari buruzko erreklamazioak desberdintzen dira.






Eragindako administrazioen arabera, kexak modu honetan banatzen dira:

• Tokiko administrazioa.....	69
• Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza).....	10
• Foru administrazioa.....	4

Azpiarlokako banaketaren arabera, sailkapena honako hau da:

• Kutsadura akustikoa.....	60
• Ingurumenaren kontrola.....	12
• Ingurumenaren informazioa eta parte-hartzea.....	6
• Administrazioaren funtzionamendua eta administrazioaren prozedura.....	5
• Ingurumeneko beste kutsadura batzuk.....	2
• Airearen kutsadura.....	1
• Kutsadura elektromagnetikoa.....	1
• Natur gune babestuak. Flora eta fauna babestea.....	1

Arlo honetan aurkeztutako kexen izapidetze-egoerari eta emaitzari dagokienez:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
254	211	43	22	11	2	8

Ingurumenaren arloan, kutsadura akustikoak jarraitzen du esku-hartze askoren arrazoia izaten. Kexetan, herri-administrazioek esku hartu behar dutela azaltzen da, hainbat jarduerak eta soinu-iturrik eragiten duten zarata ez sortzeko eta, hala badagokio, gutxitzeko. Euskal herri-administrazioei zuzendutako ingurumen-informazioaren eskaerei eman beharreko erantzuna atzeratzea da ingurumenaren arloan behin eta berriz agertzen den beste kontu bat. Horrez gain, batasunaren intereseko espezieen (hala nola otsoaren) kudeaketa eta kontserbazioa aipatu dira.

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Ingurumen arloko informazioa eskuratzeko eskubidea

Pertsona batek eskatu zion Eusko Jaurlaritzako [Ekonomiaren Garapen eta Lehiakortasun](#) Sailari Euskal Autonomia Erkidegoko Energia Eolikoaren Lurralde Antolamendurako Arloko 2. Plana izapidetzeari buruzko dokumentazioa, sailleko artxiboetan zegoena. Parke eoliko berrien kokapenari, horien energia-ebaluazioari, inguruan integratzeari eta ingurumen-inpaktuari buruzko informazioa eskuratzeko zen eskaeraren xedea. Eskaria zehazteko, kexagileak Energia Eolikoaren Lurralde Antolamendurako Arloko 2. Plana egiten laguntzeko eta aholkuak emateko kontratatutako enpresek [EVE, Energiaren Euskal Erakundeari](#), aurkeztu zizkieten zenbait txosten aipatu zituen.

Kexagileak Arartekora jo zuen, Ekonomiaren Garapen eta Lehiakortasun Saileko Energiaren, Meategien eta Industria Administrazioaren zuzendariak ez baitzuen bere eskaera onartu. Administrazio horrek honako motibo hau adierazi zuen: txosten horiek ez zeudela jasota Energiaren, Meategien eta Industria Administrazioaren Zuzendaritza horretan bideratutako espedientean (Euskal Autonomia Erkidegoko Energia Eolikoaren Lurralde Antolamendurako Arloko 2. Plana izapidetzekoan), ezta [EVEk, Energiaren Euskal Erakundeak](#), zeukan espedientean ere, kontu hori zela eta egin zen kontratazioari buruzkoan. Espedienteari buruzko informazioa bilduta, Arartekoak herri-administrazioen esku dagoen dokumentazioa eskuratzeko prozeduraren inguruko gogoeta batzuk bidali zizkion Ekonomiaren Garapen eta Lehiakortasun Sailari. Gogoeta horiek, hain zuzen, eskaeraren bidez eskuratu nahi den informazioa behar bezala zehaztuta ez dagoenean jarraitu behar den prozedurari buruzkoak ziren. Halako kasuetan, administrazioak eskaera zehaztu eta hobetzeko eskatu behar dio eskatzaileari. Kasu horretan,

administrazioak, bere esku dagoen informazioa eskuratzeko eskubidea erabiltzen laguntzeko, aipatu prozeduretan jasotako dokumentu eta txostenen zerrenda bat eman beharko lioke eskatzaileari, parke eolikoek kokapenekin eta Energia Eolikoaren Lurralde Antolamendurako Arloko 2. Plana egiten laguntzeko eta aholkuak emateko kontratatutako enpresak egindako azterlan edo txostenekin zerikusia baldin badute.

Argudio hori oinarri hartuta, Arartekoak 2017ko ekainaren 5eko Iradokizuna igorri zion Ekonomiaren Garapen eta Lehiakortasun Sailari, eskubidea zehaztu eta hobetzeko epe berri bat ezar zezan. Energiaren, Meategien eta Industria Administrazioaren zuzendariak txosten bat igorri zuen, Arartekoaren iradokizuna onartzen zuela esateko. Halaber, adierazi zuen kexagilearekin harremanetan jarriko zela informazioa eskuratzeko eskubidea zehazteko.

2.2. Planen eta programen ingurumen eraginaren ebaluazioa

Auzokideen elkarte batek kexa aurkeztu zuen, Eusko Jaurlaritzako [Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari](#) kontsulta egin ziotenean, behar bezalako erantzunik jaso ez zutelako. Izan ere, kontsulta egin zuten, [Donostiako Udalak](#), Donostiako Hiri Antolamenduko Plan Orokorren aldaketa txiki bat egin zuenean, hirigintzako planen ingurumen-ebaluazio estrategikoari buruzko araudiaren ondoriozko betebeharrak bete zituen jakiteko.

Arartekoak informazioa eskatu zion Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari, ingurumen-organoak hirigintza-antolamenduko planetan eta lurralde-esparru txiki-eremuen erabilera ezartzeko planetan aldaketa txikiak egitekotan ingurumen ebaluazioaren prozedura bete behar zen ala ez erabakitzeko erabili zuen irizpideari dagokionez. Erantzunean, Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailak azaldu zuen [ingurumen-ebaluazioari buruzko abenduaren 9ko 21/2013 Legean](#) ezarritako prozedurari jarraitzen ziola, plan eta programa jakin batzuen kasuetan ingurumen-ebaluazio estrategikoaren prozedura bete behar den ala ez erabakitzeko. Arartekoak egokitzen jo zuen sail horri [Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2001eko ekainaren 27ko 2001/42/CE Zuzentarauan](#) jasotako plan eta programen ingurumen-ebaluazio estrategikoaren ondoriozko betebeharrei buruzko hainbat gogoeta helaraztea. [Europako Erkidegoetako Justizia Auzitegiak](#) –1999ko irailaren 16ko epaian; C-435/97 World Wildlife Fund auzian– zehaztu egin du Europar Batasuneko kide diren estatuek planak ingurumen-ebaluazioa egiteko salbuesteko duten balioespen tarteak. Izan ere, era murriztailean interpretatu behar da aukera hori. Bestalde, erabakia, behin dagozkion autoritateei kontsulta eginda, hartu behar da eta pertsona orori, arrazoiekin batera, aditzera eman behar zaio, plan zehatzaren ingurumen ebaluazioa eskatu ez dadin.

Espainiako estatuak berrikusi egin zuen [Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2001eko ekainaren 27ko 2001/42/CE Zuzentarauaren](#) lehenengo egokitzapena, 9/2006 Legea indargabetzen duen abenduaren 9ko 21/2013 Legea, ingurumen-ebaluazioari buruzkoa, onartu zuenean.

21/2013 Legeak 6. artikuluan zehazten du zein den ingurumen-ebaluazio estrategikoa ezartzeko eremua, indarrean dagoena. Artikulu horren arabera, ingurumen-ebaluazio estrategikoaren xede izango dira plan eta programa guztiak, baita horien aldaketak ere, ingurumen-inpaktuaren ebaluazioaren mende utzi behar diren proiektuak etorkizunean baimentzeko esparrua zehazten dutenean, edo, bestela, Natura Ondareari eta Biodibertsitateari buruzko abenduaren 13ko 42/2007 Legean aurreikusitako baldintzetan Natura 2000 Sareko tokiei eragiteagatik, ebaluazio bat behar dutenean. 6.2. artikulua ezartzen duenez, ingurumen-ebaluazio estrategiko sinplifikatuaren xede izango dira planen eta programen aldaketa txikiak edo hedadura murriztuko eremuen erabilera (udal mailan) zehazten dutenak. Zehaztu beharra dago ohiko ingurumen-ebaluazio estrategikoaren xede izan ahalko direla plan txiki horiek, ingurumen-organoak kasu bakoitzaren gainean hala erabakitzen duenean, V. eranskineko ingurumen-irizpideekin bat eginez. Ingurumenari buruzko araudi horrek prozedura bietan jasotzen du ingurumen-organoak iritzia emateko beharra. Bai ohiko ingurumen-ebaluazio estrategikoak –17. artikulua eta hurrengoak–, bai ingurumen-ebaluazio estrategiko sinplifikatuak –29. artikulua eta hurrengoak– behar dute plana onartzeko eskumena duen organo substantiboak hasteko eskaera eta horri dagozkion dokumentuak bidal diezazkiola ingurumen-organoari. Ingurumen-organoak, dokumentazioa eta izapideak onartu ondoren, ingurumen-adierazpen estrategikoa formulatuko du, ohiko ingurumen-ebaluazio estrategikoa denean; aitzitik, ingurumen-txosten-estrategikoa bideratuko du, ebaluazio sinplifikatua denean. EAEko administrazioek kontuan hartu behar dituzte prozedurazko betekizun horiek, erkidegoko zuzentarauen ondorio zuzenarekin bat eginez eta ingurumen-ebaluazioari buruzko [abenduaren 9ko 21/2013 Legean](#) jasotzen diren xedapen batzuetatik atera daitekeen oinarriko legeriarekin bat eginez (Konstituzio Auzitegiaren 2017ko maiatzaren 11ko 53/2017 Epaiaren terminoekin bat). Ingurumen-izapide hori ez egitearen ondorioak dagoeneko aztertu eta ebatzi izan dira Auzitegi Gorenaren jurisprudentzia etengabearen. Besteren artean, Auzitegi Gorenaren 2017ko ekainaren 29ko 2618/2017 Epaiak aipa daiteke. Bertan, berretsi egiten da planen aldaketak, berez, ingurumen-ebaluazioaren izapidearen mende egoteko betebeharra.

Hori dela eta, Arartekoak Eusko Jaurlaritzako [Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari 2017ko urriaren 17ko iradokizuna](#) igorri zion. Horren bidez, iradoki zion sail horri zirkular bat igor zezan, hiri-antolamenduko planek eta horien aldaketek indarrean dagoen ingurumen-ebaluazioari buruzko abenduaren 9ko 21/2013 Legearen 6. artikuluan jasotzen den prozedura jarraitu behar dutela gogorarazteko. Zirkularrean, era berean, adierazi egin beharko da ingurumen-organoa dela, ingurumen-ebaluazio estrategikoaren araudia ezarritik, ingurumenerako ondorio nabarmenak dauden ala ez zehazteko eskudun organoa. Bestalde, Arartekoak Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari iradoki dio susta dezala Euskal Autonomia Erkidegoko ingurumen- eta hirigintza-araudia ingurumen-ebaluazioari buruzko 21/2013 Legean xedatutakoari egokitzea, bere eskumenera eremuan, hirigintza-planen ingurumen-ebaluazio estrategikoaren betebeharrei dagokionez.

2.3. Otsoa (*Canis lupus*) espezie mehatxatuen EAEko katalogoan sartzeko eskaera

Arartekoak aztertutako erreklamazio batean planteatu zen Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailak, baliabide naturalak antolatze eta natura kontserbatzeko eskumena duenak, ez ziola erantzun Euskadiko Otso Taldea Elkarteak egindako eskaerari, otsoa mehatxatutako fauna eta flora espezieen euskal katalogoan sartzeko espedientea hasteko. Otsoen kopurua Euskadin murriztu denez, elkarte horrek babesteko eskaera egin du. Otsoa katalogoan sartzearen ondorio nagusia izango litzateke Euskadiko otsoaren populazio-maila kudeatzeko plan bat onetsi beharko litzatekeela. Kudeaketa-planak espezie baten kontserbazio-egoera egokia berrezartzera eta mantentzera daude zuzenduta; horretarako, neurriak ezarri beharko lirarteke, hain zuzen ere, dauden mehatxuak deuseztatze aldera.

Eskaerak 2015eko urtarrilean aurkeztu zen formalki sailean. Euskal Autonomia Erkidegoan otsoaren egoerari buruzko komunikazioa egiteko bidea eman arren, administrazioak ez zuen eskaera izapidetu, ezta ebatzi ere.

Kasu horretan, bete behar den prozedura Euskal Autonomia Erkidegoko Natura Kontserbatzeko Legearen testu bategina onartzen duen [apirilaren 15eko 1/2014 Legegintzako Dekretuaren](#) 50.2. artikuluan ezarri da: *“Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrean natura-baliabideen antolamenduan eta naturaren kontserbazioan eskumena duen sailak izango du zerrendan espezie, subespezie eta populazioak sartzeko ardura. Horretarako, aintzat hartuko du Naturazaintza-Euskal Autonomia Erkidegoko Natura Kontserbatzeko Aholku Batzordeak aurretik egingo duen txostena. Hilabete baino lehenago egin beharko da txosten hori”*. [Uztailaren 9ko 167/1996 Dekretuak](#) espezie bat katalogoan sartzeko edo horretatik ateratzeko prozedura arautzen du eta kudeaketa-planak egiteko eta onesteko arauak ezartzen ditu. [Ingurumen, Lurralde-plangintza eta Etxebizitza Saila](#) da eskuduna inguru naturala antolatu eta ikertzeko; horrez gain, katalogazio-prozedura abiarazteko organo eskuduna da. Hala, prozedura ofizios has daiteke, ondare naturala antolatzeke zuzendaritzak has dezake *“hori egiteko gomendatzen duen informazio tekniko edo zientifikoa balego”* edo foru-organo eskudunek edo Naturaren Kontserbazioaren Batzorde Aholkulariak eskatuta, betiere informazio teknikoan oinarrituz. Adierazi beharra dago 3.3. artikulua jaso duela herritarren ekimena prozedura elkarteek hasteko proposatzeko; hala, proposatu da barneko estatutuen artean Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan natura kontserbatzea eta aztertzea helburu duten elkarten bidez hasteko prozedura. Kasu honetan, arauak hauxe aurreikusi du: *“Eskabidea aztertutakoan, eta foru organo eskudunek txostena egin ondoren, Natur Ingurunearen Antolamendu eta Ikerketa Zuzendaritzak erabakiko du prozedura hasi behar den ala ez”*.

Arartekoak beste batzuetan ere adierazi duenez, herri-administrazioek, herritarrekin dituzten harremanetan, administrazio-prozeduran jasotako aurreikuspenak betetzen direla bermatu behar dute, eta administratuei informazio egokia eman une bakoitzean burututako izapideen inguruan. Testuinguru

horretan, erakunde honek gogorarazi behar du herri-administrazioek berariazko erantzuna eman behar dietela interesdunek zentzuzko epe baten barruan egiten dituzten eskaera guztiei. Administrazio oneko printzipio horiek erreklamazioan azalduko bezalako kasuetan ere aplikatu behar dira; horren bidez, elkarte batek administrazioari eskatzen dio espediente bat hasteko, otsoaren egoera ebaluatzeke eta hori Euskal Autonomia Erkidegoko animalia eta landare basatien mehatxatutako espezieen katalogoan sartzeko.

Hori dela eta, Arartekoak gomendioa egin dio Eusko Jaurlaritzaren Ingurumen, Lurralde-plangintza eta Etxebizitza Sailari ([2017ko azaroaren 14ko Gomendioa](#)) ahalik eta lasterren ebazteko otsoaren populazioa (*Canis lupus*) mehatxatutako espezieen euskal katalogoan sartzeko eskaera; hori guztia, Euskal Autonomia Erkidegoko Naturaren Kontserbazio Legearen testu bategina onartu zuen [apirilaren 15eko 1/2014 Legegintzako Dekretuaren](#) 50. artikuluan jasotako prozedurari jarraikiz. Erabaki hori hartzeko, Ingurumen, Lurralde-plangintza eta Etxebizitza Sailak kontuan hartu beharko ditu Bernako Hitzarmenean eta “Habitats” Zuzentarauan jasotako espezie hori babesteko araudia eta horietatik ondorioztatutako zaintza- eta kontrol-betebeharrak. Halaber, espezie honen egungo kontserbazio-egoera hartu beharko du kontuan, bai bere banaketa naturaleko eremuan, bai tokiko mailan Euskal Autonomia Erkidegoan. Bi tresna juridiko horietan, espezie hori eranskinetan agertzen da babes-araubide orokor batekin; horrek esan nahi du derrigorrezkoa dela espeziearen kontserbazio-egoera egokia mantentzea bere banaketa-eremu naturalean.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Ingurumenari buruzko Nazio Batuen Biltzarrak, Nairobin bildu zenak, abenduaren 5ean [“Kutsadurarik gabeko planetarantz”](#) Adierazpena egin zuen. Horren bidez, ingurumenaren ministroek bere egin zuten gero eta handiagoa den kezka, gizakiak eragindako kutsadura dela eta munduko biztanle askok, batez ere behartsuenek eta zaurgarrienek ondorio suntsitzaileak jasan behar dituztelako.

Industria-jarduera kutsatzaileen eragiten duten kutsaduraren kontrolari dagokionez, Eusko Legebiltzarrak, 2017ko azaroaren 30ean egindako osoko bilkuran, [28/2017 Mozioa, Petronorren jardunaren ingurumen-kontrolari buruzkoa](#), onetsi zuela esan beharra dago. Horretan jasotako neurrien artean, azpimarratu behar da Eusko Legebiltzarrak eskatu zion [Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari](#) egoki zezala Petronorren ingurumen-baimen bateratua, Europako arautegi-markoan eta indarrean dagoen lege-esparruan jasotako teknika erabilgarri onenak oinarri hartuta, jarduerak airearen kalitatean duen eragina gutxitzera bideratutako prebentzio- eta jarduketa-neurriak zorrotz, bereziki ezohikoak diren funtzionamendu-baldintzetan. Neurriei dagokionez, besteak beste, Eusko Legebiltzarrak eskatu zion airearen kalitateko sarearen konfigurazioa hobetzeko, industria-segurtasuneko arazuko ikuskapenak indartzeko eta Petronorrekin kolaboratzeko, programatu gabeko geldialdiak

ahalik eta gutxienak izan zitezen. Aldi berean, Eusko Legebiltzarrak eskatu zion Eusko Jaurlaritzari berreskura zezala erakunde arteko mahaia, zeinetan parte hartzen duten inplikaturako udalek eta Jaurlaritzako sailek, Petronorren jarduerarekin zerikusia duten gaiak jorratzeko.

Arartekoak lehenago ere esku hartu zuen jarduera horren ingurumen-kontrolaren inguruan. Hain zuzen ere, erakunde honek igorri zion Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari **2014ko abenduaren 10eko ebazpena**, Petronor SA enpresak Bizkaian garatzen duen petrolio finitza jarduera industrialaren gainean euskal herri-administrazioek egiten duten ingurumen-kontrolari buruzkoa. Ebazpen horretan, Arartekoak zenbait kontu jarri zituen mahai gainean, ingurumen-ikuskaritza sistema hobetzeko eta industria igorpenen gaineko araudira egokitzeko. Halaber, industria jardueraren ingurumen-kontrolaren jarraipena egiteko mahai bat sortzea proposatu zen. Mahai horretan pertsona eta elkarte interesdunek hartuko dute parte, ingurumen-informazioa zabaltzeko tresna gisa eta proposamenak, salaketak edo ingurumen arloko legeria ezartzeko eta betearazteko aldarrikapenak aurkezteko bide gisa.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

4.1. Ofiziozko jarduerak

Arartekoak ofiziozko jarduketara hasi du, autonomia-erki degoko udal batzuek proposatutako praktikei buruzko datuak biltzeko. Praktika horiek ostalaritza establezimenduen inguruko gaueko aisialdiak sortzen dituen zarata-eragozpenak kontrolatzeko egiten dira. Ofiziozko jarduketara horren xedea hau da: alde batetik, udal batzuek iragarritako proiektuen –gaueko aisialdiko gune batzuetan sonometroak jartzeko– eduki zehatza eta helburuak sakonki ezagutzea; eta bestaldek, ondorioak ebaluatzeko jarraitutako prozedurari buruzko informazioa izatea.

4.2. Bilerak elkarrekin

Lankidetzaz-esparru hori erreklamazio zehatzak aurkeztuz eta aldian behingo bilerak eta dibulgazio jardunaldiak eginez garatzen da, baita teknologia berriak erabiliz ere.

Harremanen testuinguru horren barruan, harremanetan jarri gara honako elkarte auzotar eta ekologista hauekin: **Ekologistak Martxan**, Ezpitsua, **Eguzki**, **Euskadiko Otso Taldea** eta **Kokearen Aurkako Koordinakundea** osatzen duten zenbait talde eta elkarte.

Ingurumen arloan erabiltzen dugun beste komunikazio tresna bat Arartekoaren ingurumen foroa da. 2017an, Arartekoaren ingurumenari buruzko blogak (<https://blogak.ararteko.eus/ingurumena/eu/>) finkatu egin du bere funtzionamendua.

4.3. Bilerak administrazio eta erakundeekin

Arartekoaren erakundeak bilera izan zuen Eusko Jaurlaritzako **Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Saileko** Natura Ondare eta Klima Aldaketaren zuzendariarekin, otso mehatxatutako fauna eta flora espezieen euskal katalogoan sartzeari buruzko erreklamazioaz aritzeko.

Halaber, **Bilboko Udaleko** ingurumen arloko arduradunekin bildu zen, salaketa ugari eragin zituen diskoteka baten ingurumen-kontrola egiteko burututako jarduketan berri jasotzeko asmoz.

4.4. Iritzi artikulua eta erakundeen adierazpenak

Ekainaren 5a –Ingurumenaren Mundu Eguna– ospatzea aprobetxatuz, Arartekoak adierazpen instituzionala egin du, Nazio Batuen Ingurumen Programak sustatutako ekimenarekin bat egiteko. Aurten aukeratutako goiburua hau da: *“Pertsonak naturarekin harremanetan jartzea”*, naturari hurbiletik begiratzera gonbidatzea, gertuen dauden naturaguneetara joateko eta Lurrari buruz gogoeta egiteko, guztion etxea baita.

Arartekoak eta Antonio Vercher jaunak, Auzitegi Goreneko fiskala eta Ingurumen eta Hirigintza arloko koordinatzaileak, *“Un planeta sin contaminación. El compromiso está en el aire.”* izenburuko iritzi-artikulu argitaratu dute hainbat komunikabidetan. Artikuluan nabarmendu zituzten, alde batetik, **Ingurumenari buruzko Nazio Batuen Biltzarren ministerio-adierazpena**, **“Kutsadurarik gabeko planetarantz”**, 2017ko abenduan Nairobiri onetsia, eta bestaldek, herri agintarien eginkizuna ere, airearen poluzioaren, hondakinen eta isurien aurkako borrokan.

4.5. Arartekoaren agerraldia Eusko Legebiltzarrean, ingurumenaren arloko arau-hauste eta delituei buruz

Arartekoak **Eusko Legebiltzarreko** Erakunde, Segurtasun eta Gobernantza Publikoaren Batzordean agertu da, Legebiltzar talde batek egindako eskaerari jarraituz, ingurumeneko arau-hauste eta delituei hitz egiteko.

Agerraldian, hainbat proposamen eta neurri azaldu dira, ingurumen-kontrola hobetzeko:

- Topagune bat mantentzea, ingurumen-kontrolaren arloan, erakunde arteko koordinazioa hobetzeko. Arartekoak proposatu du jarraituko duela ingurumena babesteko eskumena duten euskal erakunde lan topaketak egiten, Euskal Autonomia Erkidegoko Fiskaltzarekin lankidetzan.
- Elkarlanean ari izatea, ingurumen-zuzenbidea aplikatzeko. Ingurumen arloan eskudunak diren erakunde guztien helburua Euskal Autonomia Erkidegoak arlo

horretan duen gobernantza maila areagotzea da. Horretarako, erakundeen arteko harremanak hobetzea proposatu da, ingurumen-zuzenbidea aplikatzean lankidetzan estuagoa sustatzeko eta ingurumenaren arloan diharduten agintari publikoen arteko koordinazioa bultzatzeko.

- Informazioa emateko protokoloak eta bideak ezartzea. Topaketa horiek hainbat protokolo eta bide ezartzeko baliogarriak behar dute. Horietan, erakunde bakoitzak parte hartuko du, arau-hausteak (administratiboak, legez kontrakoak edo penalak) izan daitezkeen jarduketak edo ez-egiteak behar bezala antzeman, ikertu eta kalifikatzeko.
- Erakunde guztiek ingurumenaren arloan espezializatua den fiskaltzari laguntza handiagoa ematea eta horrekiko elkarlana sustatzea. Horretarako, beharrezkoa da Fiskaltzaren eginkizun garrantzitsua baliabide tekniko eta materialen bidez laguntzea, Euskadin egiten diren ingurumen-delituak pertsegi ditzan. Elkarlan horren baitan sartzen da informazioa emateko betebeharrak, delitua egin delako arrazoizko zantzuak daudenean.
- [Ertzaintzaren](#) ingurumen unitatea indartzea eta finkatzea. Unitate horrek, ingurumenaren, lurraldearen antolamenduaren eta ondare kulturala babesa zaintzea aldera, erakundeen arteko koordinazioa sustatzeko garrantzitsua den eginkizuna du.
- Herritarrek parte hartzeko bideak areagotzea. Azkenik, aurrekoak bezain garrantzitsua da herritarrek eta elkarte ekologistekin elkarlanean aritzea, ingurumena zaintzeko ekintza horretan parte hartzen duten botere publikoen esku-hartze eta kontrolerako maila guztietan.

4.6. Jardunaldietan parte hartzea

2017ko urtarrilean, Arartekoaren erakundeak parte hartu zuen ingurumen eta hirigintza arloko adituen jardunaldian, Azterlan Juridikoen Zentroak Madrilan antolatutakoan. Arartekoak honako gai hauen inguruan hitz egin zuen: “*Arartekoaren jardueraren ingurumen eta hirigintza arloan. Ingurumen gaietan aditua den Fiskaltzarekin lankidetzan aritzeko zenbait proposamen*”.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

- Zarataren ingurumen-kontrolak jarraitzen du herritarrek salatutako arazo nagusietako bat izaten, ingurumenaren arloari dagokionez. Herritarren eskubideak, zaratarik gabeko etxea izateko, jarduera zaratatsuen eta gainerako zarata-iturrien (partikularrek eragindakoa barne) ingurumen-kontrolaz arduratuko den funtzio publikoa bermatzea eskatzen du. Horretarako, herri agintariek modu planifikatua erantzun behar dute, zainketa eta ikuskaritza programen bitartez, eta ez bakarrik zarata, usain edo beste eragozpen batzuk jasan behar dituzten pertsonen salatu ondoren.
- Arartekoak hainbat proposamen egin ditu, euskal herri agintariek dagokien ingurumen-kontrola hobetzeko. Besteak beste, ingurumena babesteko eskumena duten euskal

erakundeen topagune bat antolatzea proposatu da, Euskal Autonomia Erkidegoko Fiskaltzarekin lankidetzan, ingurumen-kontrolaren inguruko erakunde-koordinazioa hobetze aldera. Topaketa horien helburuetako bat elkarlana sustatzea izango litzateke, ingurumen-zuzenbidea aplikatzeko, baita informazioa emateko hainbat protokolo eta bide ezartzea ere, ingurumenaren aurkako arau-hausteak izan daitezkeen jarduketak edo ez-egiteak behar bezala hautesman, ikertu eta kalifikatze aldera.

- Bestalde, [Ertzaintzaren](#) ingurumen unitatea indartzea eta finkatzea proposatu da, baita herritarrek parte hartzeko mekanismoak areagotzea ere.
- Elkarte ekologistek eta ingurumenaren arloan dihardutenek administrazio-prozeduretan parte hartzea ingurumen-gobernantza lortzeko neurrietako bat da. Multzo horrek Aarhusko Hitzarmenaren ondoriozko eskubide instrumentalak jasotzen ditu. Arartekoak gomendatu dio [Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari](#) ebatz dezala elkarte baten eskaera, otsoa espezie mehatxatuen EAEko katalogoan sartzeko. Erabaki hori hartzeko, Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailak kontuan hartu beharko ditu Bernako Hitzarmenean eta Håbitats Zuzentzeratuan jasotako espezie hori babesteko araudia eta horietatik ondorioztatutako zaintza- eta kontrol-betebeharrak. Halaber, espezie honen egungo kontserbazio-egoera hartu beharko du kontuan, bai bere banaketa naturaleko eremuan, bai tokiko mailan Euskal Autonomia Erkidegoan.
- Aarhusko Hitzarmenaren beste oinarri bat, ingurumenaren arloko informazioa eskuratzeko eskubidea, egoki bultzatzen jarraitu behar da. Arartekoak oinarritzat jotzen du EAEko herri-administrazioek ingurumen-informazioko eskaerak arin eta lehentasunez izapidetu eta ebatzea, ingurumen-informazioa eskuratzeko eskubidea arautzen duen araudian ezarritako hilabeteko epean. Kasu guztietan, administrazioek eskaera jaso izanaren agiria eman behar diote eskatzaileari, erantzuna emateko hilabeteko epea luzatzea posible dela jakinarazita. Legezko betebeharrak horren osagarri gisa, Arartekoak adierazi du garrantzitsua dela beste formula batzuk bilatzea, informazioa ingurumen arloko gaietan interesa duten pertsonen helarazteko eta hori eskuratzeko bideak hobetzeko.
- [Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2001/42/CE Zuzentarauak, 2001eko ekainaren 27koak](#), jasotzen dituen plan eta programen ingurumen-ebaluazio estrategikoaren ondoriozko betebeharrak dagokienez, esan beharra dago, hiri-antolamenduko planak eta horien aldaketak izapidetzean, indarrean dagoen [Ingurumen-ebaluazioaren inguruko abenduaren 9ko 21/2013 Legearen](#) 6. artikuluan jasotako prozedura jarraitu behar dela. Arartekoak iradokizion Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari, bere eskumenen eremuan, bultzatzea Euskal Autonomia Erkidegoko ingurumen- eta hirigintza-araudia Ingurumen-ebaluazioaren inguruko abenduaren 9ko 21/2013 Legean xedatutakoari egokitzea, hirigintza-planen ingurumen-ebaluazio estrategikoaren betebeharrak kontuan hartuta. Komeni da gogoraraztea ingurumen-organoa dela, ingurumen-ebaluazio estrategikoaren araudia ezarri, ingurumenerako ondorio nabarmenak dauden ala ez zehazteko eskudun organoa.

Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak

7

1. Arloa kopurutan







Aurten 81 kexa-espeditente kudeatu dira sail honetan eta honakoa izan da eragindako administrazioen araberako banaketa:

• Foru administrazioa.....	17
• Tokiko administrazioa.....	16
• Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritzza).....	12

Azpiarloen araberako banaketari erreparatuz gero, honela sailkatuko litzateke:

• Herri lanak eta azpiegiturak.....	33
• Garraioak.....	32
• Obrak egitea.....	5
• Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa.....	5
• Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazio erantzukizuna.....	3
• Beste alderdi batzuk.....	2
• Nahitaezko desjabetzea.....	1

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

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
89	23	66	23	37	2	4

Ohi bezala, ekitaldi honetan izapidetutako kexak batez ere **garraio publikoko** gaiekin eta **herri lanen** multzoarekin lotutakoak izan dira. Horren barruan, obrak betetzeko, azpiegitura-proiektuak idazteko eta obrak aurreikuspenen araberako egiteko hainbat alderdi izan dira kexa piztu dutenak. Hori horrela, azpiegituren arloan herritarren plataformek “Donostialdeako metroaren” igarobidea edo “Gasteizko tranbia

unibertsitatera hedatzeko eraikuntza-proiektua” bezalako proiektu publikoak egitearen aurka aurkeztutako kexak nabarmentzen dira.

Orokorrean, jarduketa desegoki bat egon dela ikusi dugun kasuetan, administrazio publikoen erantzuna arrazoizkoa izan da, helarazi ditugun gogoetak kontuan hartuak izan dira, eta izapidetutako gomendio gehien-gehienak onartuak izan dira, hurrengo atalean zehaztuko dugun bezala.

Ukitutako administrazio publikoen aurrean esku hartzeko lehenengo kausa oraindik ere **administrazioen isiltasuna** da. Planteatzen dituzten arazoan aurrean erantzunik jasotzen ez dutelako edo jasotzen duten erantzuna administrazioari azaldu dizkioten gaietarako aski iruditzen ez zaielako kexu dira herritarrek. Administrazio publikoek ahaleginak egiten jarraitu behar dute garatu nahi dituzten esku-hartzeen gainean erantzun arrazoitua emateko, eta, beraz, zehatz-mehatz azaltzeko zergatik ezin dieten erantzun hainbat eskariri, nola legez ezinezkoa zaielako, hala interes publikoak diren eta zehaztu beharko diren beste arrazoi batzuk tartean direlako.

2. Kexarik aipagarrienak

Atal honetan, urte honetako jarduera islatzeko, izapidetu ditugun kexa azpimarragarrien laborpen bat egingo dugu, eta bereziki aipatuko ditugu gomendio edo ondorioen idazki baten xede izan direnak, jarraian zehaztuko ditugun epigrafeen arabera.

2.1. Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura

Sarritan, administrazio publiko batek ez dio erantzunik ematen eskatzen zaion jarduera-eskariari, ez duelako bitarteko nahikorik edo bat ere bitartekorik azaldutako gai horretan esku hartu ahal izateko. Udalerrri txikietan azaltzen da arazo hori batez ere. Izan ere, bitarteko teknikoak ez dira aski dagozkien betebeharrak eta eskumenak behar bezala betetzeko. Dituzten eskumenak nahitaezkoak dira, legezkoatasuna betetzea nahitaezkoa den bezalaxe. Ondorioz, udalerrri horiek

hirugarrenen laguntza behar izaten dute (zerbitzuak kontratatuz), zerbitzu publikoak eman edo obrak egiteko beste batzuekin elkartu behar izaten dute, edo beste administrazio batzuekin lankidetzan aritu behar dute, legezko aurreikuspenei jarraikiz.

Horrenbestez, herri-bideetako trafikoarekin, ibilgailuak aparkatzearekin eta mugikortasunarekin lotutako kasuetan, udalerrian udaltzaingorik edo antzeko kidego laguntzailerik ez badago (aguazilak, eta abar), egoera horietan nolabait erantzun ahal izateko –udalerririk txikietan ohikoa da–, laguntza edo lankidetzara eskatu behar izaten da. Ondorio horietarako, Euskal Herriko Poliziari buruzko [uztailaren 17ko 4/1992 Legearen 117.2. artikuluko aurreikuspenak](#) aplikatu behar dira. Artikulu horren arabera:

“Toki-erakundeek Ertzaintzaren laguntza eskatu ahal izango diote Herrizaingo Sailari Udaltzaingoenak diren polizia zereginetan, baita herritik barrenako bideetan bidegoaia antolatzeke eta zuzentzeko ere, baldin eta Udaltzaingorik ez badute edo, izanik ere, aginpidean dauzkaten zerbitzu guztietarako nahiko kiderik ez badute. Azken kasu honetan, lankidetzara hori ez da iraunkorra izango”.

Bestalde, eskari baten azpian egon daitekeen zailtasun teknikoak ezin du eragin administrazioak kasuan kasuko erantzuna ez ematerik. Horixe ezartzen du Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko [urriaren 1eko 39/2015 Legearen 88.5. artikulua](#); hain zuzen ere, hauxe dio artikulua horrek: *“Administrazioa inoiz ezin da ebazpena eman gabe gelditu, aitzakiaz harturik kasuan aplikatzekoak diren lege-manuen hutsunea, iluntasuna edo murriztasuna...”*. Horrekin lotuta, Arartekoak gomendio bat igorri zion [Zierbenako Udalarari \(Arartekoaren ebazpena, 2017ko irailaren 14koa\)](#), kexagilearen etxebizitza eusten duen hegalaren egonkortasun-arazoaren aurrean erantzunik eta jarduerarik egon ez zela-eta aurkeztu zen salaketarekin lotuta. Gomendioa onartu egin da, eta, ondorioz, udalak eskaria ebatzi du, lursailaren egoerari eta ukitutako etxebizitzaren egonkortasunari buruzko txosten tekniko eskudunak igorri ondoren.

2.2. Herri lanak eta azpiegiturak

Errepideak eta **bideak** aztertzen baditugu, inguruko mendietako egurra ateratzeko aprobetxamenduen zioz auzora sartzeko orduan egondako kalteak jasan dituzten auzokideek kexa bat aurkeztu zuten ez zeudelako udal-jarduerarekin ados, konponketa-lanak ez zirelako egurgintza-enpresen kontura egin.

Udalak fidantzak itzuli zituen, jabari publikoko aprobetxamendu bereziaren ziozko tasaren kontzeptuan egondako diru-bilketarekin ordaindu zitekeelako aurreikusitako konponketaren kostua. Bizkaiko Lurralde Historikoko Toki Ogasunei buruzko [abenduaren 16ko 9/2005 Foru Arauaren 25.5. artikulua](#) ezarritakoaren arabera, aprobetxamendu bereziak ondasuna suntsitzea edo hondatzea badakar, onuraduna beharturik egongo da ondasun hori berreraiki edo konpontzeko gastuen kostu osoa ordaintzera, eta ezin izango dira ordainketa horiek barkatu, ez osorik ez zati batez.

Edonola ere, ez du zertan galarazi dagokion tasa ordaindu beharra. Ondorioz, aprobetxamendu berezi horren tasaren zenbatekoa kalkulatzeko hauxe hartuko da erreferentziatza: ukituriko ondasunak jabari publikokoak ez balira aprobetxamendu horretatik eratorritako onurak merkatuan izango lukeen balioa. Aitzitik, egurra ateratzeko igarotzen diren kamioien ondorioz bide publikoak jasan dezakeen narriadurarako da abala, eta baimendutako enpresa arduratu beharko da konponketaz.

Trenbide-azpiegituren arloan, [Euskal Trenbide Sareko \(ETS\)](#) linea batean trenbide-pasagune baten ondoko auzokideek azaldu zuten, Asuan egiten ari ziren trenbide-pasagune berri baten ondorioz, segurtasun-arazo garrantzitsu bat konpondu zen, baina ondoko etxebizitzetako herritarrak lehen zeudena baino egoera txarragoan utzi ziren, errepidera irteteko trenbide-pasagunearen barrura sartu behar baitute nahitaez, eta, bertan, gainera, ikusgarritasun urria dago errepidearen bi norabideetan. ETSk jakinarazi zuenez, epe laburrean emango zitzaion irtenbidea arazoari, eta, hala, auzokideek segurtasun-egoera egokietan irten ahalko zuten beren etxeetatik.

Bestalde, “Donostialdeako metroaren” igarobidearen aurkako plataforma herritarrak kexa aurkeztu zuen, proiektua eten dadila eta hirirako garraio-eredurik egokiena erabakitzeko partaidetza publikoko prozesua sustatu dadila eskatzeko. Eusko Jaurlaritzak emandako informazioaren arabera, prozeduran legez aurreikusitako izapideak jarraitu ziren **herritarren partaidetzari** dagokionez; hala, informazio publikorako izapidean aurkeztutako alegazioak ebatzi ziren, eta agerraldiak nahiz aurkezpenak egin ziren, besteak beste, interesa duten auzotako bizilagunek hala eskatuta. Arartekoak bere esku-hartzea amaitu zuen, ulertzen baitzuen ezin ziola Eusko Jaurlaritzari beste partaidetza-prozesu bat izapidetzeko eskatu, legez aurrekusi zen eta dagoeneko amaituta zegoen horrez gain.

Herritarren plataforma horrek berak beste kexa bat aurkeztu zuen [Gipuzkoako Foru Aldundian](#), “Donostialdeako metroaren” igarobidea finantzatzeko Gipuzkoako Foru Aldundiaren partaidetzari buruzko **herri-galdeketa**ren ekimena sustatzeko eskaria ezetsi zelako. [Herritarren partaidetzari buruzko Gipuzkoako 1/2010 Foru Araua](#) aplikatzeko modua zen gatazka-iturria. Arartekoak gomendio bat igorri zuen ([Arartekoaren ebazpena, 2017ko uztailaren 11koa](#)), Gipuzkoako Lurralde Historikoko aurrekontu-proiektuan berri ere partida bat sartzeko aurreikusitako bada edo proiektua finantzatzeko Eusko Jaurlaritzarekin lankidetzan aritzeko hitzarmena egiten bada, beharrezko publizitatea eman dakien aurreikuspen horiei, fase horretan partaidetza-prozesu bat proposatzeko interesa duten pertsonen beren eskubidea eraginkortasunez baliatu dezaten. Gipuzkoako Foru Aldundiak gomendio hori onartu du.

Gasteizen, **tranbia** hedatzearen aurka dauden herritarren plataforma batek kexa aurkeztu zuen, ez baitago ados “Gasteizko tranbia unibertsitate hedatzeko eraikuntza-proiektua” izapidetzarekin. Plataforma horren ustez, obra eten egin behar zen, Eusko Jaurlaritzak proiektua onartzeko eta ondoren obra egiteko izapidetze-fasean jarraitutako prozeduran egondako irregulartasunen ondorioz.

Arartekoak honako gomendio honekin amaitu zuen bere esku-hartzea: [Arartekoaren ebazpena, 2017ko azaroaren 23koa](#). Jarraitutako prozedurari buruzko desadostasunak zehatz-mehatz aztertu ondoren, proiektuaren izapideek aipatu alderdietan legezketasuna bete zutela iritzi zion erakunde honek.

2.3. Ondarea

Ondare publikoaren defentsa oraindik ere gatazka-iturria da. Izan ere, zenbaitetan partikularrek espazio publikoa berenganatzen dute, oker, eta administrazioak ez du ezer egiten hura berreskuratzeko, bere eskubideez baliatzeko eta interes orokorra babesteko tresnak eduki badituen arren.

Horrenbestez, [Arartekoaren 2017ko otsailaren 28ko ebazpenean](#), Aramaioko [Udalari](#) auzoan partikular batek zati batean okupatutako espazio libre baten eta bide publiko baten jabetza errekuperatzeko gomendatu genion. Administrazioak eginbidez jardun behar du bere jabetzako ondasunen xede publikoa bermatzeko, eta, horretarako, xede hori eragozten duten oztopoak erretiratu behar ditu, bere esku dauden legezko bitarteko eta mekanismo guztiak baliatuta. Gomendioa onartu egin da.

Beste batzuetan, espazio publiko baten izaera publikoa aldarrikatzeko, ezin da titulartasun publikoaren gaineko inolako probarik egon. Nolanahi ere, Administrazioak izapide egokia eman behar die halako eskariei. Horretarako, interesdunari eskatu beharko dio bere planteamendua defendatzeko agiriak edo probak aurkez ditzala, erreklamatzeko den gaiari buruz Administrazioan ezer jasota ez badago. Hala, eskuragarri dauden probak baloratu ondoren, egokitzat jotzen duena ebaztuko du.

2.4. Desjabetzea

Herri lanen proiektuak egiteko beharrezko lursailak batzuetan alderdien artean ados jarrita lortzen dira. Jardunbide hori interesgarria da Administrazioarentzat, gatazkak saihestu eta lursailak eskuratzeko epeak murrizten dituelako, eta interesgarria da partikularrentzat, proiektu nagusiarekin lotutako jardueretarako konpromisoak edo ukitutako jabetza berrezartzeko baldintzak lortzen dituztelako. Jardunbide horretarako, nolanahi ere, beharrezkoa da hitzartutakoa idatziz jasotzea, eta bi alderdiek bete beharko dituzte adostu dituzten baldintzak.

Zenbaitetan, egin beharreko proiektuaren trazadura egokia ote den zalantzan jartzen duten herritarrek, ukitutako jabetzan izan ditzakeen eraginaren ondorioz. Halakoetan, beren ustez egoera hori hobeto eta kostu baxuagoarekin konponzen dituzten bestelako aukerak proposatzen dituzte, interesdunari gutxiago eraginda. Kasu horietan, Administrazioak berariaz identifikatu behar du onartu duen aukera zergatik den arrazoizkoa eta eraginkorra oro har, eta azalpen hori ezingo da soilik egin beharreko proiektuaren kostu ekonomikoarekin lotuta egon.

2.5. Garraioak

Garraioen azpi-arlo honetan, aurreko ekitaldian gertatu zen bezala, 2017. urtean errepidea erabiltzen duten bidaiarien garraio-zerbitzua emateari buruzko kekek jorratu dira gehienbat, bai hiriko baita hiriarteko zerbitzuei dagokienez ere. Hiriarteko hainbat lineatan plataforma baxuko autobus-modelo bat erabili da, eta autobus horretan eserleku-kopuru nahikoa ez dagoenez, bidaiariak zutik joan behar izaten dute abiadura altuko errepideetan. Hori dela eta, hainbat keka jaso dira.

Erabilitako ibilgailuak hiriarteko garraiorako baliatzen dira. Nazio Batuen Europarako Batzorde Ekonomikoaren (CEPE) 107. Erregelamenduak, M2 edo M3 kategorietako ibilgailuen homologazioaren inguruko xedapen uniformeei buruzkoak, ezarritakoaren arabera, eraikuntza-ezaugarri orokorrei dagokienez (2015/922), II. klasekoak dira, eta, hortaz, oinez doazen bidaiariak garraia ditzakete. Ibilgailua homologatuta dagoenez, garraiatu beharreko pertsona-kopuru osoa, zutik doazenak eta jesarrita doazenak kontuan hartuta, hainbat parametroren arabera kalkulatu du homologazioak egiten dituen agintaritzak. Kopuru hori ibilgailuaren fitxa teknikoan jasotzen da, beste edozein ibilgailuren fitxa teknikotan bezala, zerbitzu publikoan nahiz pribatuan aritu.

Bestetik, trafiko, motor-ibilgailuen zirkulazio eta bideko segurtasunaren gaineko Legearen testu artikulatuaren aplikazio eta garapenerako [Zirkulazioko Erregelamendu Orokorra](#) onetsi zuen azaroaren 21eko 1428/2003 Errege Dekretuaren, martxoaren 2ko 339/1990 Legegintzako Errege Dekretuak onartutakoaren, 48.1.b) artikulua honako hau ezartzen du: "Autobus batek oinez doazen bidaiariak garraiatzen baditu, horretarako baimena duelako, herriz kanpoko edozein bidetan izanik ere, gehienezko abiadura 80 kilometro ordukoa izango da". Kontsulatutako foru-aldundiek Arartekoari jakinarazi diotenez, halako ibilgailuek 80 kilometro orduko abiadura-mugagailua dute, Zirkulazioko Erregelamenduan zehaztutakoa betetze aldera.

Autobusen geldialdiak bertan behera uztearekin lotuta ere hainbat keka jaso dira Arartekoan. Hala, Bizkaibussen A3527 lineako Bermeo-Mungia-Bilbo lineako hainbat erabiltzailek Arartekoaren esku-hartzea eskatu zuten, lineako autobus-geltoki bat erabiltzeko ordutegia kendu eta murriztu zelako (geltokia hizkuntza-eskolatik eta Bermeoko Egoitz Alaia adineko pertsonen egoitzatik hurbil dago), geltokiaren alboko biribilgunean egindako obrak direla-eta.

Idazkian adierazitakoaren arabera, ondoko industriadeko langileek, hizkuntza-eskolako ikasle eta irakasleek eta egoitzan dauden pertsonen senide eta bisitariak oinez egin behar zuten ordura arte autobusez egiten zuten zati bat. Horrenbestez, Bizkaiko Foru Aldundira jo zuten, autobus-geldialdiaren zerbitzua biribilgunea jarri baino lehen ematen zena bezalakoa izan zedila eskatzeko, baina ez zuten inolako erantzunik jaso.

Arartekoak egindako eskaera horri erantzunez, Bizkaiko Foru Aldundiaren Garraio eta Hirigintza Sailak txosten zehatz bat igorri zuen Arartekora. Bertan, emandako irtenbidea

azaltzeko kontuan hartutako irizpideak adierazten ziren. Izan ere, Bermeoko saihebidia martxan jarriko zen eta ibilbide zehatz batzuetan Etxetxubarriko geltokia kenduko zen, baina lineako erabiltzaile guztien interesak eraginkortasun-irizpideekin bateragarriak izateko ahalegina egingo zen. Egiaztatu ahal izan genuenez, gai hori eztabaidatu ondoren, Bermeoko Udalak Bizkaiko Foru Aldundiari honako hau eskatu zion: 3527 lineako ibilbidea egiten duten unitateetan Etxetxubarriko geltokia berriz ere ibilbidearen barnean sar zezaten. Foru-erakunde horrek egindako eskaera onartu du, eta aipatutako geltokia lineako ibilbidearen barnean sartu da berriz.

Halaber, Urola eskualdeko hainbat auzokide kexatu dira Arartekoan, Gipuzkoako Foru Aldundiak Azkoitiko geltokia kentzeari buruz hartu duen erabakia dela eta, zehazki, Eibar-Zestoa arteko ibilbidea egiten duen Lurraldebuseko UK45G lineari dagokiona (goizaldeko 02:05etik 04:05era). Geltoki hori kentzeko erabakia joan den apirillean gertatutako liskar batzuen ondoriozkoa da; izan ere, mozkortuta zeuden gazte batzuek autobuseko kristalak hautsi eta gidaria mehatxatu zuten. Erakunde honetara jo zuten pertsonak gertakari horiek irmo salatu zituzten baina, aditzera eman zuten, geltoki hori kentzeko erabakiarekin gainerako erabiltzaileak kaltetu zirela, maiz eta errespetu osoz garraio bide hori erabili ohi dutenak hain zuzen ere.

Gipuzkoako Foru Aldundiko Mugikortasun eta Lurralde Antolamendu Sailak jakinarazi zuenez, indarkeria eta oldarkeriazko jarrera horiek, bai geltokian, bai ibilgailuaren barruan, behin baino gehiagotan pairatu ziren, eta horregatik hartu ziren hainbat neurri Azkoitiko Udaltzaingoarekin, autobus-geltokiak eta autobusak zaindu zitzaizten, bidaiarien eta gidarien segurtasuna bermatzeko asmoz. Hala ere, arazoa murriztu barik larriagotzen ari zela ikusita, Sailak, Azkoitiko Udalarekin kontsultatu ondoren, geltokia ezabatzeko erabaki arrazoi eta proportzionatua hartu zuen, erabiltzaileei ahalik eta eragozpen txikiena egiten saiatuz.

Bestalde, garraio-txartelez ondoriozko arazoekin lotuta hainbat kexa egon dira. Dirua kargatu eta txarteletan agertu ez delako aurkeztu dira zenbait erreklamazio. Kasu horietan, erabilitako diru-kopurua berreskuratzeko, beharrezkoa da txartel egokiak aurkeztea.

Halaber, txartelak galdutakoan horien saldoa berreskuratu ezin delako ere ohikoak dira salaketak. Ondore horietarako, aipatzekoa da txartel orokorrak zorro-txartelak direla, hainbat pertsonak erabil ditzaketela eta beraien artean eskualdatu, beherapen eta guzti bidaiatzeko. Ondorioz, izenik gabeko txartelak direnez, ezin da txartel horien saldoa berreskuratu, txartel horiek galduz gero. Halakoetan, egindako ordainketa-egiaztagiriak ez du balio izenik gabeko txartel bat identifikatzeko. Hala ere, galduz gero saldoa berreskuratzeko aukera ematen duten txartelak erregistratu daitezke. Horretarako, ukitutako erakundeen webguneetan, gauden txartel desberdinei buruzko informazioa emateaz gain, txartel horiek erregistratzea komeni dela jakinarazten da.

Halaber, Metro Bilbaoko erabiltzaileek behin-behineko txartel berriak ezartzearen eta une horretara arte indarrean zeuden hileko txartelak ezabatzearen ondorioz aurkeztu dituzten

kexak azpimarratu behar ditugu. Tarifa-sistema aldatzeko, Bizkaiko Garraio Partzuergoak horretarako ezarritako legezko prozedura jarraitu du. Hala, Bizkaiko Garraio Partzuergoaren 2016ko abenduaren 19ko Kontseilu Orokorrak onartu zuen hasiera batean prozedura, eta Barik arautzen duen ordenantzaren nahiz ordenantza fiskalaren hasierako onespina 2016ko abenduaren 27ko BAO (245. zk.) argitaratu zen. Ordenantzak jendaurrean azaldu ziren nahitaezko epean. Aldi horretan, ez zen alegaziorik jaso, eta, beraz, behin betiko onartu ziren eta 2017ko otsailaren 24ko BAO (39. zk.) argitaratu. Tarifa berriak 2017ko martxoaren 8an jarri ziren indarrean.

Azkenik, aurtan, Bidaiarien Turismo Ibilgailuen bidezko (taxi) Hiriko eta Hiriarteko Garraio Publikoan esku hartu du Arartekoak. Alde batetik, Arabako Foru Aldundiari garraio-txartela eskualdatzeko baimena berrikus zezala eta baimen hori emateko prozedura orokorra hobe zezala eskatu zitzaion ([Arartekoaren ebazpena, 2016ko abenduaren 22koa](#)). Kexa honekin piztutako arazoa Urizaharreko Udalean ere planteatu zen ([Arartekoaren ebazpena, 2017ko martxoaren 7koa](#)). Gomendioak onartu egin dira. Izan ere, bidaiariak herri barruan eta herriz kanpo kotxez garraiatzeko zerbitzu publikoa arautzen duen [ekainaren 29ko 2/2000 Legearen](#) eta bidaiariak herri barruan eta herriz kanpo kotxez garraiatzeko zerbitzu publikoa arautzen duen Legearen Erregelamendua onartzen duen [urriaren 15eko 243/2002 Dekretuaren](#) aurreikuspenen arabera, garraio-baimenak emateko udal-lizentzia egon behar da, eta lizentzia hori bakarra da baimendutako ibilgailua duen gidari bakoitzeko. Gidari horrek, gainera, bere kabuz garatu behar du jarduera.

3. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Herritarren eskubideak pertsonak Administrazioarekin dituzten harremanetan islatu eta zehazten dira, hau da, administrazioaren jardunak eraginkortasunaren, segurtasun juridikoaren eta legezotasunaren printzipioak betetzen dituela bermatzeko eskubidean. Herritarrentzako oinarriko bermeak bideratzen dituen tresna nagusia Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearen [urriaren 1eko 39/2015 Legea](#) (APAPPEL) jasotzen den administrazio-prozeduraren araudia da. Testuinguru horretan, oraindik ere hutsune garrantzitsuak daude administrazioaren jarduera-faltarekin eta **administrazio-isiltasunaren** errekursoarekin lotuta. Behin eta berriz nabarmendu behar dugu pertsonak Administrazioan planteatzen dituzten eskarien gainean erantzuna jasotzeko eskubidea dutela eta erantzun hori arrazoitua izan behar dela, organo eskudunak emana eta legeak eskatzen dituen formaltasunekin jakinarazia. Administrazio-prozedura eskatzen dituen formaltasunak betetzea da herritarren eskubideak benetan betetzen direla bermatzeko modua.

Herritarren partaidetzarekin lotuta, Arartekoak berriaz azpimarratu behar du garrantzitsua dela, herritarrak modu aktiboan inplikatzeko martxan jartzen den tresna edo mekanismoa edozein izanda ere, herritarren partaidetzaren emaitzak sartzeko erabakiak hartzeko administrazio-prozeduran,

gizartearen interes eta itxaropenen aberastasun osoa sar dadin Administrazioari dagozkion erabakiak hartzeko orduan.

Udal-erri-mailan, aurreko urteko memorian aipatu zen bezala, Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legeak berariaz arautzen du **herritarren parte-hartzea** udal-aurrekontuetan gastu publikoa identifikatzeko konpromisoan. Horrela, 79.1. artikulua adierazten du udal-erakundeek deliberazio-prozesuak egingo dituztela, aurrekontuetarako gastuaren inguruko erabaki edo alderdi puntualak definitze aldera. Aurreikuspen hori erabiltzen ari da udal-erri-mailan egin beharreko obrak edo estali beharreko zerbitzu-beharrizanak zehaztu eta lehenesteko, ekitaldi bakoitzerako aurreikusitako aurrekontu eskuragarriaren arabera. Kontuan hartuta udal-erriek dituzten beharrizanak eta horiei aurre egiteko beti eskasak diren baliabide ekonomikoak, egokia dirudi jardueren lehentasun-ordena auzokideekin eztabaidatu eta planifikatzea, eskuragarri dagoen aurrekontuaren arabera.

Horren arabera, etengabe aurkezten dira kexak **oinarrizko zerbitzu publikoak** kontserbatu eta mantentzeko arazoan ondorioz, besteak beste herriko argiekin, uraren hornidurarekin eta abarrekin lotuta. Ondore horietarako, komenigarria da planifikazio nahikoa ezartzea alde aurretik ezagutu ahal izateko aurreikusitako ekintzak eta horien lehentasunak ezartzeko irizpideak. Informazio baliotsu horri esker, une oro eman dakieke informazio zehatz eta arrazoitua ukitutako pertsonen, eta, beraz, kudeaketa irekiago eta gardenagoa lortzen da.

Nahiz eta batzuetan ukitutako pertsonak ez dauden ados proiektu bat ezartzeko emaitzarekin, araudi berrietara egokitu beharrak mugak planteatzen ditu, administrazioak bete behar dituenak. Herri-argien zerbitzuan, adibidez, hobekuntza jakin batzuek ukitutako pertsonen iritziz espazio publikoetako argia murriztea eragiten dute. Baliabide naturalak urriak direnez, kanpoko argia duten instalazioetan eraginkortasun energetikoa hobetu behar da. Horretarako, gai hori arautzen duen Araudiak ([azaroaren 14ko 1890/2008 Errege Dekretuak](#)) beste helburu batzuen artean energiaren erabilera irrazionalari eta argi-kutsadurari aurre egin nahi die, eragin negatiboa baitute ingurumenean. Horretarako, hainbat neurri tekniko hartu behar dira, kanpoko argien eraginkortasunean eta energia-aurrezkian eragiteko.

Azpiegiturak eta **herri lanak** egiteko orduan ere hainbat kexa izapidetu dira, lan horiek zuzenean ukitzen dituzten partikularren gainean dituzten ondorioen zioz. Bereziki azpimarratu behar dira hobekuntza orokorrak eragiten dituen

proiektu bat ezartzearen ondorioz eragin negatiboren bat pairatzen dutela sentitzen duten auzokideak. Errepideak hobetzeko proiektuetan agertu ohi dira halako egoerak, segurtasuna hobetu eta istripuen arriskuak murriztu asmoz, bideak berrantolatzen baitituzte, eta erabiltzaile batzuek distantzia handiagoak egin behar izaten dituzte errepide nagusitik adarretara joan ahal izateko. Halakoetan, Administrazioari eska dakioke arrazoizkoak diren neurriak har ditzala erabiltzaileenganako eraginak murrizteko.

Azpiegitura-proiektu handiak gauzatzeko, trazadura zehatz baterako aukera desberdinak aztertu eta planifikatzeko fasea funtsezkoa da, ez soilik legez hala aurreikusita dagoelako, baizik eta baita herritarrei aukera eman behar dielako aurreikuspen publikoak ezagutu eta egiaztatzeko. Horrenbestez, gai honetan ezin da ahaztu planifikatzeko ahamenak (lehenik) eta gauzatzeko ahalmenak (ondoren) diskrezionaltasun-izaera zabala dutela ezartzen diren irtenbide eta aukeretan, horiek gauzatzeko eskumena eta ahalmena dituen horren eskutik, eta, beraz, erabakia hartzeko orduan arbitrariotasun edo botere-desbideratze argia ez badago, hartutako irtenbidea zalantzan jartze horrek ezin duela aurrera egin.

Garraio publikoen gaian, oraindik ere urratsak ematen dira tarifa-bitartekoak harmonizatzeko orduan, ordainketa-sistema integratuaren eta tarifakazio eta zonifikazio erdidearen bidez, kostu berbera izan dezaten garraio bide desberdinetan egindako ibilbideek. Hori guztia positiboa litzateke herritarrentzat, beraiek baitira sistemaren erabiltzaileak. Garraio-sistemak integratzeko eta lurralde historikoetako bakoitzeko garraio-agintaritzen bidez koordinatze-ko orduan egondako aurrerapenak garrantzitsuak izan dira. Halaber, txartel bidezko ordainketa-sistema lurraldeetako garraio-agintaritzen menpe ez dauden beste zerbitzu batzuetara hedatu da, besteak beste Eusko Treneko trenbide-lineetara eta Bilboko eta Gasteizko tranbietara.

Nolanahi ere, garraio-sistemak integratzeko orduan, hobekuntza-marjina handia da, bai lurralde historiko bakoitzeko koordinazioan, bai lurraldez gaindiko eremuetan. Urtean zehar jasotako kexetan ikus daitekeen bezala, garraio bide guztietarako titulu komunak diseinatzeko eta tarifak integratzeko eskatzen da geroz eta sarriago, titulartasuna eta zerbitzuaren eremua edozein izanda ere. Izan ere, zalantza eta nahasdura sortzen da erabiltzaileen artean, erakunde publiko bereko garraio bideetarako erabilera-arauak eta tratamenduak ezberdinak direnean, kudeatzaile ezberdinen esku daudelako eta araudi ezberdina dutelako tren-aldaketak bezalako gai garrantzitsuetan.

Jarduera ekonomikoaren antolamendua

8

1. Arloa kopurutan

2017an, 44 kexa-espeditente jaso dira arlo honetan, alegia, erakundeak ekitaldi honetan zehar jaso dituen kexa guztien % 1,65.

Kexa horiek honako administrazio hauei dagozkie:

- Autonomia Erkidegoko administrazio orokorra (Eusko Jaurlaritzaren)..... 14
- Foru administrazioa..... 1

Azpiarloak, berriz, honakoak izan dira:

- Finantza-erakundeak eta aseguru-etxeak..... 17
- Merkataritza, turismoa eta kontsumoa..... 10
- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazioaren prozedura..... 7
- Nekazaritza, abeltzaintza, arrantza eta industria 4
- Energiak (elektrizitatea eta gasa) hornitzeko zerbitzuak... 4
- Telefonia zerbitzuak..... 2

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
30	13	17	8	4	2	3

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Nekazaritza, abeltzaintza, arrantza eta industria

Pertsona batek Arartekoarengana jo du, eta bertan bere desadostasuna erakutsi du Getariako portuan pantalan bat ez delako esleitu. Interesdunak arrantzale profesionala zela adierazi zuen eta ontzi txiki bat zuela Getariako portuan. Horri dagokionez, aipatu zuen, 2015eko otsailaren 9an, atrakaleku bat eskatu zuela portuko barnealdeko

pantalanean; eskaera hori Getariako Arrantzaleen Kofradiako idazkariari egin zion.

Horrez gain, adierazi zuen urtebete eta 10 hilabete baino gehiago igaro zela eskaera hori egin zuenetik, eta ordura arte ez zuela inolako erantzunik jaso. Arartekoak Eusko Jaurlaritzaren [Ekonomiaren Garapen eta Azpiegitura Sailaren](#) lankidetzaren eskatu zuen, interesdunaren eskaera aintzat hartzeko aukerak ezagutzeko eta egiaztatzeko.

Sail horretako Arrantza eta Akuikultura Zuzendaritzak Arartekoari jakinarazi zion Getariako “Elkano” Arrantzaleen Kofradiarekin jarri zela harremanetan eta, erakunde horretatik, jakinarazi zutela ontzi horri ez zitzaiola atrakalekurik esleitu, igarotako denbora horretan zehar, ontzi horrek okupatzeko moduko atrakaleku liberrik ez zegoelako. Halaber, **adierazi zuten** ontzi horrek, izaera profesionala izateagatik, lehentasuna izango zuela besteekiko atrakalekua esleitzeko plaza bat libre geratzerakoan.

Nolanahi ere, Arrantza eta Akuikultura Zuzendaritza, Arrantzaleen Kofradiaren funtzionamendu zuzena zaintzera eta bermatzera behartuta dagoen organo gisa, hitzeman zuen beharrezko kudeaketak egingo zituela, egindako atrakaleku-eskaerari ahalik eta lasterren eman ahal izateko erantzun egokia.

Bestalde, azpimarratu behar dugu zenbait kexa jaso ditugula, hain zuzen ere, gasa hartzeko instalazioak arautzen dituen araudiarekiko desadostasuna adierazten dutenak (UNE 60670-6 Araua); izan ere, araudi horrek terrazetako galdaren ke-irteerak kokatzeko ezartzen dituen distantziek ez dituzte ekiditen instalazioaren aldameneko auzokideei eragiten zaizkien eragozpenak.

Horren harira, aipatutako UNE 60670-6 arauak, fatxadarako ke-irteerarako, terraza, balkoi edo teilatupeko eta kanpoalderantz irekitako irteeren kasuan (izan ere, bertan instalatu ohi dira banakako erabilerako galdarak) bi aukera proposatzen ditu: hodia balkoiaren teilatuaren mugaraino luzatzea edo hodiaren muturra fatxadaren arrasean geratzea; hala, kasu horretan, gutxienez, 30 cm bereizi beharko da goiko balkoiaren teilatutik.

Arartekoak aztertutako kasuetan, galdara-instalazioen kokapenek, Eusko Jaurlaritzaren [Ekonomiaren Garapen eta Lehiakortasun Saileko](#) zerbitzu teknikoek egindako egiaztapenen ostean, aipatutako araudia betetzen zuten.

Izan ere, erkidegoak erabaki beharko du beste aukera bat ezartzea, hau da, eragotzen gutxiago sortuko lituzkeena eta galdaren keak teiltura bideratzeko hodi berri bat erabiliko lukeena. Hala eta guztiz ere, oinarritzko araudi baten eraginpean dago neurri hori; hortaz, administrazioak iradokizunak baino ezin ditu egin, gomendio gisa.

2.2. Merkataritza, turismoa eta kontsumoa

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

Oro har, planteatutako gai zehatzaren inguruan egoki irizitako informazio guztia helarazi ondoren, Arartekotik kexa horiek sustatzen dituzten interesdunei esan diegu Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Informaziorako Udal Bulegoak eta Kontsumobide direla kexa horiek izapidetzeaz arduratzen diren organoak eta, legearen aginduz, gure esku hartzeko ahalmena salatutako jarduerak ordenamendu juridikoarekin bat etortzen ote diren aztertzea mugatzen dela.

Izapidetu ditugun kexei dagokienez, aurreko urteetan bezala, funtsean, honi buruzkoak izan dira: interesdunek desadostasuna adierazi dute kontsumo eta turismoaren arloan Kontsumobideren aurrean aurkezten diren kexei lotutako prozedura eta artxibatzearen ondorioz; izan ere, ez da egiaztatu administrazioaren arau-hausteren bat egon den.

Horrela, adibide gisa, hauxe salatzen zuen pertsonak aurkeztutako kexa nabarmendu nahi dugu: pertsona horrek jaka bat erosi zuen Bilboko saltoki batean eta itzultzen saiatzerakoan, erosketaren inguruko irizti desberdina zuelako, eta jaka horren truke ordaindutako zenbatekoko txartel bat emateko eskatzean, ez zuen lortu.

Interesdunak erakunde honi bidalitako dokumentazioaren azterketatik, ondorioztatzen zen, Kontsumobiden erreklamazioa aurkeztu ostean, institutuak ez zuela antzeman arau-hauste administratiborik zegoenik saltokiaren jarduketan, hain zuzen ere, arrazoi honengatik: *“la posibilidad de devolver un producto cuando su funcionamiento sea correcto y no presente ninguna falta de conformidad viene recogida en la ley exclusivamente para los contratos definidos como celebrados a distancia y fuera del establecimiento comercial. En todos los demás casos, la norma es la no aceptación de devoluciones, por lo que queda a criterio de cada establecimiento tanto la posibilidad de admitirlas, como la forma en la que se hayan de llevar a cabo (vale, dinero en metálico, otro producto, etc...); éstas condiciones serán las que se anuncien bien en carteles en el propio establecimiento, bien el de los tiques de caja”*.

Erakunde honek interesdunaren desadostasuna eragin zuen Kontsumobideren adierazpen hori aztertu zuen, hain zuzen ere, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren testu bategina onetsi zuen [azaroaren 16ko 1/2007 Errege Dekretuaren](#) aurreikuspenen esparruan. Hala, lege horren 118., 119. eta 120. artikuluek xedatzen dute,

produktua kontratuarekin bat ez etortzekotan, kontsumitzaile eta erabiltzaileak produktua konpontzeko edo ordezteko eska dezakeela, bi aukera horietako bat objektiboki ezinezkoa edo neurrigabea bada izan ezik. Hau da, kontsumitzaile eta erabiltzaileak saltzaileari hautatutako aukera jakinarazten dion unetik, bi aldeek onartu beharko dute aukera hori.

Hala eta guztiz ere, araudiak ez du ezer aipatzen erosketan iritzia aldatzeagatiko errenboltsoei dagokienez; hortaz, saltzaileak boluntarioki eskainitakoaren menpekora izango da soilik. Hala ere, adierazi beharra dago eskaintza hori publiko bada (adibidez, publizitatearen bidez jakinarazi bada), saltokia lotuta dagoela eta erosleari helarazitakoa bete behar duela.

Beraz, kontsumitzaileek soilik eska ditzakete arrazoi horregatik itzultzeko saltzaileak boluntarioki eskaini duenean aukera hori; hala, aztertzen ari garen kasuan, ez da hori gertatu. Izan ere, kexagileak berak aitortu zuen establezimenduan ez zegoela halako iragarkirik. Horregatik, Arartekoak ezin zuen jarduketarik burutu kexan azaldutako gaiaren gainean eta kexa hori artxibatu zuen.

Bestalde, adierazi behar dugu FACUA-Kontsumitzaileak eta Erabiltzaileak Martxan elkarteak Ararteko erakundera jo zuela zenbait bazkideren izenean eta ordezkarietan.

Erakunde honi igorritako idazkian, elkarteak azaldu eta egiaztatu du zenbait idazkiren bitartez Volkswagen-Audi España SA enpresa-taldearen aurkako zehapen-prozedura bat abian jartzeko eskatu zuela, eskubide ekonomiko eta sozialak eta informaziorako eskubidea urratzeagatik, hain zuzen ere, azaroaren 16ko 1/2007 Errege Dekretuaren 49. artikuluen a), c) eta l) idatz-zatiekin bat eginez. Hala, dekretu horren bidez, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren testu bategina eta beste lege osagarri batzuk onartu dira.

Bai elkarteak, bai interesdunek ziurtatu dute eskaera aurkeztu zenetik urtebete baino gehiago pasa zela baina ordura arte ez zutela erantzunik jaso.

Arartekoak gai horren inguruko informazioa eskatu zionean [Kontsumobideri](#), erakunde horrek jakinarazi zigun, guztira, 192 erreklamazio jaso zituztela eta guztiak zeudela itxita eta kontsumitzaileei jakinarazita. Hortaz, azaldutako arazoa konponduta zegoela jotzean, Arartekoak bukatutzat jo zuen bere esku-hartzea kexa horretan.

2.3. Finantza-erakundeak eta aseguru-etxeak

Horrez gain, 2017an, zenbait herritarrek Arartekoari helarazi zioten ez zeudela ados bankuen jardunbide batzuekin, ezta bere aseguru-etxeen erabaki batzuekin ere.

Finantza-erakundeen edo aseguru-etxeen jardunaren kontrola ez dagokio Arartekoaren erakundeari. Hala eta guztiz ere, kexa eta kontsulta horiek jasotzean, saiatzen gara

sustatzaileak orientatzen eta eskura dituzten erreklamazio-bideen berri ematea, eragiten dien arazoaren konponbidea bideratze aldera.

Gure ordenamendu juridikoan, justizia-auzitegien eskumena da enpresa pribatuen jarduera epaitzea, horren ostean jarduera horren ondorioak ezartzeko. Hala ere, banku-produktuak eta aseguruak kontratatu edo erabili dituzten herritarrek, jurisdikzio zibileko justizia-organoetan salaketa jartzeaz gain, jarduteko beste aukera batzuk ere badituzte. Era berean, pertsona horiek Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoetara (KIUB) eta [Kontsumobidera](#) jo dezakete. Bertan, kontsumitzaile eta erabiltzaile izateagatik dagozkien eskubide eta beharrei buruzko informazioa jasoko dute.

Halaber, kontuan hartu behar da, bai banku-erakundeek, bai aseguru-etxeek espezializatutako barneko erreklamazio-zerbitzua dutela. Hori, banku-erakundeen kasuan, [Espainiako Bankuaren Erreklamazio-zerbitzuan amaitzen da](#) eta, bigarren kasuan, [Ekonomia, Industria eta Lehiakortasun Ministerioako Aseguruaren eta Pentsio-funtsen Zuzendaritza Nagusian](#).

Prozedura horien izaera estrajudiziala da eta doakoak dira sustatzaileentzat. Hala ere, prozedura horiek ez dituzte barne hartzen jarduera ekonomikoaren eremu hauetan aldean artean sor daitezkeen arazo guztiak.

2017an Arartekora jo duten banku-produktuen kontsumitzaileek eta erabiltzaileek erakunde honi helarazi diote ez daudela ados Banco Santander bankuak Banco Popular bankua euro baten truke erosi izanarekin; izan ere, operazio horrekin, inbertsio-itxaropenak galtzeaz gain, zituzten aurrezkiak galdu dituzte, ukitutako pertsonak akziodunak baitziren Banco Popularrean.

Halaber, adierazi dute, gustatuko litzaiekeela jakitea zein kasutan jo diren abusuzko klausulatzat zoru-klausulak eta nola jardun beharko lukete ordaindutako gehiegizko zenbatero horiek berreskuratzeko. Gainera, informazioa eskatu dute hipoteka eratzearen ondoriozko gastuak itzultzearen inguruan, eragina izan dezakeena Notariotzako eta Jabetzaren Erregistroko faktorengan. Halaber, informazioa eskatu egin dute Egintza Juridiko Dokumentatuen gaineko Zergaren kontzeptuan ordaindutako zenbateroaren ordainketari buruz eta higiezinaren tasazio eta gestoria gastuei buruz, kreditu-erakundeak ezartzekotan.

Edonola ere, zoru-klausulei dagokienez, argitu behar da, Espainiako banku-legerian, hitzarmen hori balioduna dela hipoteka-maileguen kontratuetan. Hala ere, klausula horiek sartzeko, banku-erakundeari dagozkion informazio nabarmenaren gardentasun eta hedapen betebeharrak batzuk bete behar dira. Izan ere, kontratuan, klausula horiek dira informazio nabarmenatzat jotzen direnak eta, horregatik, bezeroak klausula horiek ezagutu, kontuan hartu eta balioztatzea behar ditu kontratazioaren aurretik. Kontratuetan klausula hori beharrezkoa den gardentasunik eta argitasunik gabe ezartzeak eragin du epaitegiek horiek abusuzko klausulatzat jotzea eta, horrenbestez, baliogabetzat.

Adierazpen judizial batek klausula bat abusuzko klausulatzat jotzen badu, kontsumitzailea klausula hori existitu izan ez balitz egongo litzatekeen egoera lehengoratu beharko da. Horregatik, banku-erakundeari bidegabeki ordaindutako zenbateroak lehengoratzeko, zoru-klausulan oinarrituz, mailegu-kontratuaren hasierara atzera egin behar da.

Era berean, bankuen zenbait bezeroak erakunde honen aurrean adierazi dute ez daudela ados hipoteka-maileguetan baldintza onuragarriagoak eskaintzen direlako soilik hipoteka-mailegu horrekin etxebizitzarekin lotutako kalte- eta bizitza-aseguruak sinatzen direnean.

Azkenik, nabarmendu behar dira borondatezko gizarte-aurreikuspeneko erakundeek (BGAE) funtzionamenduari lotutako erreklamazioak. Halaber, kontuan izan behar da [Eusko Jaurilaritzako Ogasun eta Finantza Sailak](#) esleituta dituela zenbait fiskalizatze-ahalmen, borondatezko gizarte-aurreikuspeneko erakundeek (BGAE) dagokienez. Arartekoak azter ditzake ebazpen horiek, EAeko administrazioaren organo batek emandakoak direlako.

Aipatutako borondatezko gizarte-aurreikuspeneko erakundeak Gizarte-segurantzak eskaintzen dituen pentsio publikoak osatzeko jaio ziren, funtsean, erretiro, ezgaitasun eta heriotza kasuetan.

Borondatezko gizarte-aurreikuspeneko erakundeetan bazkideek eta onuradunek duten eskubidea dagokien prestazioa jasotzeko eskubidea da, egitate eragilearen arabera eta kide diren borondatezko gizarte-aurreikuspeneko erakundearen Estatutuetan eta Araudian ezarritakoarekin bat eginez.

Zentzu horretan, kontuan hartu behar da borondatezko gizarte-aurreikuspeneko erakundeak arautzen dituen legeriak borondatezko gizarte-aurreikuspeneko erakunde horiek gaitzen dituela, bere barne-araudian eta Estatutuetan, kontingentzia zehatz batzuk ezartzeko (borondatezko gizarte-aurreikuspeneko erakundeak arautzen dituzten Legeak ezarritako mugen barruan), hain zuzen ere, baten bidez eta onuraduneko prestazioak ematea ahalbidetzen dutenak.

Hau da, printzipioz, plan bakoitzaren Prestazio-arautegiek ezartzen dute nola eta noiz gauza daitezkeen eskubide ekonomikoak eta, hortaz, borondatezko gizarte-aurreikuspeneko erakundeak pilotutako eskubideak ordainketa bakarrek modalitatean itzul daitezkeen edo ez. Prestazioa aldizkako errenta baten bidez edo kapitalean eskuratzea, hain zuzen ere, ordainketa bakar baten bidez, ez da axolagabea izaten onuradunentzat; hortaz, eztabaida piztu ohi du. Zehazki, borondatezko gizarte-aurreikuspeneko erakunde baten titularrak helarazi zion 2017an arazo hori Arartekoari.

2.4. Energia

Arartekoak pertsona baten kontsulta jaso du; pertsona horrek urriaren 6ko 897/2017 Errege Dekretuan aurreikusitako gizarte-bonua eskatzeko azkenengo errekurtsioa merkatu-ratzen duen zerbitzu elektrikoaren enpresara jo du, kide den familia ugariaren izenean.

Aurkeztutako kexan, adierazten zuen, enpresak, familia ugariaren liburuaren ziurtagiria eskatzeaz gain, familia-unitateko kide guztien pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitortpena aurkezteko eskatu ziola. Kexagileak uste du bere errenta-gaitasunarekin lotutako datu pertsonalak dituen dokumentazio hori aurkeztea gehiegi dela kontsumitzaile ahularen kategoriako eskaera baten prozeduran. Izan ere, informazio hori soilik izango litzateke nabarmena eta soilik eska liteke ahultasun larriko kontsumitzaileen kasuan eta hori ez da kexagilearen eskaeraren xedea.

Hala, kontsumitzaile kalteberak zein diren, gizarte-bonua eta energia elektrikoaren etxeko kontsumitzaileentzako beste babes-neurri batzuk arautzen dituen [urriaren 6ko 897/2017 Errege Dekretuak](#) eta geroago emandako [urriaren 6ko ETU/943/2017 Aginduak](#) kontsumitzaile kalteberaren figura definitzen dute, baita horrek bete eta egiaztatu behar dituen betekizunak gizarte-bonua eskatzeko, hori guztia gizarte mailako, kontsumoko eta errenta-mailako ezaugarrien araberak.

Araudi horrek ezartzen du, familia ugarien kasuan, errenta-gaitasuna soilik egiaztatuko dela “ahultasun larrikoa izateko betekizunak egiaztatze aldera”.

Gai horri dagokionez, Datu Pertsonalak Babesteko [abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoak](#) jasotzen duen datuen kalitatearen printzipioa aipatu behar da. Printzipio hori jarraituz, izaera pertsonaleko datuak tratatzeko bil daitezke bakarrik, datu horiek egoki eta bidezkoak izateaz gain, gehiegizkoak ez direnean, datu horiek zein esparrutan eta zein xederekin lortu eta halakoei begira. Gainera, esparru eta xedeak zehatzak, argiak eta legitimoak izan beharko dira.

Hortaz, Arartekoaren ustez, soilik eska liteke errenta-betekizunak betetzen direla egiaztatzeko berariaz gizarte-bonua ahultasun larriko kategoriarekin eskatzen duten familia ugarien kasuan eta ez bonua kontsumitzaile ahul gisa eskatzen duten gainerako familien kasuan.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Arauzko testuingurua

Finantza-eremuan, inoiz Arartekoaren aurrean azaldu diren arazoak jorratzen dituztenez, 2017ko hasieran argitaratutako Kontsumitzaileak Zoru Klausuletatik Babesteko Presako Neurrien inguruko [urtarrilaren 20ko 1/2017 Errege Lege Dekretua](#) aipatzen da. Hain zuzen ere, errege dekretu-lege hori zoru-klausulen esparruan jurisprudenzia eragingo zuen litigiositatea areagotzea saihesteko asmo argiarekin jaio zen.

Ildo beretik, Errege Dekretu-lege horrek konponbide estrajudizialeko prozedura bat artikulatzen du, salaketa judiziala jartzearen aurrekoa, doakoa eta boluntarioa dena kontsumitzailearentzat eta derrigorrezkoa kreditu-erakundeentzat. Hala, horren helburua, printzipioz, kontsumitzaileak

kreditu-erakundeei bidegabeki ordaindutako zenbatekoak itzultzea erraztea da, hain zuzen ere, higiezinaren hipotekarekin bermatutako mailegu- edo kreditu-kontratueta jasotako zoru-klausulak aplikatuz.

Arauk hiru hilabeteko gehieneko epea zehazten du erreklamazioa aurkezten denetik, zehazki, kontsumitzailea eta banku-erakundea akordio batera hel daitezela, itzultzeko zenbatekoa ezartzeko eta itzulketa benetan egin dadin.

Dirudienez, prozedura honek litigiositatearen murrizketan izandako benetako eragina ez da oso nabarmena izan. Nolanahi ere, adierazi beharra dago zuzenbidearen arloko egile eta aditu batzuk oso kritikoak izan direla zeharkako prozedura honekin, non kontsumitzaileak abokatu baten laguntzarik gabe esku hartzen duen. Izan ere, uste dute, prozedura horrek ez diela ezer berririk gehitzen orain “Aurretiazko Erreklamazio Sistema” deituko den Bezeroaren Arretarako Zerbitzuan errekurtsoa aurkezteko prozeduraren mekanismoei eta, horrez gain, prozedura horrek ez du kontsumitzaileak banku-erakundearen aurrean izan ohi duen ahultasuna arintzen.

Era berean, argitaratu egin da oinarrizko ordainketa-kontuen, ordainketa-kontuen lekualdaketa eta komisioen konparagarritasunari buruzko [azaroaren 24ko 19/2017 Errege Lege Dekretua](#), Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko uztailaren 23ko 2014/92/UE Zuzentaraua iraultzen duena. Zuzentaraua ordainketa-kontuen lotutako komisioen konparagarritasunari, ordainketa-kontuen lekualdaketa eta oinarrizko ordainketa-kontuetarako sarbideari buruzkoa da.

Arau horren helburuetako bat da finantza-inklusioko bermatzea, hain zuzen ere, oinarrizko ordainketa-kontu bat izateko eskubide unibertsala aitortuz. Halaber, ordainketa-kontuei aplikatutako komisioen gardentasuna eta konparagarritasuna hobetu nahi dira eta ordainketa-kontuen lekualdaketa erraztea. Izan ere, horri esker, azkenik, bezeroek errazago konparatuko litzukete produktuak eta barneko merkatu baten finantza-zerbitzuen eremuan eskaintzen dituen abantailak baliatuko ahalko litzukete.

2017an, Espainiako zein Europako organo judizialek ebaizen ugari eman dituzte, kontsumitzaile eta erabiltzaileek salatutako bankuen jardunbide batzuen ingurukoak, hain zuzen.

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

Lehenik eta behin, [Europar Batasuneko Justizia Auzitegiaren \(Bigarren Sala\) 2017ko irailaren 20ko epaia](#); epai horrek argitzen du, kontratu-klausulak, mailegu-kontratu batean, banaka negoziatu ez bada eta atzerriko dibisa batean itzuli behar den mailegua arautzen badu, kontratuaren funtsezko prestazio bat arautzen duela eta, hortaz, kontratuaren xede nagusia dela. Horrenbestez, klausula hori ezingo da abuzuko klausulatzat jo, modu argi eta ulergarrian idatzita baldin badago.

Hala, klausularen gardentasunaren azterketa maila formal eta gramatikaletik harago doa eta horrekin, batez besteko kontsumitzaile batek, informazio nahikoa duena, arreta jartzen duena eta argia dena, mailegua kontratatu zuen atzerriko dibisaren apreziazio edo balio-galerarako aukera ezagutzeaz gain, klausula horrek bere finantza-betebeharrengan eragin ditzakeen ondorio ekonomiko nabarmenak ere baliozta ditzake.

Epaiile nazional bati dagokio kontratu-klausula baten abuzuko izaera ezartzea; izan ere, epaiile horrek kontratua sinatu zen uneko inguruabarrak hartu beharko ditu kontuan eta profesionalaren esperientzia eta ezagutzak ere bai.

Hala, Auzitegi Gorenak, hain zuzen ere, [Arlo Zibileko Salak, 2017ko azaroaren 15eko epaian](#), antzeko kasu bat aztertu egin du; kasu horretan, auzitegiak maileguaren balio-gabetasun partziala ezarri du eta mailegua dibisetan izendatzearekin lotutako erreferentziak baztertu ditu. Izan ere, adierazi du mailegu hori eurotan emandako eta amortizatuko mailegutzat hartzen dela. Auzitegi Gorenaren aburuz, kontratua guztiz balio-gabetzeak kalte larria eragingo lioke kontsumitzaileari, amortizatzeke geratzen den kapitala behin eta osorik itzuli beharko lukeelako.

Epai horren arabera, dibisa anitzeko maileguak MiFID arauditik baztertua egoteak ez du esan nahi produktu konplexua ez direnik gardentasunaren kontroleko ondorioetarako. Halaber, maileguaren kontratazioa egiterakoan, dibisa anitzeko klausulen gardentasun ezak desoreka larria eragin die mailegu-hartzaileei, fede oneko eskakizunen aurka. Izan ere, mailegu-hartzaileek ez zituzten ezagutzen maileguaren kontratazioak zekartzan arrisku larriak eta ezin izan zuten dibisa anitzeko hipoteka-maileguaren eskaintza beste maileguenarekin alderatu eta horrek bere egoera ekonomiko eta juridikoa larriagotu du. Era berean, Auzitegi Gorenak defendatu du, kontratuan aurreikusitako dibisa aldatzeko aukera horrek, etorkizun hurbilean dibisaren balizko apreziazio-kasuetan gorabehera-arriskua mugatzeko nolabaiteko mekanismoa izan arren, ez dituela arriskuak baztertzen, ezta bankua salbuesten ere balizko bezeroei ematen dien kontratuaren aurreko informazioaren eta hipoteka-maileguaren klausulen idazketaren gardentasuna bermatzeko betebeharrak.

Orain dela gutxi, ezagutzera eman da Auzitegi Goreneko Arlo Zibileko Lehenengo Salaren Osoko Bilkurak Kutxabank banku-erakundeak Arabako Probintzia Auzitegiaren epai baten aurka aurkeztutako kasazio-errekurtsoa onetsi duela. Epai horretan, auzitegiak balio-gabetzat jotzen zuen hipoteka-mailegu baten interes-klausula Hipoteka Maileguen Erreferentzia Indizea (IRPH) aipatzeagatik.

Izan ere, [2017ko abenduaren 14ko epaian](#), Auzitegi Goreneko Hipoteka Maileguen Erreferentzia Indizea (IRPH) bezalako tipo ofizial bat aipatzeak soilik ez dakarrela gardentasunik eza, ezta abuzuko izaerarik ere.

Hala, nabarmentzekoa da epai honek hiru magistratuk sinatutako boto zehatz bat jasotzen duela; boto horrek defendatzen du gardentasunaren kontrola aplikatzeak aurrez

ezarritako klausularen abuzuko izaera aitortzea eragin behar izan zuela eta, horrenbestez, aplikatu beharreko erreferentziazko indizea Euriborra izatea.

“En efecto, dada la complejidad del índice de referencia IRPH- Entidades para la comprensibilidad del consumidor medio, los conocimientos y experiencia del profesional y las circunstancias concurrentes en el momento de la celebración del contrato, éste debió realizar el plus de información que le era exigible acerca del alcance y funcionamiento concreto que dicho índice comportaba para las obligaciones financieras que iba a asumir el consumidor.

Dicha información no se sufre con la mera referencia del índice, o su reconducción hacia conceptos más amplios y, a su vez, genéricos o simplemente descriptivos, sino que requiere explicar la peculiaridad de la configuración de éste índice respecto de otros posibles índices de aplicación, y el funcionamiento concreto de su mecanismo de aplicación, en especial los escenarios anteriores acerca de cómo había evolucionado dicho índice y su comportamiento razonablemente previsible en el momento de la contratación. El consumidor medio puede conocer que, al igual que el interés variable, los índices de referencia pueden fluctuar. Pero no necesariamente puede conocer, sin la información adecuada, que no todos los índices fluctúan de igual forma a tenor de su configuración, ni tampoco su previsible comportamiento sin los escenarios de variación que se hayan producido. Información, junto a otra posible, que el profesional no suministró al consumidor pese a disponer de la misma. En particular, que desde su aplicación, el IRPH- Entidades se ha mantenido en valores superiores a otros índices más usuales y conocidos por el consumidor medio, caso del Euríbor.”

Energia adierazleak eta klima aldaketa

Adierazle horien jarraipenari dagokionez, 2015ean, [berotegi efektuko gasen emisioek](#) % 1 egin dute gora aurreko urtearekin alderatuta; beraz, balio absolutuetan, 2015ean, 19,4 milioi tona igorri dira, eta 2014an, berriz, 19,1 milioi tona erregistratu ziren. Kiotok oinarri hartutako 1990. urtetik 2015era arte, [berotegi efektuko gasen emisioek, Euskadin](#), % 9 inguru egin dute behera (% 24 baldin eta 2005. urtea oinarri hartzen badugu).

Bestalde, [EEE Energiaren Euskal Erakundeak](#) aurkeztutako [energiari buruzko datuen](#) arabera, 2016ko [azken energia kontsumotik energia berriztagarriek hartutako kuota](#) % 7,6 izan zen (% 14,3 inportatutako elektrizitatea, energia berriztagarritik eratorritakoa, kontuan hartzen badugu). 2016an, energia berriztagarriaren aprobetxamendua 19.596 terajoulekoa (TJ) izan zen (gutxi gorabehera 468 ktpb); kopuru horretatik, % 66,5 biomasa da, % 15,1 erregaiak, % 6,2 energia hidroelektrikoa, % 6,1 haize energia, baita eguzki energia termikoa, aeroterminia eta geoterminia ere.

Energia aurrezteari dagokionez, 2016an, [azken energia kontsumoak](#) % 1 egin zuen behera, eta 260.977 TJkoa izan zen (gutxi gorabehera 6.253 ktpb).

Garraioan izandako energia kontsumoa, kontsumo osoaren % 40,2 dena, % 4,6 hazi zen 2016an, eta 84.274 TJkoa izan zen (2.012,8 ktpb inguru). Garraioan izandako energia kontsumoaren % 95,7 petrolioaren deribatuei dagokie. Parte-hartze osoa aintzat hartuta, garraioan izandako kontsumoak industriakoa (% 39,1) gainditu du.

2016an, etxebizitza sektorean izandako energia kontsumoa 22.338 TJkoa izan zen (533,5 ktpb inguru); horrek esan nahi du azken urtean % 7,7 jaitsi dela eta, beraz, kontsumo osoaren % 10,7 dela.

2016an, Euskadiko **azken energia intentsitatea** 2008. urtean baino % 13 hobea izan da, BPG unitateko kontsumitutako energiari dagokionez. 2015arekin alderatuta, 3 puntuko hobekuntza izan da, BPG % 3 hazi delako, eta azken energia kontsumoan beherakada txikia izan da.

Etxebizitzetan kontsumitutako **energiaren kostua** 369 € izan da herritar bakoitzeko, eta 906,4 € etxe bakoitzeko; hortaz, aurreko urtearen aldean, % 12,3 eta % 12,6 egin du behera.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Energia-pobretasunari buruzko mugaz gaindiko jardunaldia

Arartekoak eta Irungo Udalak, 2017ko urriaren 26an, azterketa eta eztabaidarako mugaz gaindiko jardunaldi bat ospatu zuten Ficoban (Irun) gai honen inguruan: “Energia-pobretasuna Euskadin: neurriak eta jardunbide egokiak”.

Hala, jardunaldi horren xedea zen energia-pobretasunaren fenomenoaren ezagutzan sakontzea; arazo horri erantzuteko hartzen ari diren neurriak eta izandako esperientziak aurkezteko eta horien inguruan eztabaidatzeko espazio bat sortzea eta erakundeen arteko lankidetzat sustatzea eremu horretan. Horretarako, zenbait hizlari mintzatu ziren enpresek gizartearekiko duten erantzukizunari buruz, hain zuzen ere, energia-pobretasunaren fenomenoaren aurrean. Horrez gain, euskal botere publikoen esku-hartze eremuko energia-kontsumitzailea ahulena babestera bideratutako neurriak aipatu zituzten, baita energia-pobretasunaren ondorioak arintzeko neurri zuzenak edo proposamenak ere.

Joan den urtean, Arartekoari egokia iruditu zitzaion Euskadin energia-pobretasuna ezagutu eta saihesteko hausnarketa sakona egitea. Xede horrekin, [Euskadiko energia-pobretasunari buruzko gizarte-eztabaidarako oinarriak](#) gomendio orokorra aurkeztu zuen. Gomendio horretan, Arartekoak zenbait proposamen egin zituzten euskal administrazioei, existitzen diren politika publiko eta gizarte-ekimenetan fenomeno horrek gure erkidegoko milaka herritarrengan dituen ondorioak murriztu eta arintzeko helburua txerta dezaten.

Euskal Autonomia Erkidegoaren karbonoan baxua den energia-eredu iraunkor baterako trantsizioaren inguruko ez-ohiko txostena

2017an, Euskal Autonomia Erkidegoan eredu energetiko iraunkorra eta karbono gutxikoa ezartzeko prozesuari buruzko txosten berezia prestatzen jarraitu du Arartekoak. Txostenaren xedea hau da: Euskadin gaur egun dagoen eredu energetikoari buruzko hausnarketa egiteko oinarri batzuk proposatzea eta euskal eredu energetikoa iraunkorrago bihurtzeko aholkuak biltzea.

Horretarako, estrategia energetiko iraunkor baten funtsezko oinarrien inguruko abiapuntu-dokumentu bat sortu du (energiaren kostuak eta prezioa; hornidura-segurtasuna; inguru- eta klima-eragina eta gizarte-eragina eta onargarriratsun publikoa). Hori guztia egin du Euskadin ikerketa-ospe oso ona duen zentro baten babesarekin, hain zuzen ere [Basque Centre for Climate Change / Klima Aldaketa Ikergai \(BC3\)](#) zentroarekin.

Diagnostikoaren elementu batzuk egiaztatze aldera, 2017ko abenduan, Arartekoak eztabaida-jardunaldi bat antolatu zuen; bertan, zenbait euskal elkartek, antolakuntzek eta erakunde hartu zuten parte eta BC3ko zuzendari zientifikoa izan zen moderatzailea. Eztabaida-jardunaldia aurretiazko urratsa izango da Arartekoak gomendio eta ondorio batzuk emateko, Euskal Autonomia Erkidegoan energia-eredu berri bat ezartzeko prozesuari buruz.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

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

Bestalde, finantza- eta kreditu-erakundearen jarduera kontrolatzea [otsailaren 27ko 3/1985 Legeak](#) –erakunde hau sortu eta arautzekoak– erakundeari esleitutako eskumenen eremutik kanpo geratzen da. Aurrekoa gorabehera, Arartekotik, saiatzeko gara herritar horiei orientabideak ematen, haien erreklamazio eta kexak organo eskudunen aurrean aurkezteko aukera izan dezaten.

Zentzu horretan, maiz jasotzen ditugu euskal herritarren kexak, Arartekoak erakunde ekonomiko eta finantza-erakundeekiko harremanetan sortzen zaizkien arazoak azter ditzan. Hori horrela izanik ere, aurrerapen handiak egin dira, bai arau-mailan, baita Estatuko zein Europako organo judizialek emandako ebazpen ugarien bidez ere. Organo horiek beraien iritzia eman dute kontsumitzaile eta erabiltzaileek salatutako bankuen praktiken inguruan,

[Kontseiluaren 1993ko apirilaren 5eko 93/13/CEE Zuzentaraua aplikatuz](#), kontsumitzaileekin sinatutako kontratuetako abusuzko klausulen ingurukoa dena. Ezin dugu ahaztu banku-produktuak eta finantza-zerbitzuak kontratatzen dituzten pertsonak kontsumitzaileak eta erabiltzaileak ere badirela; hortaz, zuzentarau honek ezartzen dituen babes-estandarrak onuragarriak dira kontratu horientzat.

Egiaztatu egin da banku-erakunde batzuek banaka negoziatu ez diren klausulak ezarri dituztela kontratuetan, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen kalterako eta beharrezkoa den gardentasunik eta argitasunik gabe; izan ere, hori dela-eta, auzitegiak klausula horiek abusuzko klausulatza jotzen ari dira eta, horrenbestez, balio gabetzen dituzte.

Arartekoak gogorarazi du Euskal Autonomia Erkidegoan energia-pobretasunaren aurka borrokatzeko gizartean piztu den eztabaidarekin jarraitu behar dela, fenomenoaren ondorioak murriztu eta arintzeko. Horretarako, Euskadin orain arte eman diren urratsak egiturazko neurrien bidez indartu behar dira, gizarte-politiken, etxebizitzaren edo energiaren kontsumitzaileen arloetan.

Azpimarratu behar da energia-pobretasunaren aurkako neurriak aplikatu daitezkeen Europako zuzentzaruetan aurreikusi direla; bertan xedatutakoaren arabera, mekanismo nahikoak ezarri behar dira, aldi kritikoetan –nolanahi ere, neguko hila-beteetan (abendua, urtarrila, otsaila, martxoa)– energiaren hornidura bermatzeko.

Gizarte-bonua faktura elektrikoan deskontua egiteko mekanismo bat da eta Estatuko Gobernuak ezartzen du, hain zuzen ere, ekonomikoki eta sozialki ahulagoak diren kontsumitzaileen talde zehatz batzuk babesteko.

Urriaren 6ko 897/2017 Errege Dekretu berria argitaratu ostean, Gizarte-bonu hori eskuratzeko beharrezko baldintza eta irizpide sozioekonomikoak aldatu ziren; horrela, orain, legezko irizpideen arabera “kontsumitzaile ahultzat”, “ahultasun larriko kontsumitzaileetat” edo “gizarte-bazterkeria arriskuan dagoen kontsumitzaile ahultzat” jotzen den pertsona orok eska dezake Gizarte-bonua, betiere aipatutako xedapenean ezarritako baldintza orokorrak betetzen baditu.

Kontsumitzaile ahulen barruan, zenbateko handiagoko gizarte bonu bat ezartzen da ahultasun larriko kontsumitzaileentzat eta horiek oro har ezarritako errenta-atalase baxuagoak kontuan hartuta definitzen dira.

Halaber, ahultasun larriko kontsumitzaileen barruan, bereizitako kategoria bat sortu da, hau da, gizarte-bazterkeria arriskuan dauden kontsumitzaileena; hala, kontsumitzaile horiek izango dira, aplikatu beharreko errenta-atalaseak beteta, erkidegoko edo tokiko administrazio bateko gizarte-zerbitzuen arreta jasotzen dutenak, hain zuzen ere, arauan aurreikusitako terminoetan.

Herri-administrazioen zerbitzuko langileak

9

1. Arloa kopurutan

2017an, Ararteko erakundeak 156 kexa-espeditente jaso ditu herri-administrazioen zerbitzura lan egiten duten langileen arloan. Kopuru hori erakunde honen jarduera-arlo guztien % 5,84 da.








Honako administrazio hauei eragin diete:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritzza)..... 63
- Tokiko administrazioa..... 16
- Foru administrazioa..... 11

Edukiari erreparatuta, espeditente horiek arlo hauekin izan dute zerikusia:

- Ordezkapenak..... 76
- Funtzio publikoan sartzeko hautaketa-prozesuak..... 30
- Beste alderdi batzuk..... 16
- Oporrak, lizentziak eta baimenak..... 7
- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura..... 6
- Ordainsariak..... 6
- Lanpostuak betetzea..... 4
- Administrazio egoerak..... 4
- Laneko jazarpena..... 2
- Lanpostuen zerrenda..... 2
- Bateriaezintasunak..... 1
- Hizkuntz normalizazioa..... 1
- Lanpostuen balorazioa..... 1

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

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
150	72	78	28	29	6	15

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Telelana

Salatutako egoera

Bizkaiko Foru Aldundiaren zerbitzura lan egiten duen bitarteko funtzionario batek kexa bat aurkeztu zuen, telelaneko programa pilotu bat gisa abiarazi zenetik horretan parte hartzeko egin zituen saiakeren berri emateko.

Erakunde honek jakin duenez, telelanaren programak Funtzio Publikoaren Zuzendaritzarentzat gordetzen zuen zerbitzua modalitate horren bidez ematea baimentzeko eskubidea, eta baimena batez ere osasun arazoak zituzten pertsoneri ematen zitzairen, beren lanpostuak ezarritako irizpideei egokitu-ta egon edo ez, baldin eta Bizkaiko Foru Aldundiko Laneko Arriskuak Prebenitzeko eta Osasuna Zaintzeko Zerbitzuen Laneko Osasun Atalak egiaztatu bazuen programak prozesua hobetzen edo egonkortzen lagun zezakeela.

Edonola ere, bitarteko funtzionarioak programatik kanpo geratzen ziren, Foru Aldundiaren arabera, karrerako funtzionarioak eta bitarteko funtzionarioak araubide juridiko desberdinen pean egotea eta Foru Aldundiak bere lana antolatzeko duen ahalmena arrazoi objektiboak baitziren karrerako funtzionarioak eta bitarteko funtzionarioak desberdin tratatzeko.

Arartekoaren esku-hartzea

Egindako esku-hartzean, Arartekoak zehaztu behar izan zuten [Auzitegi Gorenak 2015eko maiatzaren 12an emandako epaiaren \(RJ 2015\3095\)](#) eduki batzuk. Izan ere, epai hori erabili zuen Bizkaiko Foru Aldundiak bere jardunaren oinarri gisa. Jarraian, Arartekoak azpimarratu zuen, telelanean aritzeko aukera mota desberdinetako langileei emateko aukerak aztertuta, lan baldintzei buruzko kontua denez, guztiz beharrezkoa zela arrazoi objektibo bat –langile batzuek ematen duten zerbitzuaren behin-behinekotasuna ez dena– zehaztea edo aipatzea. Arrazoi objektibo horrek justifikatu ahal izango luke tratatu desberdina, [Europako Kontseiluaren 1999ko ekainaren 28ko 1999/70/CE Zuzentarauan](#) eranskin gisa jasota dagoen iraupen jakineko lanari buruzko oinarritzko hitzarmenaren 4. klausularen 1. idatz-zatiak xedatutako moduan.

Era berean, foru administrazioak bere jarduna antolatzeko duen ahalmena onartuta, Arartekoak zehaztu behar izan

zuen ezin zela jardun horren egokitasuna edo komenigarritasuna baloratzen hasi, ahalmen horiek erabiltzean nagusi den eskumenekotasuna dela eta. Hala ere, horrek ez du eragozten jarduna ordenamendu juridikora moldatuta dagoen ikuskatzea. Hain zuzen ere, horixe da erakunde honen arrazoia lan modalitate horretan aritzeko aukera ematean langileak desberdin tratatzeko arrazoi objektiboa ezagutzen saiatzeko. Bestela, tratu desberdina ematea debekatuta izango litzateke, 1999\70\CE Zuzentarauan eranskin gisa jasotako oinarritzko hitzarmenaren 4. klausulako 1. idatz-zatiarekin bat.

Horri dagokionez, Arartekoak agerian utzi zuen ez zeukala zalantza berezirik programan sartzeko ezarritako gainerako betekizunak justifika zitzaizkeen arrazoi objektiboen gainean. Ildo horretan, bai lanpostu mota, bai lanpostuan gutxieneko esperientzia edukitzeko beharra, erabakigarriak izan daitezke ziurtatzeko telelana formulak zerbitzua egoki ematea galaraziko ez duela, horixe izanik administrazio orok bermatu behar duen xedea. (Hartu gogoan arrazoi horiek ez dutela loturarik langile jakin batzuek ematen duten zerbitzuaren aldi baterako izaerarekin). Hala ere, erakunde honen iritziz, ez da gauza bera gertatzen bitarteko langileentzat ezarri den mugarekin.

Emaitza

Bizkaiko Foru Aldundiak konpromisoa hartu zuen telelaren plan/programaren baldintzak berrikusteko, erakunde honek egindako gogoetak aintzat hartuta. Erakunde honek jasota duenez, horixe egin zuen.

2.2. Gaixotasun larri bat duen alaba adingabea zaintzeko baimenaren eskaera

Salatutako egoera

Hezkuntza Sailaren zerbitzura diharduen irakasle funtzionario batek jakinarazi zion erakunde honi prozedura luze eta eztabaidagarri batean murgilduta zegoela, [Enplegatu Publikoaren Oinarritzko Estatutuaren Legearen](#) testu bategina onartzen duen urriaren 30eko 5/2015 Legegintzako Errege Dekretuaren 49. artikuluko e) idatz-zatian araututa dagoen baimena, minbizia edo beste gaixotasun larri bat duen seme-alaba adingabeak zaintzeko, lortu nahi zuelako.

Kexa-idazkian, interesdunak bere ustea oinarritzeko ekimen parlamentario bat (84/2016 Legez besteko Proposamena) aipatu zuen, Hezkuntza Batzordeak 2016ko ekainaren 29an onetsia. Horren bidez, Eusko Legebiltzarrak honako hau proposatu zion Eusko Jaurlaritzari: *“eskatzen dio aitortzea baina euskal administrazio publikoaren arloan bere lanaldia murriztea, gutxienez % 50 murriztu ere, minbizia edo beste gaixotasun larriren bat duten seme-alaba adingabeen aitari edo amari, iraupen luzeko ospitalizaziotzat hartzeko aukera onartuz adingabearen tratamendu edo zaintzaren jarraipena, egin beharreko diagnostikoa egin ondoren ere, baina halere*

sistematikoki exijitu gabe ospitalizazio luzea eta zaintza zuzenean, etengabeko eta iraunkorraren beharra aldi berean gertatu beharreko inguruabarrak izatea; hori guztia, betiere, Espainiako Herriaren Defendatzaileak egindako gomendioei jarraituz izaera humanitarioko eta juridikoko kontsiderazioak oinarri harturik”.

Arartekoaren esku-hartzea

Kexaren atariko azterketaren ondorioz, erakunde honek egiaztatu zuen, izan ere, [Herriaren Defendatzaileak](#), Gorte Nagusietan 2012an aurkeztutako txostenean, agerian utzi zuela arazoa: funtzio publikoaren estatutuetako arauen bidez arautzen diren langileen kasuetan administrazio askok aplikatzen duten irizpidea murriztailea izatea, lan-zuzenbidearen bidez araututako langileentzat aurreikusitako prozedurarekin konparatuta, [uztailaren 29ko 1148/2011 Errege Dekretuak](#) iraupen luzeko ospitaleratzea eta gaixotasun larria diagnostikatu eta ospitaleratu ondoren adingabea etxean zaintzen jarraitzeko beharra espresuki berdindu dituen heinean. Kexa moduan planteatutako kasuen azterketaren ondorioz, Herriaren Defendatzailearen erakundeak gomendio bat argitaratu zuen, irizpide berdina zabaltzeko, Enplegatu Publikoaren Oinarritzko Estatutuaren 49. e) artikulua arauen bidez garatu gabe egon arren. Gomendioak harrera ona izan zuen [Enplegu Publikoa Koordinatzeko Batzordean](#); izan ere, bildutako autonomia-erkidego guztiek, beren ordezkarien bitartez, konpromisoa adierazi zuten gomendioa betetzeko, bertan adierazitako moduan.

Bestalde, azterketa horretan, erakunde honek ondorioztatu zuen Funtzio Publikoaren sailburuordearen abenduaren 5eko 3/2014 Instrukzioan, Enplegatu Publikoaren Oinarritzko Estatutuaren 49. e) artikuluan eta [Langileen Estatutuko](#) 37.5. artikuluan araututako baimena emateko baldintza eta eskakizunei buruz, egindako Legez besteko Proposamena aintzat hartzea ahalbidetzen zuela, instrukzioen 3. artikulua, hitzez hitz, esanbidez onartzen baitzuen baimena ematea, adingabeak, ospitaleratzea (diagnostikoa) amaitu ondoren, gurasoetako batek modu zuzen, jarraitu eta etengabea zaintzea behar zuela egiaztatuz gero.

Edonola ere, interesdunaren kasuan, eragindako sailtan hainbat izapide burututa, egiaztatu dugu Gobernantza Publiko eta Autogobernuko sailburuak azkenean onartu egin duela Hezkuntza Saileko Langileak Kudeatzeko zuzendariak defendatutako planteamendua. Hortaz, baimena emate aldera, kasuaren inguruabar bereziak (familia-egoitzatik urrun dagoen zentro berezi batean egotea, egunero tratamendua jasotzeko) kontuan hartuta, adingabearen egoera ospitalizazioaren parekoa zela garai batean onartu arren, azkenean, ez zen onartu aurretik ospitaleratzea egon zenik, ustez Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiaren Administrazioarekiko Auzien Salak 2015ean emandako epai bat oinarri hartuta.

“Ustez oinarri hartuta” diogu, erakunde honen iritziz, kontuan hartu behar baita interesdunak berriz eskatutako baimena ukatzeko erabakia justifikatzeko erabilitako epaia eman zen unean eztabaidagarria zela, orain ez bezala. Izan ere, funtzionarioen kasuan, ospitalean egon ondoren gaixoak etengabe

zaintza zuzena eta jarraitua behar izatea zen baimena emateko baldintza; langile lan-kontratudunen kasuetan, berriz, ez zen baldintza hori betetzea eskatzen. Gogoan izan behar da horixe zela, hain zuzen ere, aurrekarietan aipatutako Herriaren Defendatzailearen esku-hartzearen testuingurua.

Hori dela eta, Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiak hartutako erabakiaren esanahia argitzen duen testuingurua azalduta, erakunde honen iritziz, une hauetan “egintza propioen doktrina” deritzona aipatu behar da, horrela ulertuko baita Administrazio horrek ezin duela baimena berriz emateko aukera aztertzea saihestu, aurretik ospitalean egon izanari buruzko baldintza bete ez delako aitzakia erabiliz. Bestela eginez gero, Arartekoaren iritziz, administrazio orok bere jarduketan bete behar dituen fedea onaren eta konfiantza legitimoaren printzipioak alde batera utziko lirarteke.

Emaitza

Arartekoak, 2017ko irailaren 14ko ebazpenaren bidez, Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailari gomendatu zion berriz azter zezan kexa aurkeztu zuen interesdunaren eskaerak –gaixotasun larri bat duen alaba adingabea zaintzeko baimena izateko– ebazteko modua, aurretik ospitalean egon izanari buruzko baldintza bete zela onartuta.

Gomendioari erantzunez, sailburuak defendatu egin zuen interesdunak eskatutako baimena ukatzeko ebazpena, 2015ean emandako epaian jasotako erabaki judiziala hertsiki bete behar zela esanez.

Nolanahi ere, lehenago aipatu bezala, erakunde honen iritziz, kontuan izan behar da epaia EAEko administrazio orokor horrek konpromisoa hartu aurretik, hau da, 84/2016 Legez besteko Proposamena betetzeko konpromisoa hartu aurretik eman zela; hari heltzen zaio kexagilea, eta bertan azaltzen da ere erakunde honek emandako ebazpenaren esanahia. Hori dela eta, erakunde honek bere esku-hartzea amaitutzat jotzea erabaki zuen, igorritako gomendioa ez zela onartu ulertuta.

2.3. Enplegua sustatzeko toki-ekintzetarako diru-laguntzen programak

Salatutako egoera

Arartekoak jasotako kexa batean agerian utzi zen Alonsotegiko Udalean 2016ko eskualdeko enpleguo hautaketa-prozesuan kontratatutako pertsona batzuk beste urte batzuetan ere kontratu zirela, beste batzuk, ordea, ez zirela inoiz kontratatu, lanik gabe denbora gehiago egon arren.

Arartekoaren esku-hartzea

Kexan aipatutako kontratazioak jasotzen dituen enplegua sustatzeko toki-ekintzetarako diru-laguntzen programa urtero abiarazten da. Kontratazio horiek ezohiko lan merkatuan

egiten dira eta honako hau dute helburu: laneratzeko zailtasun bereziak dituzten pertsonen enplegarritasuna hobetzea, haien prestakuntza eta/edo ezagutza indartuko duten aldi baterako lan esperientziaren bidez.

Hori dela eta, eskainitako lanpostuetan lan egiteko aukera dutenen kopurua handitzeko, Arartekoak galdetu zion Alonsotegiko alkateari ea inoiz aztertu zen honako aukera hau: langabezian emandako denbora aintzat hartzeaz gain (Lanbidek erabiltzen duen hautaketa irizpidea), Lanbidek aurrez hautatutako pertsonak bereiztea, eta programaren bidez inoiz kontratatu ez direnak eta kontratatu direnak desberdin ebaluatzea.

Emaitza

Alonsotegiko Udalak jakinarazi zion Arartekoari hurrengo deialdietan horixe izango zela Eskualdeko Enplegu Planari loturiko programan udalak ezarriko zituen hautaketa oinarrietan kontuan hartzeko irizpideetako bat.

2.4. Lanaldi partzialeko bitarteko lan-kontratuei uko egitea

Salatutako egoera

Hezkuntza Administrazioaren zerbitzura ziharduen hezkuntza laguntzeko espezialista batek, bitarteko lan-kontratuaren bidez lanaldi partzialesan lanean ari zenak, erakunde honetara jo zuen kexa aurkezteko, Langileak Kudeatzeko zuzendariek ez baitzuen onartu ordura arteko kontratazioari egindako ukoa. Horrela, langileak aukera izan nahi zuen lanaldi osoko lanpostuak onartzeko.

Arartekoaren esku-hartzea

Hezkuntza bereziko lan-legepeko heziketa-langileen ordezkapenei uko egiteko arrazoi justifikatuak, indarrean dagoen araudian jasotakoak, tasatuak daude eta, justifikaziorik ez badago, eskainitako ordezkapenari uko egiteak zerrendetatik kentzea ekarriko du ondorioz.

Onartutako araudian jasotakoari jarraiki, lanaldi murriztuko ordezkapenak ez onartzea, oro har, modu justifikatuan eskaintzei uko egiteko arrazoietako bat da. Hortaz, ez dago eragozpenik ordezkapenatarako hautagaiek, ikasturtea amaitzean, lanaldi murriztuko ordezkapenak egiteko prest egon nahi duten berriz pentsatzeko. Erakunde honen iritziz, xedapen horren helburua argi dago: ordezkapen zerbitzuak behar bezala funtziona dezan, eta, aldi berean, lanaldi luzeagoa lortu nahi duten hautagaiek dituzten bidezko esperantzak asetzea.

Hala ere, kexagilearen kasua bezalakoetan, lanaldi murriztuko ordezkapena ikasturte batez baino gehiagoz luzatzen denean, Arartekoaren ustez, sinatutako kontratuari uko egiten dioten pertsonen ezarritako ondorioa (zerrendetatik

kanpo uztea) gehiegizkoa da nonbait, neurri hori hartzea ez baita beharrezkoa ordezkapen zerbitzuak behar bezala funtziona dezan. Izan ere, irakasleen ordezkapenetan, lanaldi murriztuko eskaintzei ez die beti hautagai berak erantzuten, ordezkoak izendatzean unean uneko ikasturtea hartzen baita kontuan, ez ordezkatu beharreko hautagaia; bitarteko lan-kontratuetan, berriz, kontrakoa egiten da.

Emaitza

Hezkuntza Sailak konpromisoa hartu zuen azaldutako konpromisoaren berri Lan Legepeko Irakasle eta Hezitzaileentzako Hitzarmen Kolektiboaren Negoziazio Mahaian emateko.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Iazko urteko txostenean, 2016. urteari dagokionean, ohar-tarazi zen Euskal Enplegu Publikoari buruzko azken lege proiektua Legebiltzarrean izapidetzea eten egin zela, X. legegintzaldia amaitu zelako.

Hala ere, aldi berean, gobernu talde berria osatzen zutenek sinatutako akordioa aipatu zen, barnean hartzen zituen konpromisoetan, besteak beste, euskal administrazio publikoetako langile guztientzat eredu komuna ezarriko zuen lege berri bat onartzea jasotzen zuena.

Txosten honetan baieztatu behar dugu aipatu konpromisoa benetan bete egin dela, duela gutxi, [Euskal Enplegu Publikoaren Legearen Aurreproiektu](#) berri bat lantzeko proposamenari buruzko kontsulta egin zaie herritarrei.

4. Bestelako esku-hartzeak

Kexa jakin batzuk direla medio egindako izapideetan, erakunde honek jakin du, orain dela gutxi, Funtzio Publiko arloko eta HAEEko langileek osatutako lantalde bat eratu egin dela, [FEVAS](#), [adimen urritasuna duten pertsonen aldeko elkarte](#) [euskal federazioarekin](#) lankidetzan, arlo horretan izandako esperientziak aztertzeko eta egoeraren diagnostikoa egiteko, eta ondoren, etorkizun hurbilean lor daitezkeen helburuak ezartzeko. Esperientzia horiek honako hauekin dute zerikusia: hautaketa-prozesuetan egin daitezkeen arazoizko moldaketak eta doikuntzak, denborari eta baliabideei dagokienez; lanpostuak prozesuaren bidez hautatutako pertsona desgaituen beharretara egokitzea.

Informazio hori jasota, erakunde honek konpromisoa hartu du lantalde horren eraketak izan dezakeen eraginaren jarraipena egiteko.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Arartekoak administrazio publikoen zerbitzura diharduten langileei loturiko arlo horretan egiten dituen esku-hartze askoren arazoak **administrazio onaren printzipiotik** ondorioztatzen diren eskakizunekin bat ez datozen jarduketak izaten dira.

Horrela gertatzen da, adibidez, **isiltasunari** buruzko kekekin; izan ere, jasotako kexa askotan, administrazioak ez dira oso azkarrak izan interesdunek aurkeztutako eskaera, erreklamazio eta errekursoak izapidetzeko eta erantzuna emateko orduan.

Hala ere, aitortu behar da erantzuna ematean izandako atzerapenaren arazoak, batzuetan, ez direla jokabide txarraren ondorioak, **parte-hartzaileen kopuru handiko prozesuak** kudeatu beharrak eragindako zailtasunak baizik. Adibidez, 2017an, **HAEEK** hainbat **lan-poltsa** handitzeko antolatu zituen prozesuetan parte hartu zutenek kexa ugari aurkeztu zituzten, batez ere, egindako **proba psikoteknikoen** in- guruan.

Horri dagokionez, azaldu behar dugu HAEEK erakunde honekin lankidetzan aritzeko prestasun handia erakutsi zuela eta erantzun arazoitua eman ziela planteatutako kontu guztiei. Dena den, Arartekoak amaitutzat jo du bere esku-hartzea, honako iritzi hau emanez: HAEEK berrikusi behar duela ondorio horietarako etorkizunean deituko diren hautapen prozesuen edukia, proba psikoteknikoen balorazioa ezagutzak egiaztatzeari zuzendutako probei dagokion balorazioaren erabakigarria izan beharrean osagarria izatea bermatzeko, batez ere proba psikoteknikoek adimen orokorra bezalako gaitasun zehatzak baloratzen dituztenean. Era berean, Arartekoak uste du proba mota hauetara jotzekotan, HAEEK hautagaiei horiek egin aurretik balorazio eta/edo zuzenketa irizpide guztiak eman behar dizkiela.

Bestalde, HAEEK erakutsitako prestasuna aintzat hartu da keketan zalantzan jarritako erabaki jakin batzuk baloratzeko orduan. Horrela gertatu zen epaimahaiak hartutako erabaki baten kasuan; hain zuzen ere, Administrazio Gai Mailako Kidegoaren lan-poltsa handitzeko deialdian, lehenengo ariketa teknikoko hainbat **galdera baliogabetzea** erabaki zuen HAEEK, euskarazko eta gaztelaniazko bertsioak desberdinak zirelako. Emandako azalpenak ikusita, erakunde honek ondorioztatu zuen erabaki hori ezin zela bestelakoa izan, hautaketa-prozesuak Konstituzioaren printzipioak –berdintasuna, merezimendu eta gaitasuna– betetzea bermatu nahi izan bazen.

Edonola ere, beste kasu batzuetan, administrazioetan gertatzen diren atzerapenak ezin dira erraz justifikatu. Egoera horien adibide bat jartzeko, bidezkoa da EAeko Administrazio orokorreko funtzionario batek aurkeztutako kexa aipatzea. Izan ere, interesdunak baimena eskatu zuen, bere jardura EHUKo irakasle elkarturen lanpostuarekin **bateragarria** izatea lortzeko.

Baimena emateko, Eusko Jaurlaritzako Gobernu Kontseiluak bultzatu behar du Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoaren zerbitzura diharduten langileei aplikatzekoa izango den akordioa, Estatuko Aurrekontu Orokorretan zuzendari nagusi karguarentzat ezarritako ordainsari-muga gainditzea ahalbidetzen duena, unibertsitateko irakasle elkartua izateko bateragarritasun baimena ematen denean.

Kexa izapidetzean, izandako atzerapena justifikatu zen zerbitzu publikoaren interesaren ikuspuntutik benetan interesgarria ote zen aztertu beharra zegoela esanez. Horrez gain, adierazi zen indarrean zegoen gehieneko ordainsariek ez zutela eragin kexagilearenaz besteko bateragarritasun eskaerarik ukatzerik.

Erakunde honek ezin izan zuen azken informazio horren kontra egin. Aitzitik, aipatutako akordio-proposamena sustatzea komeni ote zen aztertzean kontuz aritu beharra zegoela-eta, uste dugu (eta horrela adierazi dugu kexa izapidetu bitartean) behar hori aintzat hartuko zutela aukera hori garrantzi handiko proiektuetan, hala nola Euskal Enplegu Publikoari buruzko azken lege proiektuan, sartu zenean.

Beste batzuetan, jasotako kexek **arrazoirik** ezarekin izan dute zerikusia.

Horixe izan da, adibidez, lanpostu bat betetzeko moduarekin desadostasuna adierazi zuen interesdun batek eskaturik izapidetutako kexaren kasua. Horretan, **salbuespeneko zerbitzu-eginkizuneko** prozeduraren bidez bete zen lanpostua. Izan ere, izapidea egin arren, azalpen nahikorik eman ez zenez, erakunde hau ez zen gai erabakitzeko ea, azkenean hautatu zen funtzionarioarekin alderatuta, kexagileak lanpostu hutsa betetzeko eskubide handiagoa izango zuen ala ez, bere hautagaitza aintzat hartu bazen. Hori dela eta, erakunde honek iradoki zion Gobernantza Publiko eta Autogobernuko Sailari berriz azter zezan lanpostu hura betetzeko

modua. Txosten hau amaitutakoan, ez dakigu zer erabaki duten iradokizun horren inguruan.

Horrez gain, 2017. urtean, aurreko ekitaldietako joerari jarraituz, berriz aipatu behar dira **norberaren bizitza, familiakoa eta lanekoa uztartzeko beharrei** buruzko kexak.

Kexa aipagarrien atalean dagoeneko aipamen luzea egin da **gaixotasun larri bat duen alaba adingabea zaintzeko baimenaren eskaera** egin zuen irakasle funtzionario batek aurkeztutako kexari buruz.

Hala ere, beste kasu batzuetan, lan-bizitza eta familia bateragarri egiteko beharrak eta horiek oinarri hartuta eman diren lanaldia murrizteko baimenak (batez ere seme-alaba adingabeak zaintzeko) arrazoi bihurtu dira **lanaldia malgutzeko** eskaerak aurkezteko. Horiek, erakunde honen iritziz, batzuetan ezin dira arrazoizkotzat jo, langileen lana eta familia bateratzea errazteko neurriak Konstituzioan jasota badaude ere.

Bukatzeko, erakunde honek lanpostu jakin batzuk **betetzeko** eskatzen diren **baldintza edo betekizunei** buruzko kexak aipatu behar ditu. **Ordezkapenak egiteko lan-poltsak edo zerrendak** deritzenak osatzeko ezarritako baldintzei buruzko kexak ere multzo horretan daude.

2017an izapidetutakoen artean, azpimarratzekoa da ordeko irakasleen zerrendan sartu nahi izan zuen interesdun batek aurkeztutako kexaren inguruan egindako esku-har tzea. Horren ondorioz, Hezkuntza Sailak hitzeman zuen, Espainiatik kanpo jasotako titulu batzuen kasuetan, berriz aztertuko zituela egindako ikasketen edukia zehazten laguntzeko balio dezaketen datuak emateko igortzen den eta *europass* izenez ezaguna den tituluaren gehigarriaren bidez Hezkuntza, Kultura eta Kirol Ministerioak eman zituen ziurtagiri baliokideak.

Animaliak babestea eta edukitzea

10

1. Arloa kopurutan

2017an 5 kexa jaso dira animalien babesaren arloan, alegia, erakundeak urte osoan zehar erregistratu dituen kexen % 0,19.

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
6	2	4	-	4	-	-

2. Kexarik aipagarrienak

Ekitaldi honetan, jasotako kexen kopurua oso altua izan ez bada ere, adierazi behar dugu eremu ezberdinetan pertsonen eta animalien arteko bizikidetzan sortutako gatazkei buruzko erreklamazioak gailendu direla, aurreko urteetan bezala.

Herritarrek aurten ere erakunde honetara jotzen jarraitu dute administrazioek zenbait animaliek espazio publiko jakin batzuetan jasan dituzten gertakarien aurrean erantzun ez dutela salatzeke.

Horregatik zuzendu gara dagozkien toki erakundeengana, pertsonen kalterik ez egiteko animaliak izateko araudia betetzen dela bermatu behar dutelako. Hartara, hiriko bide eta espazio publikoetan txakurrek kontrolaturik eta loturik egon behar dute eta, horretarako, kateak edo uhalak erabili behar dira. Halaber, animalia horiek mikrotxiparekin identifikaturik, erroldaturik eta kasuan kasuko udalerriko erregistroan erregistraturik egon behar dute. Horretarako, garrantzitsua da toki-erakundeek animaliak identifikatzeko kanpainak egitea, txakurrak abandonatzeak, erasoek, kexek, etab. eragin ditzaizketen ondorio negatiboak ekiditeko.

Bestalde, Plataforma Ciudadana Justicia y Defensa Animal izeneko plataformak Arartekoari bidalitako idazkia aipatu behar dugu; horren bidez, plataformak esku hartzeko eskatzen

dio Arartekoari, herri-administrazioek ez dutelako ezer egiten animalien ongizaterako eta babeserako araudia behar bezala aplikatzeko.

Bere jakinarazpenean, elkarteak animalien aurkako egintza bidegabeengatik ezarritako zigorrak eta zehapenak gogortzeko proposatzen du; halaber, adierazten du, Espainiako esparru juridikoan, animalien kontsiderazioa okerra dela eta beharrezkoa dela animaliak babesteko Estatu mailako esparru-lege bat ezartzea.

Zehazki, Arartekoak jarduteko eskatzen du, udalei eta aldundiei; Estatuko eta tokiko segurtasun-kidegoei eta gainerako erakundeei helaraz diezaien beharrezkoa dela animaliak babesteko legeria kontuan hartzea eta hori betetzen dela zaintzea. Neurri horien artean, uste du, tokiko eremutik eta ofizioz, neurri ikuskatzaileak, zaintza-neurriak eta zehatzaileak indartu beharko lirakeela, animalien ongizateari eta babesari buruzko legeria betetzen dela bermatzen dutenak.

Arartekoak azaldutako kontuen inguruko informazioa eman zion elkarteari eta adierazi zion, Arartekoaren edozein esku-hartzeren aurretik, kexan aurkeztutako erreklamazioa administrazio-organo eskudunari aurkeztu behar zaiola, behar bezala aztertu dadin. Era berean, erakunde honen esku hartzeko eremua aipatzen zen, euskal administrazioen, hau da, Eusko Jaurlearitzaren, foru aldundien eta udalen ekintzara mugatuta dagoena; izan ere, ezin ditugu aztertu Estatuko Administrazioarekin eta Justizia Administrazioarekin lotutako kontuak.

Kasu horietan, dagokien euskal administrazioetan Euskal Autonomia Erkidegoan Animaliak Babesteko [urriaren 29ko 6/1993 Legeari buruz](#) dagoen informazioa eskuratzeko eska daiteke edo, hala badagokio, salaketa bat aurkez daiteke administrazio horiek jarduteko eskatzeko, hain zuzen ere, euskal administrazioek jarduten ez dutela jotzen den kasu zehatzetan.

Azkenik, aipatutako elkarteari jakinarazi zitzaion Arartekoa Eusko Legebiltzarrean agertu berri zela eta agerraldi horretan euskal administrazioek ingurumen-kontrolen burutu behar duten funtzio publikoa izan zuela hizpide, hain zuzen ere, ingurumenarekin lotutako arau-hauste eta delituei dago-kienez esku hartze aldera.

Agerraldi horretan, zenbait proposamen eta neurri jaso dira, zehazki, Espainiako Konstituzioaren 45. artikuluan oinarritzen diren eta animaliak babesteko eremura heda daitezkeen ingurumen-kontrolako balizko hobekuntzei buruzkoak. Proposamen horien artean, honako hauek sartu dira: Ingurumen-kontrolaren eremuan erakundeen koordinazioa hobetzeko topagunea mantentzea; ingurumen-zuzenbidea aplikatzeko laguntzea; informaziorako bideak eta protokoloak ezartzea; erakunde guztiek ingurumenean espezializatutako fiskaltzari ematen dioten babesak eta laguntza indartzea; Ertzaintzaren ingurumen-unitatea indartzea eta finkatzea eta herritarrek parte hartzeko mekanismoak arazotzea. Azkenik, baina ez garrantzia gutxiago duelako, funtsezkoa da herritarrekiko eta elkarte ekologistekiko lankidetzatza txertatzea ingurumena babesteko ekintza honetan parte hartzen duten botere publikoen esku-hartze eta kontrolako maila guztietan.

Azkenik, arlo horri dagokionez, **Arartekoaren 2017ko azaroaren 14ko ebazpena** aipatu behar dugu, otsoa (*canis lupus*) mehatxatutako espezieen euskal katalogoan sartzeko eskaerari buruzkoa.

“Grupo Lobo de Euskadi/Euskadiko Otso Taldea” Elkarteak Arartekoari azaldu dio Eusko Jaurlaritzaren orduko Ingurumen eta Lurralde-politika Sailak eskaera bati erantzun ez ziola, hain zuzen ere, eskaera hori 2015eko urtarrilaren 26an aurkeztu zen otsoa (*canis lupus*) mehatxatutako espezieen euskal katalogoan sartzeko.

Otso Taldea Elkartearen helburuetako bat da Euskadiko Autonomia Erkidegoaren natura kontserbatzea eta ikertzea. Hori dela-eta, elkarteak berriaz eskatu zuen **uztailaren 9ko 167/1996 Dekretuaren** 3.2. artikuluan aurreikusitako katalogazio prozedura abiarazteko. Dekretu horren bidez, mehatxupean dauden basoko eta itsasoko landare eta

animalien espezieen euskal katalogoa arautu zen. Horretarako, txosten bat aurkeztu zuen otsoaren populazioak Euskal Autonomia Erkidegoan duen egoera larriari buruz. Dokumentu horretan, otsoak Euskadin galzorian dagoen espezie izaera izan beharko lukeela justifikatzeko bibliografia eta dokumentazioa atxiki ziren, gaur egungo estatus demografikoa dela-eta.

Era berean, alegatu zuen, eskaera hori, 27 elkartek eta antolakuntzek osatutako talde baten babesarekin, aurretik gauzatu egin zela, zehazki, 2012ko maiatzaren 29an, administrazio-izapiderik lortu gabe.

Ebazpen horretan, administrazioarekin burututako jarduketan berri ematen da eta, otsoa mehatxatutako animalia eta landare espezieen euskal katalogoan sartzeko burututako prozedurari eta otsoak gure erkidegoan duen kontserbazio- eta babes-egoerari buruzko azterketa xehea egin ostean, Arartekoak ondorioak atera ditu. Izan ere, Eusko Jaurlaritzaren **Ingurumen, Lurralde-plangintza eta Etxebizitza Sailari** gomendatu dio ahalik eta lasterren ebatz dezan otsoa (*canis lupus*) mehatxatutako espezieen euskal katalogoan sartzeko eskaera, hain zuzen ere, Euskal Autonomia Erkidegoko Naturaren Kontserbazioaren Legearen testu bategina onetsi zuen **apirilaren 15eko 1/2014 Legegintzako Dekretuaren** 50. artikulua jasotzen duen prozedurarekin bat etorritz.

Erabaki hori hartzeko, Eusko Jaurlaritzaren Ingurumen, Lurralde-plangintza eta Etxebizitza Sailak kontuan hartu beharko ditu **Bernako Hitzarmenean** eta **Habitats Zuzentarauan** jasotako espezie hori babesteko araudia eta horietatik ondorioztatutako zaintza- eta kontrol-betebeharrak. Halaber, espezie honen egungo kontserbazio-egoera hartu beharko du kontuan, bai bere banaketa naturaleko eremuan, bai tokiko mailan Euskal Autonomia Erkidegoan.

Herri administrazioen
araubide juridikoa,
ondasunak eta zerbitzuak

11

1. Arloa kopurutan








Aurten 121 espediente kudeatu dira sail honetan eta honakoa izan da eragindako administrazioen araberrako banaketa:

• Tokiko administrazioa.....	93
• Euskal Autonomia Erkidegoaren Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza).....	6
• Foru administrazioa.....	5

Azpiarloen araberrako banaketari erreparaturuz gero, honela sailkatuko litzateke:

• Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazio-erantzukizuna.....	41
• Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio-prozedura.....	34
• Tokiko zerbitzu publikoak.....	31
• Udal-eroldaren kudeaketa.....	8
• Informazioa eta herritarren parte-hartzea.....	3
• Beste alderdi batzuk.....	3
• Herritarren eskubideak.....	1

Aurten hainbat kexa bideratu ditugu, ekitaldi honetan jasotakoak eta aurreko ekitaldietan ebatzi geratu zirenak. Kexa horien biderapenari buruzko xehetasunak direla eta, nabarmendu behar da ondorengo egoeran daudela txosten hau idatzi den unean:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
155	46	109	54	21	25	9

Arlo honetan, lantzen den esparrua orokorra denez, gai gehienak toki administrazioetara bideratutako kexen gainekoak dira. Eduki materialaren ikuspuntutik, aurreko urteetan bezala, kexa gehienak toki administrazioen funtzionamendu orokorrari buruzkoak dira, batez ere, izapidetzen diren eskaerei erantzun faltaren arazoa (**administrazioaren isiltasuna**) eta aurkeztutako salaketan ebazpena gehiegi

luzatzea nabarmentzen dira. Bidean, kexa ugari **administrazio prozeduraren** oinarriko zenbait izapide ez betetzeak eragiten ditu oraindik (alegazioetarako entzunaldiak eta abar), baita administrazio egintzetan arrazoi gutxiegi edo arrazoirik ez emateak ere; egoera horien guztien ondorioz, kaltetutako pertsonak ezin diote administrazioaren jardunari eraginkortasunez eta beharrezko berme guztiekin aurre egin.

Batzuetan, Administrazioak esku-hartzearen eskumenekotasuna aipatzen du, erabakia hartzen duenean, baina askatasunez jarduteko tarte zabal horrek ez du administrazioa salbuesten hartzen dituen erabakiak behar bezala arrazoi-tzeko beharretik. Administrazioaren erabaki guztietan, **esku-meneko ahalmenearen** barruan hartu badira ere, egiaztatu behar dira horiek hartzeko arrazoiak, administrazioaren jarduna arrazoizkoa eta ez arbitrarioa izan dela bermatzeko.

Udal ondare publikoaren kudeaketa izan da aurten kexa ugari eragin duten gaietako bat. Aurkeztutako kexetan hainbat arlo azaltzen badira ere, azpimarratzekoak dira **ezohiko azokak** ospatzerakoan espazio publikoa lagatzeko prozeduran gardentasunik eta lehiarik eza eta **terrazak eta mahaiak** espazio publikoan jartzeak sortzen dituen arazoak.

Arloari buruzko zertzelada hau amaitzeko, aipatu behar da oraindik ere eskatu egiten direla **zerbitzu publikoak** jartzea eta/edo ematen diren zerbitzuak hobetzea; aurtengo kexei dagokienez, **hiri-hondakin solidoak** biltzeko edukiontzien kokapena eta kokalekuaren egokitasuna agertu dira batez ere.

Jasotako kexen izapidetze faseen betetze mailari dagokionez, jardun okerraren bat antzeman den espedienteen kopuru handi batean administrazio eskudunek onartu egin dituzte Arartekoaren oharrak. Bestalde, erakunde honek jarduketa zehatzen bat plazaratu duenean, ebazpen gehienak onartu egin dira, hurrengo atalean azalduko den moduan.

2. Kexarik aipagarrienak

Arlo honetan izapidetutako kexa esanguratsuenak –lantzen den gaia dela eta edo kexan aipatutako gaia berria delako– laburbildu dira atal honetan; gomendioaren bat jaso dutenak bereziki azpimarratu dira, dagozkien azpiarlo materialetan jarraian azaldutako epigrafeka multzokatuta.

2.1. Administrazio prozedura eta Administrazioaren funtzionamendua

Aurreko atalean azpimarratu denez, Administrazioak lege-kotasunaren printzipioa bete behar du eta baliatzen duen botere administratiboaren jurisdikziozko kontrola egin behar du; horrek eskatzen du administrazioak bere jardunean beteko duen araudia alde aurretik ezartzea eta jarduketaren helburua zehaztea, ikuspuntu formaletik eta materialetik. Ildo horretan, [Arartekoaren 2017ko apirilaren 10eko Ebazpenaren](#) bidez, gomendioa igorri zion [Zeanuriko Udalari](#) diru-laguntzak arautzen zituen ordenantza legekotasunera egokitu zezan, ordukoak galarazten baitzuen eskakizun orokorrak betetzeko gai ziren elkarte edo talde interesatu guztien arteko lehia eraginkorra, eta hori diru-laguntzen kudeaketa zuzentzen duten printzipioen kontra zegoen (Diru-laguntzei buruzko Diru-laguntzei buruzko Lege Orokorraren, hau da, [azaroaren 17ko 38/2003 Legearen 8.3. artikulua](#)). Gomendio hori ez da onartu.

Aurreko idatz-zatian azaldutako gaiaren ildotik, ikuspegi orokorragoan, **administrazio-espeditateak** izapidetzeko orduan, udal administrazioak alegazioak ebatzen dituenean, **arrazoi** nahikoak eman behar ditu; izan ere, arrazoiketak aurre egin behar dio administrazioari aurpegiaritzen zaion legaltasun ezari eta behar bezala oinarritu behar ditu alegazioei uko egiteko erabilitako arrazoi juridikoak. Administrazioaren jarduna legearekin bat datorrela bermatzeko eta hori horrela dela egiaztatzeke, [Toki Erakundearen Antolaketa-aren, Funtzionamenduaren eta Araubide Juridikoaren Erregulamentuak](#) (azaroaren 28ko 2568/1986 Errege Dekretuak) xedatu du akordio edo erabakiaren oinarri erabilitako txosten juridiko eta teknikoak jaso behar direla administrazio-espeditateetan (172. artikulua). Arrazoitzeko beharraren ildotik, Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearen [urriaren 1eko 39/2015 Legearen 88. artikulua](#) xedatu du ebazpenak arrazoitua izan behar duela eta interesdunek planteatutako gai guztiak, bai prozeduratik eratorritakoak erabaki behar dituela.

[Arartekoaren 2017ko apirilaren 11ko ebazpenean](#), [Bermeoko Udalaren](#) jarduna –udal talde bati dokumentuen sarrera eta irteera erregistroko informazioa eskuratzeko eskaera ukatzea– legearekin bat datorrela ondorioztatuta ere, azpimarratu da informazioa eskuratzeko eskaera ukatzen duen ebazpenaren motibazioak kalifikatua izan eta arrazoibide behar bezain zehatza erabili behar duela. Datu pertsonalei buruzko argudioa ez da nahikoa eskatzen den informazioa eskuratzeko eskaera ukatzeko, urratutzat jotzen diren arauak aipatu gabe, muga horiek, halaber, zinegotzi dagozkien gobernu taldea kontrolatzeko eta ikuskatzeko zereginekin konparatu gabe eta, azkenean, karguari dagozkion eginkizunak –behar duten informazioa kontuan hartuz– aztertu gabe.

Bestalde, gai horri buruzko hainbat kexa jasota, jarraitu behar da **legekotasun printzipioa** betetzeko eskaera azpimarratzen, bai arlo bakoitzean aplikatu beharreko lege arauari dagokionez, bai udal mailan **ordenantza** eta **araudiei** dagokien araudia bera betetzeari dagokionez. Hainbat kexatan jaso den moduan, udal eskumeneko zerbitzuak emateko eta kudeatzeko orduan, baita ondare propioaren kudeaketan

ere, gero xehetasunez ikusiko dugun bezala, arrazoi desberdinak direla medio, udal araudia bera ez da aplikatzen edo ez da zuzen interpretatzen, dagozkion lege baldintzak bete gabe. Administrazioak, berariazko araudiak egoera jakin bati erantzuten ez diola ikusten badu, hala badagokio, araua nahi den moduan aldatu behar du, betiere aplikatu beharreko lege-esparrua errespetatuz.

Azkenik, ezin dugu aipatu gabe utzi **administrazioaren isiltasuna**. Arartekoak jarraitu behar du gogorarazten administrazioaren betebeharra dela aurkezten zaizkion eskaera guztiei erantzun arrazoitua ematea eta hartutako erabakia behar bezala jakinaraztea, legeak ezarritako epeetan, Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkideari buruzko Legearen 21. artikuluekin bat. Aurreko txostenetan adierazi dugunez, **administrazioaren isiltasuna** eskaera ukatzeko bidea balitz bezala erabiltzea ez da onargarria, eragozpena baita eskatutakoaren inguruan Administrazioak dituen asmoak edo arrazoiak ezagutzeko eta urratu egiten baititu herritarren oinarritzko eskubide eta bermeak, administrazioaren jardunari dagokionez.

2.2. Udal erroldaren kudeaketa

Azken ekitaldietan gutxitu egin da biztanleen erroldari buruzko kexen kopurua, eta hori azpimarratu behar da, administrazioari erregistro horrek oinarritzko zerbitzu publikoak eskuratzeko duen garrantzia dela eta. Izapidetutako kasuei dagokionez, oraindik ere aurkezten dira honako egoera hauei buruzko kexak: herritarrek udalerrian benetako egoitza eduki arren, egoitzak bizitokia izateko lege baldintzak betetzen ez dituenean, udalak, erroldatzea ukatu edo atzeratzeko, bidegabe erabiltzen du eskaeran adierazitako datuak egiaztatzeke ahalmena. Datuak egiaztatzeke ahalmena erabiltzeak zentzua du udalerrian **bizilekua finkatzeko** asmoa zalantzarria izan daitekeelako **zantzuak** daudenean; bestela esanda, ez du zentzurik halako susmorik izateko arrazoirik ikusten ez denean, eta are gutxiago, datu guztiek benetako egoitza egiaztatzen dituztenean (adibidez, seme-alabak udalerrian eskolatuta daude). Ildo horretan, [Toki Erakundearen Biztanleen eta Lurralde Mugen Araudian](#) (uztailaren 11ko 1690/1986 Errege Dekretua) eta [2015eko martxoaren 16ko ebazpenean](#) (2015eko martxoaren 24ko BOE) ezarritako jarraibide teknikoak ikusita, ez dago zalantza izpirik nola jokatu behar duten udalek udal errolda kudeatzeko orduan.

2.3. Informazioa eta herritarren parte-hartzea

Euskadiko Toki Erakundeei buruzko [apirilaren 7ko 2/2016 Legeak](#) nabarmentzen duenez, udalerrien eta gainerako toki-erakundearen gobernu irekia bermatzea du helburu, kalitate instituzionala hobetze eta herritarrekiko harremanetarako esparru berri bat finkatzeko aldera. Horretarako, **gardentasuna**, **publizitate aktiboa**, **informazio publikoa eskuratzeko** eta **herritarren partaidetzarako** tresnak eta bideak garatzea sustatu nahi da.

Praktikan, aurrerapausoak egin direla ikus daiteke, baina, aldi berean, gobernu irekia udalerrietan ezartzeari dagokionez, disfuntzio handiak antzematen dira. Izan ere, herritarren partaidetzaren arloan, udalek onartu egin dituzte gai horri buruzko ordenantzak, herritarrek tokiko bizitzan parte hartzea areagotzeko, oinarritzko legedian jasotako gutxieneko betebeharretatik harago. Hala ere, jasotako keaxak ikusita, oraindik ez da barneratu tresna horiek herritarrak ordezkatzeko dituzten erakundeen kalitatea hobetzeko bideak direla.

Informazioa eskuratzearen gaiarekin amaitzeko, iazko txostenean dagoeneko adierazi genuenez, **publizitate aktiboari** loturiko oinarritzko betebeharrak gogorarazi behar dira. Gaur egun, egoitza elektronikoetan eskura daitekeen informazioaren kalitatea eta kantitatea nabarmengarria izan arren, oraindik antzematen dira oinarritzko gabeziak informazio eskuragarriaren egituraketari eta edukiak gaurkotzeari dagokionez, udalerritik txikiengan zein handietan. Azpimarratzen jarraitu beharreko alderdi berezia ordenantzen, araudiaren, planen eta abarren proiektuak behin-behinekoz onartu bezain laster eta jendaurrean jartzeko epean argitaratzeko beharra da [Euskadiko Toki Erakundeek buruzko Legearen 53. artikulua a) idatz-zatia]; izan ere, epealdi hori betidanik herritarren toki-erakundeen jardunean parte hartzeko ohiko bidea izan da. Gure iritziz, betebeharrak hori gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko **abenduaren 9ko 19/2013 Legearen 7. artikuluko e) idatz-zatian** xedatu zen dagoeneko, hala ere, ez dirudi arazoizkoa oraindik udal gehienek ez dutela dagokion webgunean edo egoitza elektronikoan jendaurrean jarri behar den araudiaren testua aztertzei aukerarik ematen.

2.4. Herri-administrazioen ondarea

Administrazio publikoaren ondareari dagokion arloak gai ugari biltzen ditu; horri buruzko kexei dagokionez, nabarmentzekoak dira, alde batetik, jabari publikoaren defentsari eta kontserbazioari buruzkoak, eta bestaldek, partikularrek, dagokion baimenak lortuta, ondasun horiek era berezian erabiltzei buruzko keaxak.

Lehenengoei dagokionez, aipatu behar da **Arartekoaren 2017ko abuztuaren 31ko ebazpena**, **Orozkoko Udaleri** iturri publiko batera heltzeko bidearen erabilera eta jabari publikoa desafektatzeko udalbatzaren erabakia ondorioz gabe utzi dezan gomendatzen zaiona. Jabari publikoa desafektatzeko espediente bertan behera uztea eta interesdunak informazio publikoko epean aurkeztutako alegazioak ez ebatzea ziren keaxaren arazoak. Desafektatzeko espediente ondorioz gabe uzteko arazoietako bat hau da: geroago ireki zen trukate-espediente ez zen egiaztatuta jarduketa bere garaian egingarria izango zenik. Udalak gomendioa onartzeko borondatea azaldu du.

Herritar guztiak espazio publikoa erabiltzeko duten eskubideari dagokionez, gomendioa igorri zaio **Getxoko Udaleri** agindua eman dezan lursail baten landare hesia kimatzeko, espaloia hartu gabe (**Arartekoaren 2017ko maiatzaren 9ko ebazpena**). Landare hesi pribatuak espaloia publiko hartzeko

zuen, eta azken hori estua zenez, ezin zen haur-kotxearekin edo gurgil-aulkarekin pasatu; era berean, desgaitasuna edo mugikortasun urria duten pertsonen zailtasunak zituzten espaloia erabiltzeko eta galtzadara jaistera behartuta zeuden. Beraz, arriskutsua zen oinezkoentzat. Gomendioa onartu egin dute.

Horrez gain, gomendioa egin zaio **Hernaniko Udaleri** (**Arartekoaren 2017ko uztailaren 6ko ebazpena**) lur-azpian dauden garaje pribatuetan izandako hondoratzearen ondorioz erabiltzei geratu den erabilera publikoko espazio baten azala konpontzei buruzko erreklamazioa ebatzi dezan. Udalak bideratu egin zuen garajeen jabeen erkidegoek aurkeztutako erreklamazioa, horretarako hainbat txosten emanaz eta kalteuekin bilerak eginez. Hala ere, espedientearen izapidea geldituta geratu zen, planteatzen zen arazoaren zailtasun eta konplexutasunaren ondorioz. Gauzak horrela, erakunde horiek gomendatu zuen planteatutako gai guztiak administrazio ebazpenaren bidez erabakitzea, zegozkion izapideak bete, behar izanez gero, alegazioak eta frogak aurkeztea barne (Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkideari buruzko legearen 75. artikulua eta hurrengoak, baita 88.5. artikulua ere). Gomendioa onartu egin dute.

Jabari publikoari loturiko eraginei dagokionez, udalek baimenak ematen dituzte espazio horiek okupatzeko, hainbat arazo direla medio. Edonola ere, baimen horiek mugatu egin dute herritarren eskubidea: espazio horiek guztiak berdin erabiltzeko. Baimenekin zerikusia duten kasuen artean, kexen kopurua, maiztasuna eta hirugarrenei eragindako kalte dela eta, udal jabari publikoko espazioetan **terrazak eta mahaia** jartzeko buruzkoak dira azpimarragarriak.

Adibidez, **Arartekoaren 2017ko azaroaren 21eko ebazpena**, **Ondarroako Udaleri** gomendatu zitzaion terraza bat baimentzeko baldintzak legezketasunera egoki zitzaion eta, salatzen ziren arau-hausteei zegozkien zehapen-espedienteak bidera zitzaion. Gomendio horretan berriz planteatu da hiri-inguruetan **irrisgarritasun** baldintzak ez betetzearen arazoa eta gogorarazi da oinezkoentzako bideek jarraituak eta ahalik eta laburrenak izan behar dutela. Testuinguru horretan, Arartekoaren iritziz, indarrean dagoen araudiaren arabera, baldintza horiek espaloietan hoberekin betetzen dituen ibilbidea lortzen da fatxada lerroaren alboko espazio librea uzten denean. Aipatu beharra dago, eta ezin da ahaztu, ibilbide osoak oinezkoentzako pasabideekin, bidegurutzekin eta abarrekin koherenteak izan behar duela. Gomendioa onartzeko prestasunari dagokionez, udalak oraindik ez du erantzunik eman.

Beste alde batetik, kaleko salmenta egiteak edo udalek antolatutako aldizkako **azoketan** parte hartzeak jarraitzen dute eztabaidagai izaten. Arlo horri dagokionez, udalek honako hauekin bat jardun behar dute: **2006ko abenduaren 12ko Europar Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2006/123/CE Zuzendaraua**, urtarrilaren 15eko 1996/Legea, Txikizkako Merkataritzaren Antolamenduarena, aldatzen duen **martxoaren 1eko 1/2010 Legea** eta **otsailaren 26ko 199/2010 Errege Dekretua**, salmenta ibiltaria edo ez egonekoa arautzen duena. Araudi hori aplikatzeak eskatzen ditu, alde batetik, udal ordenantzak goitik behera berrikustea eta, bestetik, orain arte tradizioak eta ohiturak zuzendu dituzten ekitaldi

horiek antolatze modua aldatzea. Gainera, batzuetan, ekitaldi horiek antolatzea profesionaltasun maila handia edo txikia duten erakunde edo antolakunde eskuan uzten da, Administrazioari dagokion erantzukizuna saihesteko asmoz.

Ildo horretan, [Ortuellako Udalari igorritako Arartekoaren 2017ko martxoaren 20ko ebazpenean](#), azpimarratu zen udalak ezin zuela bazter utzi administrazio-zuzenbidea, jabetza publikoko baimen administratiboak zirelako. Izan ere, baimen horien kopurua mugatua denez, lehia erregimenean eman behar dira, hau da, prozedura publikoaren bidez, 199/2010 Errege Dekretuaren 4. artikulua xedatzen duen moduan. Ekitaldiaren kudeaketan beste batzuek parte hartzea eragotzi gabe, Administrazioak bermatu behar ditu bai horrelako baimenak ematearen arauketa orokorra, bai lehia bermatuko duten hautaketa-irizpideak zehaztea. Gomen-dioa onartu egin dute.

Gai beraren haritik, kexa batek agerian utzi zuen [Zumarragako Udalak](#) ezohiko azoka antolatze orduan erabili zituen hautaketa-irizpideak legearen kontrakoak zirela, udalak antzinasuna eta produktuen edo ekoizlearen jatorria bezalako alderdiak lehenetsi zituelako eta tokiko ekoizleei lehentasuna eman zielako; eta hori debekatuta eta diskriminatzailea zen. Udalak onartu egin du gomendioa ([Arartekoaren ebazpena, 2017ko abuztuaren 16koa](#)).

2.5. Ondare-erantzukizuna

Beste behin ere, ondare-erantzukizuna dela eta sortzen diren erreklamazioetan planteatutako kexak dira nagusi atal honetan eta, beti bezala, herritarrek ekitaldi desberdinetan gai horien inguruan azaldutako interesa adierazten dute.

Aztertzen ari den ekitaldian, kopuruaren aldetik, herritarrek gero eta kezkatuago daudela ikusten da, interesdunek aurkeztutako kexen kopurua, iazkoarekin konparatuta, igo egin delako.

Ikuspuntu kualitatibotik, ez da berritasun handirik antzeman, planteatutako kexen arrazoiak betikoak baitira: administrazioetik jasotako erantzunarekin ados ez egotea, esanbidezko ebazpenik ez jasotzea edo legeak ebazpena emateko ezarritako epeetan erantzunik ez izatea.

Administrazio erantzuleek interesdunei euren kexei buruzko ebazpen arrazoiturik ez emateak hausnarketa egitera bultzatzen duen datu bat jartzen du agerian: administrazioaren praxian bikaintasun maila lortzeko, bidea egin behar dela oraindik.

Aipatutako esparruan erantzuki egin behar bada ere, aldi berean, ezin da ahaztu administrazioak, bere jarduna behar bezala egin nahi duenean, mugak topatzen dituela, batzuetan dituen giza baliabide eta baliabide teknikoak nahikoak ez direlako; zalantzarik gabe, egoera batzuetan arrazoiak izan daiteke, baina ez du kentzen herritarren eskaerei ahalik eta azkarren erantzuteko betebeharra.

Azaldutako ildoan, jasotako kexa batean baino gehiagotan, kexaren hartzailea zen administrazioak, ebazpena ematean gertatutako atzerapena aitortuta, prozedura bultzatzeko eta amaitzeko konpromisoa hartzen zuen. Espediente horiek amaitutzat jo dira, adierazitako konpromisoa benetan bete delakoan; arrazoizko denboran gertatzen ez bada, berriz irekiko da espedientea.

2.6. Tokiko zerbitzu publikoak

Atal honetan ez dago berritasun handirik izan; hala ere, aipa daiteke oraindik aurkeztu direla kexak, landa eremuan **oinarrizko zerbitzu** jakin batzuk ezarri ez direla salatzen. Urbanizagarria ez den lurzoruan, Administrazioak ez du bermatu behar oinarriko zerbitzu publikoak bere kontura emango dituela, adibidez, ur-hornikuntza, estolderia eta argiztapen publikoa partzelan bertan. Lurzoru mota honetan, prestazioak jabeen kontura dira (Lurzorua eta Hirigintzari buruzko [ekainaren 30eko 2/2006 Legearen](#) 28.4.d) artikulua), eta horiek dira zerbitzu publikoak amaitzen diren puntuetan landa-eremura egokitutako beharrezko azpiegitura eta instalazioak gauzatu behar dituztenak edo euren konturako instalazioak bermatu (ur-hornikuntzaren sare orokorretiko hargunea, harpen partikularrak, hobi septikoa eta abar). Horrek guztiak ez du eragotziko udalek, euren ahalmen ekonomikoaren arabera eta ezarri duten lehentasun ordenarekin bat, lanak bultzatzea eta/edo laguntzak ematea, landa eremuetako biztanleei oinarriko zerbitzuak eskuratzeko aukera bermatzeko, baita eremu horietan garatu ohi diren ekonomia-jarduerak bultzatzeko ere.

Hiri ingurunean, herritarrek jasotzen dituzten zerbitzuak oro har hobetzea eskatzen dute, hala nola ur-hornidura, argi publikoak, saneamendua eta abar. Iaz bezala, ikusi da **hondakinak** biltzeko edukiontzien kokapena gatazkak sortzen ari dela erabiltzaileen artean, horren ondorioz eragozpenak, batez ere usain txarrak eta zarata, baita inguruko zikinkeria ere, jasan behar dituztelako.

Kontu horrek benetan aipatutako eragozpenak eragiten dituela aintzat hartuta, udalak eskuragarri dauden aukera guztiak aztertu eta edukiontzia ahalik eta kokagune egokienean jarri behar ditu, ahalik eta kalte gutxien sor ditzaten. Kokapenik egokiena zehazteko, Administrazioak kontuan hartu behar ditu, besteak beste, zerbitzua erabiltzeko hurbiltasuna, kokapenaren segurtasuna, irisgarritasuna, edukiontzia era seguruan husteko aukera eta abar. Nolanahi ere, eragozpenak murrizteko beharrezkoak diren baliabide teknikoak eta giza baliabideak jartzeaz gain (edukiontzietatik kanpo uzten den zaborra kontrolatzea, ingurunea ondo garbitzea eta abar), Administrazioak hautatutako kokapenaren egokitasuna behar bezala justifikatu behar ditu eta aintzat hartutako irizpideak herritarrei jakinarazi behar dizkie.

Hiriko bide publikoen segurtasunari dagokionez, Arartekoak iradokizuna egin dio [Usurbilgo Udalari](#) berriz azter ditzan udalerriarri jarritako **abiadura gutxitzeko elementuak** eta oinezkoentzako pasaguneetako seinaleak ([Arartekoaren 2017ko abuztuaren 31ko ebazpena](#)). Iradokizuna onartu egin dute.

3. Ofiziozko espedienteak

Arartekoak abenduaren 14an emandako 10/2011 Gomendio Orokorrean, (“**Abiadura murriztaileak hiri eta hiriarteko bideetan**”), azpimarratu zuen beharrezkoa zela jarraibide tekniko batzuk zehaztea, oreka puntua bilatzeko, alde batek, instalakuntzen segurtasun eta eraginkortasun baldintzak, eta bestaldetik, guztientzako gutxieneko erosotasun estandarrik bermatzeko.

Gomendio hori egin zenetik egoera ez da nabarmen aldatu, eta kontu horri buruzko kekek urtero jasotzen ditugu. Hori dela eta, iaz, Arartekoak ofizioz ireki zuen gai horrekin zerikusia zuen espediente bat, [Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailari](#) atxikitako [Euskadiko Bide Segurtasuneko Batzordean](#), kontsulta-organo hori arduratzen baita bide-segurtasunarekin zerikusia duten eskumenak erabiltzen dituzten administrazio publikoen arteko koordinazioa errazteaz eta koordinazio hura hobetzea bultzatzeaz, trafikoaren eta bide-segurtasunaren arloetan diharduten erakunde publiko eta pribatuak elkartzeko eta parte hartzeko aukera emanez.

Batzordearen barruan bi lantalde sortu ziren: bata, hiru foru-aldundietako ordezkariak eta [Eusko Jaurlaritzako Gaurio Sailekoak](#) osatu zuten; [EUDEL](#)ek bultzatutako beste taldea, berri, autonomia-erkidegoko hainbat udalek osatu zuten. Horren guztiaren ondorioz, onartu egin dira proposamen teknikoak, bai foru eskumeneko bideentzat, bai hiri barruko bideentzat, batez ere, udalek erreferentzia-eredu gisa erabiltzeko, horrelako pasabide goratuak gehienetan hiri barruko bideetan jartzen direlako. Edozela ere, erakunde honek azpimarratu behar du garrantzitsua dela egindako instalazioaren egokitasuna (arazoa konpontzeari begira) abiadura-murriztaileak jarri ondoren ebaluatzea, aurrerapen teknikoak eta aintzat hartzekoak diren beste inguruabar batzuk une oro kontuan izateko. Ildo horretan, jarritako instalazioen antzintasuna dela eta, eta [EUDEL](#)en proposamen teknikoak aintzat hartuta, komenigarria izango litzateke udalerrietan instalatutako abiadura-erreduktoreak berrikustea.

4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Herritarren eskubideen egoera labur azaltzen hasteko, hala-beharrez, aipatu behar dira Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko [urriaren 1eko 39/2015 Legean](#) araututako **administrazio-prozedura** eta erabateko indarrean jartzeak ekarriko dituen aldaketa garrantzitsuak, herritarren eta administrazioaren arteko harremanei dagokienez. Aipatu legea 2016ko urriaren 2an indarrean jarri zen arren, zenbait xedapen, besteak beste, **erregistro elektronikoa**, enplegatutako publiko gaituen erregistroa eta Administrazioaren **sarbide-puntu elektronikoa orokorra**, 2018ko urriaren 2an jarriko dira indarrean.

Aipatu egunean prest egoteko, administrazio publikoek neurri garrantzitsuak hartu behar dituzte, legeak ezarritako aurreikuspenak betetze aldera. Ondorio horietarako,

administrazio publiko guzti-guztietako erregistro elektronikoen erabat elkarreragingarriak izan beharko dute, honako hauek bermatzeko: bateragarritasuna informatikaren aldetik; elkarrekin lotuta egotea; erregistro-idazpenak eta edozein erregistroan aurkeztutako agiriak bide telematikoz bidaltzeko aukera.

Bestalde, herritarrek badute eskubidea (ondorioz, Administrazio Publikoek hori bermatzeko betebeharra dute) administrazio publikoekin sarbide-puntu orokor elektronikoen bitartez komunikatzeko eta administrazioarekiko harremanetan **bitarteko elektronikoa erabiltzeko** laguntza jasotzeko (legearen 12. eta 13. artikulua). Laguntza horri dagokionez, interesdunen batek ez badauzka behar diren bitarteko elektronikoa, administrazio publikoetan funtzionario bat egongo da, sinadura elektronikoko sistemaren bitartez, balio osoz, interesduna administrazio-prozeduran identifikatzeko edo, bere izenean, sinadura elektronikoa emateko (sinadura elektronikoa edukitzeko betebeharra duten pertsonen eta kolektiboen kasuan izan ezik).

Gainerakoan, herritarren eta administrazio publikoen arteko harremanei dagokienez, Arartekoari aurkeztutako kekek jarraitzen dute honako gai hauei lotuta egoten: erantzunik eza; arazoibiderik eza edo arazoia nahikoak ez izatea; administrazio-prozeduratik datozen izapide eta bermeei uko egitea; legezketasunaren printzipioa ez betetzea, batez ere, udal mailan gertatzen dena: udalek beren ordenantza eta araudiak gaizki aplikatzeak ondorioak ekartzea. **Administrazio-prozedurari** buruzko legea betetzea berme egokia da herritarrek Administrazioarekiko harremanetan dagozkien eskubideak erabil ditzaten. Hori dela eta, legea zehatz betetzen ahalegintzea erakunde osoaren lana da.

Informazioa eskuratzeko **eskubidea baliatzeari** dagokienez, horri buruzko kexa gehienek toki mailarekin zerikusia dutenez, Euskadiko Toki Erakundeei buruzko Legean ezarritako irizpide orokorrak kontuan izan behar dira, hori baita azken arauketa, herritarren eskubidea erabiltzearen interpretaziorik aurreratuena jasotzen duena. Gauzak horrela, toki erakundeek kontuan izan behar dute Euskadiko Toki Erakundeei buruzko Legearen 62. artikuluko 2. eta 3. idatz-zatietan xedatutakoa; izan ere, bertan jasotako irizpide eta jarraibideen arabera, administrazioak bere jardunean legeriak ezarritako mugak era murriztutakoan interpretatuko ditu, eta, informazioa berariaz ukatu behar duenean, lehendabizi ebaluazio sakona egingo du eta kasu bakoitzean konparatuko ditu informazioa zabaltzeko interesa eta horrek interes publikoan izan dezakeen eragina.

Tokiko zerbitzu publikoei dagokienez, herritarrek zerbitzu baten prestazioa nahikoa ez izatea edo falta izatea salatzen dute batez ere. Aurreko ekitaldietan dagoeneko azaldu den bezala, udalek oinarritzko kalitate-estandar batzuk finkatu behar dituzte, eskura dituzten baliabideak kontuan hartuta. Dena den, ohikoa da eskabide jakin bati erantzutea eskaera arazoizkoa dela, baina eskatutako jarduketak burutzeak dagokion esleipen ekonomikoa eskatzen duela, egoera noiz eta nola konponduko den zehatz azaldu gabe.

Oro har, udalerrian zenbat behar dauden ikusirik, udalari dagokio haiek egikaritzeko lehentasun-ordena erabakitzea,

nahiz eta gogora ekarri behar den dagokion plangintzak arrazoituta egon behar duela udalerriko zerbitzuen inbertsio eta hobekuntza aurreikuspeni aurre egiteko. Baliabideak esleitzean, bidezkoa da honako hauek kontuan hartzea: zerbitzua erabiltzeko intentsitatea eta erabiltzaileak, segurtasuna, inbertsioaren zenbatekoa, zerbitzu mota, batez ere, derrigorrezkoa den ala ez, mantentze-lanak ez egiteak sor ditzakeen segurtasun-arazoak eta abar. Edonola ere, azpimarratu behar da udalek, aurrekontuak egiterakoan, nahitaezko oinarriko zerbitzuak emateko zuzkidura ekonomiko nahikoa izateari eman behar diotela lehentasuna, udal biztanleei baitagokie *“Zerbitzu publiko zehatzen bat udalaren nahitaezko eskumenekoa denean, zerbitzu hori betetzeko eskatzea, eta, hala badagokio, zerbitzua ezartzeko eskatzea”* [Toki-araubidearen oinarriak arautzen dituen [apirilaren 2ko 7/1985 Legearen](#) 18.1.g) artikulua].

Atal honi dagokion epigrafean azaldu denez, **ondare publiko**a kudeatzeak eta defendatzeak, eta partikular batzuek, horretarako baimena lortuta, espazio publikoa era intentsiboan erabiltzeak eztabaidak sortzen dituzte etengabe, gehiegizkotzat edo desegokitzat –kasu guztietan garrantzi

handiagoa izan behar duen interes publiko orokorraren ikuspuntutik– jotzen direlako edo horretarako eskubidea dutela uste dutenei baimena ukatzen zaielako. Jabari publikoa hartzeko kasu gehienak araututa daude (terrazak, azokak, pasabideak eta abar), hortaz, interesdunek alde aurretik ezagutzen dituzte Administrazioak jarraitzen dituen irizpideak eta baimena lortzeko bete behar dituzten baldintzak. Hala ere, kasuren bat araututa ez dagoenean, espazio publikoa hartzeko kasu guztiak aurreikustea zaila delako, edo, besterik gabe, ez dela komenigarria uste delako, Administrazioaren betebeharra da eskaera ebatzea, kasuz kasuko baldintzak aztertuta eta ukapena behar bezala arrazoituta.

Jabari publikoaren kudeaketaren haritik, beste urte batez, **terraza eta mahaia**k edo **ezohiko azoketan** instalazio desmuntagarriak jartzea aipatu behar dugu. Gai bi horiek kexen arrazoi bihurtzen dira, jabari publikoa okupatzeko emandako baimenetako baldintzak betetzen ez direlako, emandako baldintzak benetan betearaztean eskumena daukaten agintariek beste alde batera begiratzen dutelako, udal araudia bera aplikatzen ez dutelako edo ordenantza legearekin bat etorri gabe interpretatzen dutelako.

Osasuna








12

1. Arloa kopurutan

Aurten arlo honetan 105 kexa jaso dira guztira. Kexa horiek zenbait azpiarlotan sailkatu dira:

• Erabiltzaileen eskubideak.....	35
• Osasun laguntza.....	32
• Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa.....	14
• Itxaron zerrendak.....	14
• Herritarren eskubideak.....	4
• Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna.....	3
• Beste alderdi batzuk.....	2
• Osasun publikoa.....	1

Hau da arloan izapidetu diren kexen estatistika-informazioa abenduaren 31n.

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
153	90	63	30	24	5	4

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Hautapena

Berriz ere jaso dira osasun-laguntza eskuratzeko orduan zailtasunak izan dituzten atzerritarren kexak, Arartekoak 2017ko urriaren 30eko [agerraldian](#), [Eusko Legebiltzarraren Giza Eskubide eta Berdintasun Batzordean](#), azaldu zuen moduan. Kexa horiek agerian uzten dute, oraindik ere, hainbat arazo sortzen direla larrialdietan laguntza jasotzeko eskubidea interpretatzeko orduan; horixe da arazorik pre-miazkoena.

Agerraldian Arartekoak agerian utzi zuenez, espero zuen Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan Osasun Sistema Nazionalaren osasun-prestazioak emateko araubideari buruzko [ekainaren 26ko 114/2012 Dekretua](#) aldatzeko dekretuaren onarpena gertu egoteak konponduko zituela erakunde honek jasotako kexetan agertzen ziren arazo gehienak.

Azkenean, aipatu aldaketa [azaroaren 21eko 252/2017 Dekretuaren](#) bidez burutu da eta murriztu egin da Euskadin osasun-laguntza osoa eskuratzeko eskatzen den errolatze denbora (urte batetik hiru hilabetera). Hala ere, Konstituzio Auzitegiak duela gutxi emandako 134/2017 Epaia araber, **autonomia-erkidegoek ezin dute erabaki nor sar daitekeen osasun sisteman**, kontu hori estatuko oinarrizko araudiak arautzen duelako.

Hau da, Konstituzio Auzitegiaren arabera, autonomia-erkidego mailako araudiek ezin dute handitu osasun-laguntza jasotzen duten pertsonen kolektiboa araudi horrek ezarritako mugen gaineratik, eta horrek zaildu egiten du gure autonomia-erkidegoan onartutako dekretuen bidez lortu nahi diren helburuak betetzea: **osasun-laguntza aseguruak edo onuradunak ez diren pertsonen ere ematea**.

Atzerritarrei arreta emateari dagokionez, iazko txostenak jaioberriak diren adingabe atzerritarren arazoa konpontzeko burututako hainbat esku-hartze jaso zituen; izan ere, zailtasunak dituzte prestazio osagarriak eskuratzeko, esaterako farmazia-prestazioa, haien eskubidea oraindik eztabaidatu ez bada ere. Hasitako jarduketak osatzeko, Arartekoak informazioa eskatu zion [Osakidetzari](#), [Osasun Sailak](#) hartutako neurriak profesionalei jakinarazteko erabili ziren bideak ezagutzeko. Erantzun zigutenez, administrazio eskudunak osasun-laguntzarako eskubidea onartzeko eskatzen duen dokumentazioa gurasoen jatorriko herrialdeetik jaso arte, paperezko errezeta erabiltzen da.

Osakidetzak emandako informazioaren arabera, medikuek Osasun Sailaren aginduaren berri jaso bazuten ere, segurtasun handiagoa izateko, mezu elektronikoko bat bidali zitzaion mediku-zuzendaritza guztiei, agindu hori hartzaile guztiek jaso zutela berriz ere ziurtatzeko.

Paperezko errezeta erabiltzeari dagokionez, Osakidetzak jakinarazi dio Arartekoari errezeta horiek historia klinikoan

jasotzea ez dela arazoa, medikuek ohar guztiak sistema informatikoan (PRESBIDE) jartzen dituztelako, eta horrela, guztia historia klinikoan jasota geratzen delako. Hala ere, farmazian aurkezteko, paperezko errezeta inprimatu egin behar da, gaixoak osasun-txartel indibidualik ez duenez, farmaziako langileak errezeta sisteman ikusi ezin duelako.

2.2. Erabiltzaileen eskubideak

Euskal Osasun Sistemaren erabiltzaileen eta profesionalen arteko harreman guztiak [uztailaren 21eko 147/2015 Dekretuak](#) arautzen dituen eskubide eta betebeharren esparrukoak direla esan daiteke. Gauzak horrela, asmo handiko dekretuak laguntza-harremanen artean aipatzen du, besteak beste, tratu egoki eta errespetuzkoa jasotzeko eskubidea. Era berean, langileek badute eskubidea tratu berdina jasotzeko edo kolektibo berezien beharrak aintzat hartzeko (besteak beste, sentikortasun kimiko anizkuna dutenak aipatu behar dira); modu objektiboan har ditzaketen beste eskubide batzuk ere badaude, adibidez, erreklamazio, eskaera edo iradokizunak behar bezala bideratzeko eskubidea edo oinarriko eskubideak erabiltzeko aukera, hala nola mediku espezialista edo ospitalea hautatzeko eta bigarren iritzia jasotzeko eskubidea.

Arartekoak jaso dituen kexek ez dute halaberrek dekretua betetzeko maila islatzen. Gehienek osasun-txartel indibiduala izateko eskubidetik (147/2015 Dekretuaren 12. artikulua) ondorioztatzen diren gaitasunak erabiltzearekin dute zerikusia. Halaber, erreklamazioei emandako erantzun batzuk bihurtu dira kexen arrazoi, interesdunen iritziz, ez baitzuten azaltzen desadostasunaren motiboa. Arartekoaren iritziz, erreklamazioa osasun arloko arduradunei helarazi zaiela jakinaraztea ez da erantzun nahikoa, aintzat hartzeko modukoa, ondoren azterketaren emaitzari buruzko informazioa bidaltzen ez bada. Ospitaleko gela partekatzen duten pertsonen gelakidea bisitatzen dutenek eragiten dizkieten eragozpenak ere kexa batzuen arrazoi izan dira. Hain zuzen ere, uztailaren 21eko 147/2015 Dekretuaren 7. d) artikuluko 4. idatz-zatian, kontu hori arreta berezia merezi duen egoera dela planteatu da.

Zaila da oreka aurkitzea gaixoen eta senitartekoen arteko harremanak bultzatzeko nahiaren eta bisitarien eragiten dituzten eragozpenak ez jasateko nahiaren artean. Osasun langileek ezin dute, zoritxarrez, pazienteen atsedena errespetatzea lortu, eragozpenak sortzen dituztenek apur bat laguntzen ez badute.

Arazo horri loturiko informazio-eskaerari erantzunez, Osakidetza azaldu dio Arartekoari gaixo batek bisita asko jasotzen dituenean, kontrolatzeko zailak diren bisitariak dituenean eta hiltorian edo oso urduri dagoenean, protokolo batzuk erabiltzen direla, oheak kentzea eta/edo gela indibidual batera eramatea bezalako jarduketak jasotzen dituztenak. Halaber, jakinarazi dute ezinbesteko lasaitasuna bermatu ez izana salatu zuten kexak, oro har, ohe guztiak okupatuta zeudenean, hau da, beste gela batera eramateko aukerarik ez zegoenean aurkeztu zirela.

Eskubideen esparru horri dagokionez, iazko txostenean aipatu ziren buruko osasuneko zentroa aldatzeko eskaera

bat ukatzea dela eta hasitako jarduketak. Kexagileak etxetik hurbilago egon nahi zuten, eskatu zuten zentroa bere etxearen aurrean dago eta.

[Arartekoaren 2017ko apirilaren 10eko ebazpenean](#) jasota dagoen azterketaren ondorioz, erakunde honek gomendatu zion Osakidetza ez zezala uka zentroa aldatzeko eskubidea erabiltzea buruko osasuneko zentroa izateagatik eta, aitzitik, azter zezala interesdunaren eskaerak, hurbiltasunean oinarritutakoak, ondorioz edukiko lukeen baliabideak planifikatzeko edo semearen laguntza-jarraitutasuna bermatzeko orduan.

Onartu ez den gomendioaren arabera, ez da zentroz aldatzeko aukera izateko eskubidea zalantzan jarri behar, kasu honetan buruko osasuneko zentro bat dugulako hizpide. Arartekoak espero du espediente horren ildoan egindako goioetak ez direla alferrik izan.

Bigarren iritzia eskatzeko eskubidea erabiltzeari dagokionez, hori ukatzea salatzen zuen kexa batek agerian utzi zuen Arartekoak aurreko txostenetan antzemandakoa: eskubide hori zerbitzu espezializatua eta/edo ospitalea hautatzeko nahizat jotzen dela batzuetan. Askotan gertatzen da beste espezialista bat hautatzeko eskaera bigarren iritzia jasotzeko eskaera balitz bezala izapidetzen dela.

Arartekoaren informazio-eskaerari emandako erantzunean Osakidetza azaldu zuenez, kexagilearen eskubidea ez zen bigarren iritzia jasotzeko eskaera gisa izapidetu, ospitale bereko neurologia zerbitzuan bertan egin zelako.

[Irailaren 18ko 149/2007 Dekretuak](#), beste mediku baten iritzia eskatzeko eskubidea arautzen duenak, ezartzen du gaixotasuna diagnostikatu duen zentrokoak ez diren profesionalen emango dutela bigarren iritzia.

Azkenean, kexa bideratu egin zen, ospitaleak aintzat hartu baitzuten interesdunak proposatutako espezialistari kontsulta egiteko aukera, familiako medikuak txostena eman eta gero, hau da, zerbitzu espezializatua hautatzeko prozeduran aurreikusitako izapidea bete ondoren.

[Lanbiden](#) bideratu zen arren osasunaren arloan eragina izan zuenez, atal honetan azalduko da diru-sarrerak bermatzeko errentaren hartzaile batzuen arazoari buruzko espediente bat. Hain zuzen ere, pertsona horiek, prestazioa jasotzen dutenez, salbuetsita daude behar duten sendagaiaren prezioa ordaintzetik, baina, aipatu kasuan, galdu zuten eskubide hori, Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errenta eten zielako eta horren berri Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalari eman ziolako.

Lanbidek hartutako erabakiak berehalako ondorio hau izan zuten: interesdunak diru-sarrerak bermatzeko errentaren onuradun gisa jasotzen zuten zenbatekoa aldi baterako kobertzeari utzi izana, izaera hori galdu ez bazuen ere.

Interesdunak dagokion errekurtsioa aurkeztu zuen Lanbiden. Hori dela eta, Arartekoak erakunde horretara jo zuen, honako aukera honen gaineko iritzia ezagutzeko: ea posible den Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errenta eteteko erabakia

hartzan duenean, erabaki hori Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalari jakinarazteko unea egintza irmoa den arte atzeratzea. Bestela, gerta daiteke balizko errekursoaren baiesteak interesdunari, diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzeari uzteaz gain, kalte gehiago eragitea, sendagaiak eskuratzeko orduan ekarpen bat egin behar baldin badu. Txosten hau idazteko orduan, Lanbidek oraindik ez du eman erakunde honek planteatutako kontuari buruzko erantzunik.

Azkenik, Osakidetza larraldietako zerbitzuak anbulantzia eramateagatik igorritako faktura jaso zuen pertsona batek Arartekoan aurkeztutako kexa aipatu behar da. Larraldietako zerbitzuari egindako eskaera bati erantzunez eman zioten laguntza hori.

Osasun-garraiobidea heldu zenean, pazienteak zentro pribatu batera joateko eskatu zuen; izan ere, aseguru pribatua zeukan. Gidariak esan zion, zentro pribatura eramateko, dokumentu bat sinatu behar zuela eta hori erakutsi zion. Dokumentu horretan adierazten zen aseguru-etxeak bidaiaren kostua bere gain hartu ezean, pazienteak ordaindu beharko zuela.

Geroago, aseguru-etxeak bidaiaren kostua bere gain hartu ez zuenez, Osakidetzak horren kostua interesdunari fakturatu zion, eta horixe zen, hain zuzen ere, kexaren motiboa.

Interesdunak azaldutakoaren arabera, sinatutako dokumentua aurkeztu ziotenean, ezin zuen horren edukia ondo ulertu. Adierazi zuen, dokumentuan adierazitakoa jakin izan balu, hau da, bidaiaren kostua bere aseguru-etxe pribatuak ordaintzen ez bazuen berak ordaindu beharko zuela jakin izan balu, Osakidetzaren zentro batera joango zatekeela. Hitz batez, kexa jarri zuen, dokumentua sinatu aurretik horren edukia buruzko informaziorik izan ez zuela salatzeke.

Aurrekari horiek eta Osakidetzak egitatei buruz emandako irizpena oinarri hartuta, Arartekoak urriaren 18ko ebazpena eman zuen. Horren bidez, honako hau iradoki zion Osakidetzari: *“larraldietako zerbitzuari laguntza eskatu dioten eta osasun-garraiobide publikoan eramateak dakartzan konpromisoak jasotzen dituen dokumentua sinatu behar duten pertsonen horren edukia behar bezala ohartarazten zaiela bermatzeko”*.

Jasotako erantzunarekin bat, Osakidetzak onartu egin zuen iradokizuna. Hortaz, Arartekoak amaitutzat jo zuen bere esku-hartzea, espediente horri dagokionez.

2.3. Osasun laguntza

Behin baino gehiagotan planteatu da gaixo bat ospitalean dagoenean jaso dezakeen familia-laguntzaren baliagarritasuna, baita laguntza hori jasotzeko zailtasunak ere, batzuetan agertzen direnak. Gogora ditzagun [Arartekoaren 2016ko abenduaren 19ko ebazpenean](#) jasotako gogoetak, beste autonomia-erkidego batean premiazko laguntza jaso zuen gaixo bati buruz. Pertsona horrek Osakidetzako erreferentzia-ospitalera eramateko eskatu zuen, behar zuen ebakuntza kirurgikoa egin ziezaioten.

Arartekoak, gaixoarentzat zein osasun sistemarentzat funtsezkoa den familiako laguntza hori kontuan hartuta, gaixo bat zegoena ez zen ospitale batera eramateko aukera aztertzeke proposatu zuen. Osasun Sailaren erantzuna jaso eta kexagilearekin telefonoz hitz egin ondoren, egiaztatu zen sailak baimendu egin zuela pertsona hori beste ospitale batera eramatea.

Osakidetzako Arreta Espezializatuaren planifikazioa erakunde horri dagokion antolatzeke ahalmenaren ondorioa bada ere, zerbitzu ona eta langileen emaitza onak bermatze aldera, Arartekoaren ustez, pertsona batzuen egoera bereziak ere ebaluatu behar dira.

Farmazia-prestazioa eskuratzeko aukerari dagokionez, kexa batzuk jaso dira, sendagai batzuk falta direla diotenak.

Arazoa ez da berria. Kexa horietako batek ospitaleko sendagai batekin zuen zerikusia. Izan ere, kexagileak behartuta zegoen sendagaia bere kabuz eskuratzera, eta gero, horren kostua itzultzeke eskatu zion osasun administrazioari.

Arartekoak, kexa aztertuta, bi kontu bereizi zituen: alde batetik, dirua itzultzeke eskaera; eta bestaldek, sendagaiaren horniketa ezaren arazoa. Azken hori, kexan azaldutakoaren arabera, errepikatu egiten zen, hortaz, berriz gertatzeko arriskua zegoen. Ospitaleko sendagai bat dela kontuan hartuta, bi kontu horietako lehenengoa erakunde honek noiz aztertuko zain geratu zen. Bigarrenari dagokionez, Medikamentuen eta Produktu Sanitarioen Espainiako Agentziaren jarduketa-eremuarekin zerikusia duenez, Arartekoak estatuko Herriaren Defendatzaileari helarazi zion kexa.

2.4. Itxaron-zerrendak

Atal honetan jasotako kexak proba diagnostikoei eta ebakuntza kirurgikoei egiteko itxarote-denborari buruzkoak izan dira.

Aurkeztutako aurrekariaren arabera, probei buruzko kexak arrazoizkoak ziren eta izapidetu ondoren konpondu egin ziren.

Ebakuntzak egiteko itxarote-denborari dagokionez, Arartekoak jasotako kexak honako kasu hauetan helarazi zituzten Osakidetzari: itxaronaldia 180 egun baino gehiagokoa zenean; eta, itxaronaldia laburragoa izan arren, zerrendan sartzeko orriaren arabera, proposatutako ebakuntzak lehen-tasuna zuen, baina kexa jarri zen unera arte gaixok ebakuntzaren egunari buruzko informaziorik jaso ez zuenean.

Itxaronaldia Euskadiko Osasun Sistemaren konturako prozedura kirurgiko programatuetara eta urgentek ez diren iristeko gehienezko epeak ezartzeko den [martxoaren 21eko 65/2006 Dekretuan](#) ezarritako denbora baino luzeagoa denean, gerta daiteke 180 egun baino gehiago igarota ere, erreferentziako ospitaleak dituen baliabideekin ezinezkoa dela ebakuntza burutzea. Kasu horietan, onartu behar da kexaren bidezko tasuna, kexagileak ebakuntza dagokion zentroan egiteko eskatzen duenean.

Dena den, sistema publikoak dituen baliabideak, laguntzaren eskaria kontuan hartuta, egokiak diren ala ez baloratzen hasi gabe, erakunde honen arabera, ikuspegi juridikotik, 65/2006 Dekretuak ezarritako epean ebakuntza izateko eskubidea jasotzen du, baina ez du esaten ebakuntza gaixoari dagokion ospitalean egin behar denik. Aukera hori emateko, zerrendetako lehentasun hurrenkera naturala aldatu beharko litzateke.

In vitro ernalketa erabiltzen duen laguntza bidezko giza ugalketako teknika bati buruzko kexa batean, interpretazio arazo bat planteatu zen, zerbitzu zerrendan ezarritako baldintzei dagokienez. Izan ere, emakumearen adinari buruzko irizpidearen arabera, tratamendua hasteko unean 40 urte baino gutxiago izan behar ditu. Kasu horretan, ospitaleak kexagileari tratamendua ukatu zion, honako argudio hau azalduta: une hartan zuen adina (38 urte eta sei hilabete) eta itxarote-denbora kontuan hartuta, tratamendua hasteko unean 40 urte beteta izango zituen.

Itxaronaldiarekin zerikusia zuen zailtasuna izan arren, Arartekoak adierazi zuen zerbitzuen zerrendan ezarritako adinaren irizpidea aplikatzeko moduak zalantzak sortzen zituela.

Zerbitzuen zerrendak arautzen duenez, tratamendua hasten denean, emakumeak 40 urte baino gutxiago izan behar ditu (“*i) Emakumearen adina tratamendua hasten denean, 40 urtetik behera*”). Baina ospitaleak igorritako ukapenari buruzko jakinarazpenean, “...*itxaronaldia aintzat hartu gabe*” izango zela adierazi zen betekizun horri buruzko aipamenean. Arartekoak egindako informazio-eskaerari erantzunez, Osakidetza honako hau azaldu zuen: obstetria eta ginekologia zerbitzuak kasua aztertu ondoren, pazienteari balorazioa egiteko deituko zitzaioela, tratamenduaren agindu nahiz baldintzak betetzen zirela egiaztatzeko asmoz, eta haren ondoren programatu zela tratamendua.

2.5. Funtzionamendua

Pertsona batzuek beren bizilekura anbulantzian joateko itxaron behar izan duten gehiegizko denborak kexak eragin ditu berriz ere.

Egindako azterketarekin bat, atzerapen batzuk egoera berezietan gertatu ziren, besteak beste, gaixoa jasotzeko helbidetaren datuak oker zeudenean eta trafikoa handia zenean. Beste batzuetan, gaixoak ospitaleko alta izan ostean etxera eraman zezaten itxaron behar izan zuen, beste eskari batzuek lehentasuna izan zutelako.

Antzeko beste kexa batzuen harira, koordinazio mekanismoak eratzea komeni dela aztertu da dagoeneko, egoera berezietan osasun garraioa arduradunak hala eskatzen duen zentro edo ospitaleari aurreikusitako itxaronaldiari buruzko informazioa eman diezaion. Zehazki, Osasun Sailak Arartekoari emandako informazioa kontuan hartuta, zerbitzua esleitu zitzaie enpresei egoera horien berri eman zitzaie, eta prozedura bat prestatu zen, osasun garraioaren erabiltzaileek atzerapenen berri izan zezaten.

Kasu honetan aztertutako aurrekarien arabera, ez da ageri zerbitzuaren arduradun den enpresak zerbait egin zuenik aurreikusitako itxaronaldiaren ondorioak arintzeko (pazienteari

eta ospitaleari horren berri emanez). Hortaz, ez dirudi koordinazio prozedura horiek erabili zirenik atzerapenari buruzko informazioa kexagileari edo ospitalean zeuden beste pertsoneri emateko.

Arartekoak Osasun Sailari jakinarazi zion kontuan izan behar zuela aurreikusitako atzerapenaren berri emateak arindu egiten duela itxarote-denbora luzeak eragin dezakeen kaltea, itxaronaldiari ziurtasunik eza gehitzen ez zaiolako.

2.6. Osasun publikoa

Osasun publikoaren azpiarloan, kexa bat jaso zen sukalde zentral batek, ondoan dagoen ikastetxeari zerbitzua emateko baimena lortu nahi izanez gero, bete behar dituen osasun baldintzei buruz. Urduñako ikastola bateko gurasoen taldeak ikastolaren ondoan dagoen egoitzako sukaldeak zerbitzua emateko behar duen baimen sanitarioa lortzeko zailtasunen berri eman zion Arartekoari. Adinekoentzako egoitzako sukaldeak baimena zuen instituzio-janleku gisa jarduteko. [2002ko martxoaren 15eko aginduak](#) Euskal Autonomia Erkidegoko jantoki kolektiboek bete behar dituzten neurri sanitarioak finkatzen ditu, eta horien arabera, sukalde propioan prestatutako janariak soilik kontsumitu daitezke establezimendu horietan. Beste toki batean prestatutako janariak kontsumitu nahi izanez gero, kolektiboek banatuko diren janariak prestatzeko baldintza sanitarioei buruzko [2003ko martxoaren 20ko aginduak](#) ezarritako betekizunak, sukalde zentraleri dagozkienak, bete behar dira.

Kexan azaldu zenez, Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailak egoitzako jantoki kolektiboa eraberritzeko eta bertan sukalde zentrala jartzeko proiektuaren aldeko txostena eman zuen. Hala ere, ikuskapen bisita egin ondoren, osasun administrazioak hainbat arazo zuzendu behar zirela erabaki zuen. Proiektuaren sustatzaileak ez zeuden ados eskakizun batzuekin, lehenago proiektuaren aldeko txostena eman zelako. Ildo horretan, alegazioak aurkeztu zituzten, arauak ezarritako baldintzak betetzea egiaztatzeko.

Alegazioak jaso arren, Osasun Sailak ukatu egin zuen baimen sanitarioa. Bere iritziz, sukaldean ezin zen “*kolektiboentzako janari prestatuak*” delako jardura egin, establezimenduan konpondu ez ziren osasun arazo batzuk antzeman zirelako.

Kexagileek adierazi zuten erantzun horrek defentsa-ga-bezia egoera eragin zitelako, animalia-jatorria duten elikagaien higieneari buruzko arau espezifikoak zehazten dituen [Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2004ko apirilaren 29ko 853/2004/EE Erregelamendua](#) era orokorrean bakarrik aipatu zuelako. Kexagileek azaldu zuten, ez zen adierazi ustez bete ez zen baldintza bakoitzari zegokion lege-oinarri zehatza, baimena ukatzeko erabilitakoa.

Kexa jaso ondoren, Arartekoaren erakundea kexagileekin elkarrekin egin zen, erreklamazioaren edukia eta Arartekoak esku hartzeko aukerak zehazteko.

Kontuan izan behar da administrazioak ematen dituen lizentziak eta baimenak egintza aratuak direla, eta, osasun arloko araudian jasotako baldintzak betetzen badira, eskaerak onartu behar direla.

Dena den, prozedura bati buruzko informazioa eskuratu nahi duten herritarrek Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legearen 53. artikuluan jasotako eskubidea dute: “*Informazioa eta aholkuak lortzea indarrean dauden xedapenen arabera proiektu, jarduketa edo eskaerak egitean bete beharreko betekizun juridiko eta teknikoei buruz*”.

Geroago, sukalde zentrala jarri nahi dutenek hainbat izapide egin zituzten Osasun Administrazioan, egin beharreko egokitzapenak zehazteko. Horrela, proiektuan aldaketa batzuk proposatu zituzten, eta Osasun Sailak onartu egin zituen proposamenak. Obrak burutzeko fasea amaituta, hala badagokio, ondoko ikastetxeari zerbitzua emango duen sukaldeak datozen asteetan baimena lortuko duela eta irekiko dela aurreikusten da.

Erakunde honen beste esku-hartze batean, herritar batek lantzan jarri zuen Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailak emandako informazioa eta laguntza, ur industrialak edateko ura kutsatzearen ondoriozko gastroenteritis akutuko agerraldi batean, herritar horrek lan egiten zuen ekoizpen-enpresan.

[Arartekoaren 2017ko ekainaren 29ko ebazpenean](#) ondorioztatu zen Osasun Sailak eman ziola kexagileari fabrika horretan edateko ura kutsatu zenean administrazioak egindako jarduketa guztien berri.

Edonola ere, Arartekoak gogorarazi zion Osasun Sailari oso garrantzitsua dela ikuskapenaz arduratzen den organoak, osasun araubidean irregularitasunen bat egin izana gerta daitekeela hautematekotan, arau-haustearen aktak organo eskudunari bidaltzea, dagokion zehapen-espeditentea abiarazi ala ez erabaki dezan. Geroago, Osasun Sailak jakinarazi zion Arartekoari Osasun Publikoaren eta Adikzioen Zuzendaritzak baietsi egin zituela Arartekoak kexa horri erantzunez emandako ebazpenean jasotako ondorioak.

Erakunde honek iazko urteari dagokion txostenean aipatu zituen jarduketa batzuk, osasun arloko gertaerari buruzko kexa baten inguruan. Izan ere, kexagilearen arabera, enpresa bateko hainbat langilek gastroenteritisa izan zuten.

Arartekoak egiaztatu zuen kexagileari eman ziola egindako administrazio-jarduketa guztien berri, eta gogorarazi zion Osasun Sailari oso garrantzitsua dela ikuskapenaz arduratzen den organoak, osasun araubidean irregularitasunen bat egin izana gerta daitekeela hautematekotan, arau-haustearen aktak organo eskudunari bidaltzea, dagokion zehapen-espeditentea abiarazi ala ez erabaki dezan.

Bestalde, Osasun Sailak jakinarazi zion Arartekoari zehapen-espeditenteak areagotzeko asmoa zuela, osasun arloko araudia betetzea bermatzeko.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Atzerritarrek osasun-laguntza jasotzeko dituzten zailtasunak direla eta jasotako kexa askok berriz erakutsi dute zaila dela araudi osoa aplikatzea: alde batetik, xedapen orokorrak,

estatu mailakoak zein gure autonomia-erkidegokoak; eta bestaldetik, xedapen orokor horien arabera osasun-laguntza jasotzeko eskubiderik ez dutenei laguntza hori, estandarizatu gabeko bidea erabiliz, ematea ahalbidetzen duten jarraibideak.

Atal honen hasieran, Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan Osasun Sistema Nazionalaren osasun-prestazioak emateko araubideari buruzko ekainaren 26ko 114/2012 Dekretua azaroaren 21eko 252/2017 Dekretuaren bidez aldatzea aipatu da.

Arartekoak espero zuen aldaketa hori onartzea lagungarria izango zela erakunde honek jasotako kexetan azaltzen ziren arazo gehienak konpontzeko. Hala ere, orain dela gutxi emandako 134/2017 Epaian, Konstituzio Auzitegiak baliogabetu egin zuen Euskal Autonomia Erkidegoko araudia, estatuko araudiak baztertu zituen pertsonen bidez ere, egoera irregularrean dauden etorkinei osasun-laguntza bermatzen ziena, autonomia-erkidegoko funts publikoen kontura.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Banakako kexei ematen zaien erantzunek jarraitzen dute erakunde honek esku hartzeko arrazoi nagusi izaten, arlo honi dagokionez.

4.1. Ofiziozko jarduerak

Iaz espeditente bat ireki zen, atzerritarrek diren jaioberri batzuen egoeraren xehetasunak ezagutzeko. Izan ere, adingabe atzerritar horiek zailtasunak zituzten osasun-laguntza osatzen duten prestazio batzuk jasotzeko.

Osasun Sailak eta Osakidetza egindako jarduketaren ondorioz, zuzendu egin dira pertsona horiek farmazia-prestazioa jasotzeko zituzten arazoak, paperezko errezeta ofiziala erabiliz. Jarduketa hori [apirilaren 20ko 16/2012 Errege Lege Dekretuak](#) aldatutako maiatzaren 28ko 16/2003 Legearen 1. artikulua ezarritako esparrukoa da. Izan ere, horren arabera, “*hemezortzi urtetik beherako adingabe atzerritarrek espainiarren baldintza berberetan jasoko dute osasun-laguntza*”.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Aurten, berriz ere, gogorarazi beharra dago osasun-laguntzari buruzko eskaerei nahiz hori jasotzeko eskubidea aitortzeko eskaerei emandako erantzuna arazo-iturri izan dela atzerritarrentzat.

Segurtasuna

13

1. Arloa kopurutan

2017an idatzizko 83 kexa aurkeztu dira segurtasun arloan, eta Arartekoak aldi horretan erregistratu dituen kexa guztien % 3,11 da hori. Eragindako herri-administrazioak eta azpiarloak kontuan hartuta, honakoa izan da kexen banaketa:








Administrazioka:

- Tokiko Administrazioa..... 51
- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritzza)..... 25

Azpiarloka:

- Trafikoa 53
- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura..... 16
- Herritarren segurtasuna 6
- Herritarren eskubideak..... 4
- Beste alderdi batzuk..... 3
- Atxiloketa zentroak..... 1

Txostena itxi zen egunean, hurrengo egoeran zeuden urte horretan izapidetutako kexak:

GUZTIRA	Izapidetuzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
241	181	60	10	32	4	14

Bestalde, honako azpi-arloetan 10 espediente izapidetu ditugu ofizioz:

- Herritarren eskubideak..... 7
- Atxiloketa zentroak..... 2
- Beste alderdi batzuk..... 1

Hauek dira 2017an **kexa gehien jaso dituzten administrazioak**: Eusko Jaurlaritzako **Segurtasun Saila** eta **Bilboko Udala**, azken urteotan behin eta berriz errepikatzen dena. Kexak egon dira, halaber, **Gasteizko Udalaria** eta, neurri txikiago batean, beste udal batzuei buruz.

Aurreko urteetan bezala, atal honetan emandako zifrek ez dituzte jaso, bai **ezesteko** legezko kasuetakoren batean egoteagatik, bai Espainiako **Herriaren Defendatzailearen** edo beste defendatzaile batzuen eskumenen eremuan egoteagatik, Arartekoak jorratu ezin izan dituen kexak.

Administrazioek euren jarduera berrikusi dute, kexaren alde, aurtun izapidetutako zenbaitetan.

Oro har, administrazioek modu onargarrian bete dute Ararteko erakundearekin **elkarlanean aritzeko betebeharra**. Hala ere, erakunde honek bere lana egiteko zailtasunak izaten ditu oraindik. Arartekoak egindako galderei **ez erantzuteak** eta eskatutako informazioa emateko orduan egoten den **atzerapenak** jarraitzen dute izaten arazorik ugariena. Halaber, oraindik kasu batzuetan administrazioak ez die erantzuten Arartekoaren gomendioei. Hori gertatu da **Guardiako Udalarri** aurtun egindakoan, trafiko-araudia urratzeagatik zehapen bat eraginik gabe utz dezan (**Arartekoaren 2017ko ekainaren 15eko Ebazpena**). Beste batzuetan, administrazioak ez ditu helarazten eskatutako dokumentuak; hori egin beharrean, Arartekoa bere bulegoetara gonbidatzen du, erakunde honek egokitzen jotzen dituen egiaztapenak bertan egin ditzan. Ez du azaltzen zergatik ezin dion erantzun eskaerari, erakunde honek adierazitako moduan, eta oso kezagarria da hori. Arazo horren berri eman zen iazko txostenean, eta berriz errepikatu da 2017an. Hurrengo atalean kasu horietako bi azaltzen dira. Berriz esan behar da, erakunde honek bere eginkizunak burutzeko behar duen informazioa eskuratzeko ordenamendu juridikoak hainbat bide aurrekusten dituen arren, horietako bat edo bestea hautatzea Arartekoari ez beste inori dagokio. Horrek ez du eragozten, hala dagokionean, beste bide batzuk erabiltzeko aukera aztertzea, administrazioak horretarako arazoak azaltzen dituen. Arartekoak berriro esan behar du bere eskaeretan azaltzen diren kontuei erantzunik ez ematea edo erantzun eskasak ematea oztopo handia direla legez esleitutako eginkizunak behar bezala betetzeko; gainera, horrek modu larrian kaltetzen ditu ordenamendu juridikoak beren

interesak defendatzeko eskura jartzen dizkien tresnetako bat erabiliz erakunde honetara jotzen dutenen eskubideak.

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Herritarren eskubideak

2017an izapidetu ditugun kexak, funtsean, **polizia-funtzioaren erabilerari** buruzkoak izan dira. Horren inguruan, beste urte batzuetan azaldutakoen antzeko kontuak planteatzen dira oraindik ere, hala nola kexen barne **ikerketa**, **indarraren** erabileraren kontrola eta **atestatuen eta administrazio salaketen edukiaren** kontrola, horiek arrazoitzen dituzten egitatei dagokienez. Halaber, **atxiloketek** eta bide publikoko **identifikazioek** eragin dituzten kexa batzuk ageritu dira berriro.

Aurten jasotako kexetatik, gazte batek aurkeztutakoa azpimarratu behar da. **Ertzaintzako** uniformerik gabeko bi agentek atxilotu zuten bera, agintaritzaren aurkako atentatuaren ustezko delitu bategatik, goizaldean bide publikoan zegoenean, lagun talde batekin, taberna inguru batean. Kexagilea eta une hartan berarekin zeuden pertsonetako bat kexu ziren ertzainek **gaztearengana jotzeko moduagatik**, ertzain gisa **identifikatu ez izanagatik** eta biekin **indarra** erabili izanagatik, haien ustez jarduera horiek, **atxiloketarekin** berarekin batera, arrazoirik gabek eta gehiegizkoak izan zirelako. Kexan agerian jartzen zen atxilotutako gaztearen laguna osasun-zentro batean artatu behar izan zutela poliziaren jardueraren ondorioz jasandako lesioengatik. Gaztea kexu zen, halaber, **polizia-bulegoetan gorputza miatzeko** erabilitako moduagatik. Kexan zioenez, bestalde, atxilotua eraman zuten ertzain-etxeak **uko egin** ziola bere lagunak gertakari buruz jarri nahi izan zuen **salaketa jasotzeari**. Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailak ertzainen jarduera ziritu du, gertakarien beste bertsio batean oinarrituta. Bertsio hori kexagileek emandakoaren oso bestelakoa da. Ez die erantzun, ordea, kexan egiten ziren galdera guztiei, ezta erakunde honek egin zituenei ere, kexaren **ikerketa**, indarraren erabiler eta atxilotuaren gorputzaren miaketa Arartekoaren gomendioen arabera izan ziren egiaztatzeko (**urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorren** II.1.1., II.2.1. eta III.5. atalak). Halaber, ez du bidali ertzainen jarduera eta izapidetutako atestatua dokumentatuta utzi zituzten polizia-erregistroen kopia, erakunde honek eskatu zuenez.

Atal honetan, halaber, kexa bat aipa daiteke, bide publikoan bi oinezkori, ama-semeei, egindako **identifikazioari** buruzkoa. Paseatzen ari ziren, hurrenez hurren, bien ama eta amarekin, eta gaztea zur eta lur geratu zen ikusi zuenean **Ertzaintzaren** ibilgailu bat, polizia-ezaugarriak zaramatzana, debekatutako biraketa bat egiten ari zela oso azkar. Kexan ziotenez, ertzainek **salaketa administratiboa egin zuten bien aurka identifikatzeari uko egiteagatik** eta, emakume kexagilearen kasuan, **begirune falta bategatik**, berak ukatzen zuena. Aitzitik, zioenez, ertzainek eurek egin zioten uko **identifikazio profesionalaren zenbakia** emateari. Ertzainek euren gidatzeko modua ziritu zuten, esku-hartzearen premia kotasunagatik, eta kexagileak

zalantzan jartzen zuen, haren ustez zuri bidea ez zetozeelako bat bertan ia berrogei minutuz geratzearekin. Segurtasun Sailak ukatu du gertakariak esan bezala gertatu zirenik baina, aurreko kexan bezala, ez dio eman erakunde honi eskatu dion informazioa, kexa ikertu duen eta salaketa salatutako gertakariaren errealitatearekin bat etortzearen ikuspuntutik aztertu duen egiaztatu ahal izateko, Arartekoak horri buruz egindako gomendioetan esandako moduan (urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorren II.1.1. eta II.2.3. atalak). Halaber, ez du bidali ertzainen jarduera dokumentatuta utzi zuten polizia-erregistroen kopia, erakunde honek eskatu zuenez.

2017an izapidetu ditugun kexek erakutsi dute **bete gabe jarraitzen dutela erakunde honek neurrigabekeriak saihesteko eta, horiek gertatuz gero, hauteman ahal izateko proposatu dituen prebentzio eta kontrol mekanismoetako asko**. Horiek, batez ere, urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorren jaso ziren. Ondorengo 4.3. idatzatian, gabezia horietako batzuk azalduko dira.

2.2. Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura

2017an jasotako kexetatik, zenbaki honetan bat azpimarratu behar da, **Bilboko Udaltzaingoaren** esku-hartze bati buruzkoa. Judizialki ezarritako **adingabe bat bisitatzeko araubidea betetzeari** zegoen lotuta esku-hartze hori. Kexan ulertzen zen Udaltzaingoaren esku-hartzea, adingabearen aitak eskatuta egin zena, desegokia izan zela, ez zituelako kontuan hartu egitate garrantzitsuak, araubide hori bete ez zela frogatzen zutenak, eta, bestalde, ez zuelako kontuan hartu esku-hartzearen eskatzailearen aurka **genero-indarkeriagatik** prozedura judizial bat izapidetzen ari zela. Bilboko Udalak jakinarazi du eremu horretan darbiltzan jarduteko protokoloak berrikusiko dituela, salatutakoa bezalako egoeretan kexuaren kasua kontuan hartu ez ziren ingurua-barrak aintzat har daitezela.

Halaber, zalantzan jarri da **Gasteizko Udaltzaingoaren** esku-hartze bat, adingabe bat bisitatzeko araubideari lotuta hura ere, baina beste zio batzuegatik. Kasu horretan, kexagilea kexu zen bere bikotekide ohiak, bere alabaren aita eta Udaltzaingoko kide denak, eta poliziaren esku-hartzea eskatu zuenak, polizia izatea baliatu zuelako, baita hark eskatuta esku hartu zuten udaltzainen jardueraren alderdikeriagatik ere.

Beste kexa aipagarri batek emakume baten **arazoak** aipatzen ditu, zioenez, **ertzain-etxe** batean, berak indarkeria psikologikotzat eta ohiko tratatu txartzat jotzen zituen gertakariengatik, bere bikotekide ohiaren aurka **salaketa bat aurkezteko** izan zituena. Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailak, ordea, ukatu egin du kexagileari trabarik jarri zitzaionik.

Aurten kexarako zioa izan da, berriz ere, Ertzaintzaren jarduera bat, **buruko gaixotasun bat daukan pertsona** bati lotua. Kasu horretan, honetan zetzan poliziaren jarduerarekiko desadostasuna: Ertzaintzak ez zuen pertsona horren **bilaketa** aktibatu, zeina artatzen ari ziren ospitaletik desagertu

baitzen, psikiatria zerbitzuan sartu behar zuela jakinarazi ziotenean. Halaber, ez zegoen ados polizia-kidego horrek bere aitari horri buruz eman zion informazioarekin.

2.3. Jokoak eta ikuskizunak

Arartekoak bere esku-hartzea amaitu du aurten 2015eko txostenean jaso zen kexa batean. [Iruña Okako](#) udal frontoian legez eskatzen dituen segurtasun-neurriak ez betetzeari buruzkoa zen kexa. Izan ere, ulertzen da eragin zuen arazoa bideratuta geratu dela azkenean, Jardueraren Proiektu Teknikoa onartzean. Han, frontoiari gehitu behar zaizkion neurri zuzentzaileak definitzen dira instalazio horietan egiten diren ikuskizun publikoek eta aisialdiko jarduerak legezko segurtasun-neurriak betetzen dituztela bermatzeko. Halaber, proiektatutako egokitzeko obrak egiten hasi dira.

2.4. Beste alderdi batzuk

Azpiarlo honetan kexa bat azpimarratu behar da, **kale-edian Ermuko** kale bateko auzokoei sortzen zizkien zenbait motatako eragozpenak salatzen zituena. Hasieran [uda-lak](#) eman zuen informazioak agerian uzten zuen bazegoela kexan azaltzen zen arazoa eta, zirudenez, 2012tik zetorrela, baita udal administrazioak hura ezagutzen zuela eta ordu arte egindako jarduerak konpontzeko balio izan ez zutela ere. Kexaren ondorioz, udalak ordura arte zeudenak osatzeko neurriak hartu ditu, eta erakunde honek egokiak iritzi die arazoa konpontzeko.

Halaber, aipatu behar da **Haur eta Lehen Hezkuntzako Ikastetxe Publiko** bateko Gurasoen Elkarteak aurkeztu duen kexa, **Bilboko Udaltzaingoko** hiru agentek ikastetxean izandako jarduerari buruz. Elkartearen ustez, udaltzainek jarduerak irakasle batzuk geletara laguntzea onartu zuten ez zen ez hezitzailea ez egokia izan. Esaten zenez, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailak ere hala onartu zuen. Halaber, agerian uzten zuen udaltzainak geletan egoteak haurren eskolaria joateko beldurra sortzeko baino ez zuela balio. Bilboko Udalak azaldu zuen eskola-absentismoko balizko kasu batez galdetzerara joan zirela udaltzainak ikastetxera eta zuzendariak eta beste hezkuntza-arduradun batek, une hartan ikaslearen arteko harreman arazoak eta balizko eskola-jazarpeneko kasu baten agerpena aztertzen ari zirenek, laguntzeko eskatu zirela. Arartekoaren ustez, polizia-arduradunek argitu behar dute zein izan zen udaltzainen jardueraren eduki zehatza eta zein lege-gaikuntzaren babespean egin zen, eta zehaztu jarduerak babesa aurki zezakeen Udaltzaingoak legez esleituta dauzkan eginkizunetan. Analisi honetan kontuan hartu behar da Hezkuntza Sailak gertatutakoaz egin duen balorazioa, eta kontuan izan behar da, halaber, hezkuntza-sistemak badituela baliabideak eta neurriak, agenteen jarduketara eragin zuena bezalako egoerei aurre egiteko, hortaz, ez dirudi kexan salutatutako bezalako Udaltzaingoaren jarduerak beharrezkoak direnik. Arartekoaren ustez, bestalde, kasu horretan gertatutakoak agerian uzten du eremu horretan jarduteko jarraibideak ezarri behar direla, eta udaltzainei horri buruz irakatsi. Bilboko Udalak, ordea, gogoeta horien eta ildo horretatik jardutearen aurkako iritzia agertu du.

2.5. Herritarren segurtasuna

Aurreko urteetan bezala, 2017an atal honetan jasotako kexek batez ere herritarren **segurtasunik ezari** eta **zehapen-araubideari** lotutako arazoak berri eman dute, eta azkenari dagokionez, zenbait kontu agertu dira, hala nola arau-haustearen **froga** eta erantzukizun-printzipioa.

Kexa bat aipatu behar da. Segurtasunik eza salatzen zuen **Deustuko Erriberan (Bilbo)**, inguruan auzoko industria-pabilioietan gaua pasatzen duten etxerik gabeko pertsonak egoteari lotuta. Kexan agerian jartzen zen arazoaren dimentsio soziala eta gaia ikuspegi horretatik ere jorratzeko beharra. Gainera, prebentzioaren garrantzia azpimarratzen zen. Kexa horren ondorioz, **Bilboko** Udalak ordura arte aipatutako aldeetan jarrita zeuzkanak osatzeko neurriak hartu ditu, eta erakunde honek egokiak iritzi die kexa eragin zuen arazoa konpontzeko. Arazoaren konplexutasunak, nolana ere, planifikazio egokia eta aipatu arlo guztien koordinatutako esku-hartzea eskatzen du, auzoaren hiri-berroneratze prozesuak ekar ditzakeen mota orotako arazoak aurreikusiko duena eta herritarren segurtasun eskaria erantzuteko aukera emango duena, gizarteratzearekin eta prozesu horretatik sortutakoekin batera, eta ordenamendu juridikoaren arabera egitea, bereziki auzoan bizi diren pertsona guztiak, salbuespenik gabe, titular diren oinarritzko eskubideak errespetatuz. Funtsezkoa da auzoarekin hitz egiteko mekanismo egonkor bat ere ezartzea, bertan berroneratze prozesuari lotutako arazoak azaldu ahal izateko eta hartutako neurrien jarraipena egiteko, egokiak diren egiaztatze (Arartekoaren ebazpena, 2017ko abenduaren 14koa).

2.6. Trafikoa

Aurten kexa eragin du berriro Bilboko la **Trafiko eta Aparkalekuen Ordenantzak (TAO/OTA)**. Ordenantza horrek **enpresa-ibilgailua duten egoiliarren** araubidetik kanpo uzten ditu, aldi berean, ibilgailu bat jabetzan dutenak, hura egoiliarren araubidean sartuta egon ez arren [27.1.b) artikulua]. Arartekoak berriz eskatu dio **Bilboko** Udalari kontuan har dezala egin zion gomendioa, ordenantza aldatzeko, bi ibilgailu dauzkaten pertsonen bata ala bestea hautatu ahal dezaten, egoiliarren araubidea baliatzeko (**Arartekoaren ebazpena, 2016ko maiatzaren 17koa**). Udalak, hala ere, oraindik ez du onartu gomendioa.

2017an, halaber, Arartekoak berriz egin dio **Bilboko** Udalari egin zion gomendioa, **TAOren ezgaitasuna duten pertsonen** araubide berezian aparkatzeko txartelaren titular diren eta mugitzen diren ibilgailua gidatzen ez duten pertsonak sartzeko (**Arartekoaren ebazpena, 2014ko urriaren 30ekoa**), uste baitu **martxoaren 22ko 50/2016 Dekretuak** gomendioaren oinarri izan ziren argudio juridikoak indartzen dituela Aurreko kasuan bezala, udalak oraindik ez du gomendioa onartu. Bestalde, txartelaren titularrentzat TAO eremuan aparkatzeko bi araubide bereizi daudenez, bata gainerako udal eskakizunak betetzen dituztenentzat, ordenantzan arautua, eta beste bat betetzen ez dituztenentzat, dekretuan arautua, ematen dituzten eskubideei dagokienez funtsean bat datozenak, Arartekoak udalari esan dio argitu ditzala

txartelaren titularrei zein baldintzatan baimentzen dien TAO eremuan aparkatzea, pertsona horiei segurtasun juridikoa emateko eta horri buruz behar den ziurtasuna.

Beste gai bat ere agertu da berriz: **Donostiako TAO** eremuan egoiliarren araubidetik kanpo utzi dira furgonetak, araubide horretan sartzen diren ibilgailuen erabilera irizpide berberak betetzen dituztenak. Furgoneta horien titularren beharrian bera daukate euren bizilekutik hurbil aparkatzeko eta haien ezaugarri teknikoak besteen antzekoak dira. Kexa hori dela eta, erakunde honek gomendioa egin zion **Donostiako Udalar**i egoiliarren araubidea, **Aparkaldi Arautua deritzon Udal Zerbitzua arautzeko ordenantzan** xedatutakoa, ibilgailu horiei zabaltzeko ([Arartekoaren ebazpena, 2015eko martxoaren 9koa](#)).

Berriz jarri da zalantzan **Barakaldoko** bide publikoan **ibilgailu bat kentzea, TAO**n gaitzeko titulurik gabe aparkatuta egoteagatik. Kasu horretan, dirudienez, ibilgailuak bazeukan aparkatzea gaitzen duen titulua, baina kexagileak erabili ohi duen familiaren beste ibilgailuaren matrikula oker jarrita. Erakunde honen ustez, zio horregatik ibilgailuak eramatea erabaki ahal izateko, neurriak egokia izan behar du kasu jakin horretan aparkalekuak txandakatzeko eta berdintasunez banatzeko xedea eta ibilgailuen zirkulazioaren arintasuna lortzeko, proportzionaltasun-printzipioa betez. Bestalde, horri buruz hartzen den erabakia behar bezala arrazoitu behar da ([Arartekoaren 2015R-421-13 Ebazpena, 2015eko apirilaren 13koa](#) eta [Arartekoaren 2015R-2514-12 Ebazpena, Barakaldoko Udalar](#)i zuzenduak).

Arartekoak 2017an izapidetu dituen zenbait kexa, aurreko urteetan bezala, **zehapen-araubideari** buruzkoak izan dira eta nagusiki **prozedurari** lotutako arazoak agertu dituzte. Haiei buruz errepikatzen diren arazoak agertu dira, hala nola, **izapidetzeko irregulartasunak, izapidetze estandarizatuak, jakinarazpenak** eta arau-haustearen **froga**. Beste arazo batzuk ere sortu dira, hala nola **egitate beragatik bi zehapen jartzea**, arau-haustean **erantzukizuna azkentzea** salatutako pertsona **zenteagatik**, ustezko arau-haustea egindako ibilgailua gidatzen duen pertsona **identifikatzeko betebeharra** eta **borondatezko ordainketa murriztua**. Prozeduraren funtsezko izapideak falta izatea, egindako froga aski ez izatea eta arau-haustearen lekua zehaztu gabe egotea dira aztertutako kexa-zioetako batzuk, erakunde honek aurten **Guardia** eta Barakaldoko Udalei egindako gomendioetan, zehapen bana eraginik gabe utz dezaten, ulertzen baita horri buruz sumatutako irregulartasunek zehatutako pertsonen **defentsarako eta errugabetasun-presuntziorako eskubideak** urratu zituztela ([Arartekoaren ebazpenak, 2017ko ekainaren 15ekoa](#) eta [2017ko irailaren 13koa](#), hurrenez hurren).

Eremu horretan beste jarduera batzuk jarri dira zalantzan, hala nola udalak aparkatze desegokien aurrean ez jardutea eta oinezkoen alderdietan bizi direnak alderdi horietan ibilgailuan sartu ahal izateko ezarritako irizpidea.

Eragindako administrazioek **kexen alde jardun dute** aurten izapidetutako zenbaitetan. Hala gertatu da, esaterako, kexa batekin. Kexa horretan, **Barakaldoko Udalak** behin-behineko sistema bat bideratzea nahi zen, **kale eraiki berri** bateko

egoiliarrei ondoko **TAO** eremuan aparkatzea ahalbidetzeko, kale hori eremu horretan sartzeko behar diren izapideak egin bitartean. Kexaren ondorioz, udalak kale horretara zabaldu du TAOa. Halaber, aipa daiteke **zehapen** bati buruzko kexa bat, zeina **Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailak balio-gabetu** baitu, haren ustez **tipikotasun-printzipioa** eta **errugabetasun-presuntziorako** eskubideak urratu zirelako, ez zelako frogatuta geratu zehatutako arau-haustea dakarren elementuetako bat gertatu zenik.

3. Araudi-testuingurua

2017an [apirilaren 27ko 1/2017 Legegintzako Dekretua](#), Larrialdiak Kudeatzeko Legearen testu bategina onartzen duena, promulgatu da.

Halaber, aurten onartutako arauen artean, [Segurtasuneko sailburuaren 2017ko azaroaren 21eko agindua](#), joko-aretoetarako eta jolas-aretoetarako lokalen betekizunak eta ezauzgarriak arautzen dituena, aipatu behar da.

Era berean, aurten [urriaren 23ko 920/2017 Errege Dekretua](#), ibilgailuen azterketa teknikoak onartzen duena, onetsi da. Ez da indarrean jarriko, ordea, 2018ko maiatzera arte.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

4.1. Ofiziozko espedienteak

2017an izapidetu ditugun ofiziozko jardunbide batzuk, aurreko urteetan bezala, **atxiloketa zentroen egoera** aztertzeari zuzenduta egon dira. Horretaz gain, **atxiloketari buruz eta poliziaren jardueretako berme sistemari buruz** Arartekoak egindako gomendioak betetzen ote diren aztertu dugu. Hurrengo 4.4. idatz-zatian, aipatu jardunbideen laburpena egingo dugu.

Aurten, halaber, ofiziozko jarduera bat izapidetzen hasi da. Haren bidez egiaztatu nahi da autonomia-erkidegoan nola ari den aplikatzen **ezgaitasuna duten pertsonen aparkatzeko txartelaren titularrek aparkaldi mugatuko eremuetan behar beste denboraz aparkatzeko duten eskubidea**, [abenduaren 12ko 1056/2014 Errege Dekretuak](#), eta [martxoaren 22ko 50/2016 Dekretuak](#) onartzen duenez [arau bien 7.1.c) artikulua]. Halaber, ezagutu nahi dira TAOren udal arauketak arau horietara egokitzeko egindako jarduerak eta TAOren zaindariai eta, kasuan kasu, indaltzainei, eskubide horri buruz eman zaizkien jarraibideak.

4.2. Txosten berezien segimendua

Atxiloketa zentroetara egindako bisitaldiek eta kexak izapidetu bitartean bildutako informazioak eremu horri lotutako

“Kalabozoak, Ertzaintzaren eta Udalen atxiloteta egoitzak” (1991) txosten bereziaren jarraipena egitea ahalbidetu diote Arartekoari.

Erakunde honen irizpena, txostenean jasotakoa betetzeari buruz, 4.4 atalean ageri da laburtuta.

4.3. Gomendio orokorren segimendua

Aurten Arartekoak izapidetu dituen kekek, ofiziozko jarduerak eta atxiloteta zentroetara egindako ikuskapen-bisitaldiek **urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorraren** jarraipena egitea ahalbidetu digute. Gomendio horretan, Arartekoak bere ibilbidearen hasieratik segurtasun arloan formulatu dituen gomendio gehienak bildu dira.

Polizia jardueren **barne ikerketetan** gabezia handiak antzematen jarraitzen dugu (II.1.1. idatz-zatia). Ikerketaren urritasuna eta ikerketa eza dira oraindik ere irauten duten arazoetako batzuk. Gainera, eremu horretan jarduera protokolo argiak eta zehatzak ezarri gabe jarraitzen dutela egiaztatzen da.

Oraindik ez da behar bezala betetzen polizia kideen identifikazioari buruz formulatu dugun gomendioa: polizia funtzionarioek **polizia uniformearen identifikatuko dituen zenbakia** edo erreferentzia erakuts dezaten (V. atala). Kasu batzuetan, ez betetzearen arrazoia da uniformeak ez duela identifikazioa polizia-bulegoetatik kanpo erabiltzen diren berokietan eta uretarako jantzietan jasotzen. Hala gertatzen da, esaterako, **Laudioko Udaltzaingoa**, zeina erakunde honek aurten bisitatu baitu, eta beste kasu batzuetan, arrazoia da erakusten den identifikazioa ez dela nahikoa, Ertzaintzan oro har gertatzen den bezala. Arartekoak errepikatzen jarraitu behar du zenbakia inolako zalantzarik eragin gabe egon behar dela ikusgai, herritarrek polizia-agenteekin harremanak normalean izaten dituzten distantziatik.

Halaber, berriz atzeman ditugu gomendioak betetzen ez dituzten egoerak, **prebentzio eta kontrol mekanismoak** jartzeari dagokionez. Aurreko urteetan bezala, aurten, honako egoera hauetan atzeman ditugu gomendioak betetzeko arazoak: barne ikerketak; indarra erabiltzea eta horren barne kontrola; argiketen eta administrazio-salaketen edukia, eragin dituzten egitateak islatzeko moduari dagokionez (II.1.1., II.2.1. eta II.2.3. atalak).

Atxiloteta zentroetara egindako bisitaldiek, modu berean, aipatu gomendio orokorraren III. atalean eta **“Miaketa pertsonalaren dilijentzia poliziaren bulegoetan”** Gomendio Orokorrean (2001eko ohiko txostena) formulatu genituen irizpideen jarraipena egitea ahalbidetu digute. 4.4. idatz-zatian laburtuta jaso dugu segimendu horren emaitza.

Trafikoari dagokion azpiarloan jarraitu dugu egiaztatzen zigortzeko prozeduretan jasotzen den arazoiketak ez dituela beti betetzen **“Trafikoa, ibilgailu motordunen zirkulazioa eta bide segurtasuna: aurrez taxututako ereduaren erabileraren zehapen prozedurak tramitatzean. Zenbait arazo defentsarako eskubidearen inguruan”** (2003ko ohiko txostena) adierazi genituen eskakizunak.

4.4. Ikuskapen bisitak

2017an Arartekoak atxiloteta zentroak bisitatu ditu, **Galdakaoko Ertzaintzarenak** eta **Laudioko Udaltzaingorenak**. Udaltzaingoak bideratzen ditu bide-segurtasunari lotutako delituengatik egiten dituen helduen atxilotetak. Beste zio batzuegatik egiten dituen Ertzaintzat bideratzen ditu, eta bera da kasu horietan atxilotutako pertsona bere bulegoetan zaintzen duena.

Zentro bietako instalazioek dauzkate gabezia batzuk. Ez bata ez besteak ez dute **adin txikikoen zaintzarako berriarazko gelarik**, **urtarrilaren 12ko 5/2000 Lege Organikoak** (adingabeen erantzukizun penala arautu duen Legea, 17.3. artikulua) eskatu bezala. Erakunde honek bisitatu dituen Ertzaintzaren atxiloteta zentro ia guztietan gertatzen da. Adingabeak zainduta geratzen diren tokira sartzeko **sarbidea** ez zentro batean ez bestean **ez dago** gainerako polizia-bulegoetatik **bereizita**, eta ez da **zuzena** polizia-ibilgailutik, gomendatzen denez, atxilotutako pertsonak zorrozki behar dena jendartean baino gehiago agertzea saihesteko eta haien ohorerako, intimitaterako eta irudirako eta atxiloteta haien pertsona eta ospea ahalik eta gutxien kalte-zeko moduan egin izateko eskubidea bermatzeko (**Prozedura Kriminalaren Legearen** 520.1 artikulua eta **urtarrilaren 12ko 5/2000 Lege Organikoaren** 17. artikulua). Udaltzaingoaren zentroan ere atxilotutako helduak ziegetara sartzeko sarbideak ere ez daude bereizita. Zentro bietan **ziega-gelen azalera Europar Kontseiluko Tortura eta Zigorrek edo Tratu Anker edo Apalesgarrien Prebentziorako Europar Batzordeak** desiragarritzat jotzen duena (7 m²) baino txikiagoa da, baita Arartekoak gutxieneko azalera izan behar duela uste duena baino txikiagoa ere (6 m²), Ertzaintzaren baten kasuan izan ezik. Ertzaintzaren zentroan atxilotuak egin behar duen ibilbidea ez da guztiz **irisgarria**. Zentro horretan **komunaren** eraketak ere ez du **intimitatea** guztiz bermatzen. Bestalde, dirudinez, Udaltzaingoak atxilotzen dituen helduak ziega-geletan sartu ez arren eta adingabeak ere ziega-eremuan sartu ez arren, uste dugu, zentro horretan ziega-gelak dauden eta, ondorioz, esleituta daukaten eginkizunerako erabiltzeko aukera dagoen bitartean, eginkizun hori era egokian bete ahal izateko moduan egon behar luketela.

Ertzaintzaren zentroak atxilotetaren **bideo-grabaketa sistema** bat du, funtsean, **2006ko urteko txostenean** (I. atala, 7.1. idatz-zatia) aztertu genuen ereduari dagokiona. Gure ikuspuntuaren arabera, aztertutako sistemak ez ditu betetzen mekanismo horrek eraginkorra izateko eduki beharko lituzkeen baldintza guztiak, urriaren 6ko 81/1999 Gomendioan adierazi genuen moduan (**1999ko urteko txostena**, II. atala, 7.2. idatz-zatia). Ertzaintzaren beste zentro guztietan gertatzen den bezala, sistemak **erreserbatutako elkarriketaren grabaketa jasotzen du irudietan**. Horrek ez ditu bermatzen jarduera horren berezko ezaugarriak diren pribatasuna eta isilpekotasuna. Oro har, zentroak ez ditu jaso atxiloteten bideo-grabaketari buruz egindako proposamen berriak, Arartekoak egin zituenak, **“Inkomunikatutako atxilotetaren eremuko berme sistemari buruzko azterlana eta hobekuntza proposamenak”** izenekoan (2010eko urteko txostena) eta **urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorrean**

(III.8 zerbaki). Era berean, ez du bermatzen grabatutako jardueretatik erator litezkeen balizko administrazio eta zigor erantzukizunen preskripzioarako gehieneko denbora-mugan zehar **gordetzea grabatutako materiala**, eta, xede horietarako, ez dituzte kontuan hartzen giza eskubideak bermatzeko erakundeek (Arartekoa bezalakoek) esku hartzeko duten epea. Babesten ditugun irizpideetatik urruntzen da hori, eta mekanismo honen izaera bermatzailea mugatzen du. Lau-dioko Udaltzaingoaren zentroak, ordez, ez dauka atxiloketaren bideo-grabaketarako sistemarik.

Udaltzaingoak ez dauka **helduentzako atxiloketaren** berriazko **libururik**, eremu horretan egiten dituen jarduerak oro har erregistratuta eta dokumentatuta geratzen badira ere. Halaber, ez dauka **adingabeentzako berriazko atxiloketaren libururik**, **uztailaren 30eko 1774/2004 Errege Dekretuak**, **urtarrilaren 12ko 5/2000 Lege Organikoaren** Araudia onartzen duenak (3.5 art.) eskatzen duenez, eta ez du bermatzen legez xedatutako adingabeen datuen babes- eta konfidentzialtasun-araubidea.

Erakunde honek egiaztatu zituen **atxiloketak**, oro har, **behar bezala zeuden bideratuta**, horien erregistroak behar bezala beteta eta jarduerak arrazoizko denboran eginda, disfuntzio batzuk antzeman diren arren. Ondorioz, gogorazi beharra daukagu ahalik eta zehaztasun eta xehetasun handienaz islatu behar dela nola gertatu den atxiloketa, bat ez etortzeak saihestu behar direla eta eremu horretan gerta daitezkeen balizko hutsegiteak ezagutzea eta zuzentzea ahalbidetuko duten neurriak hartu behar direla (urriaren 28ko 7/2011 Gomen-dio Orokorraren III.6. idatz-zatia).

Bi zentroetan ikuskatu ziren **eskubideak jakinaraztearen aktek** ez zituzten betetzen **Prozedura Kriminalaren Legearen** 520.1 artikulua. Izan ere, dokumentu horiek atxiloketa eragin zuten egitateei buruzko informazioa egozten zen delituari erreferentzia eginez ematen zuten, eta ez egitateei, eta, errepikatu denez, erakunde honek Ertzaintzaren jardunbide horri buruz ohartarazi du urtero eta, oro har, zuzendu gabe jarraitzen du. Dirudenez, Ertzaintzaren akta eredu berbera da polizia-kidego horren atxiloketa-zentro guztietan, eta oraindik ez ditu betetzen Prozedura Kriminalaren Legearen eskakizunak, doako laguntza juridikoa eskatzeko prozedurari buruz eta hura eskuratzeko baldintzei buruz, nahiz ego-kia den kasuetan abokatu-laguntzarako eskubideari uko egiteari buruz daukan informazioari dagokionez. Audioko Udaltzaingoak darabilen ereduak ere ez ditu betetzen azken eskakizun horiek. Ertzaintzaren zentroan atxilotuari ez zaio uzten akta bere esku edukitzea, atxiloketak dirauen bitartean, aipatu lege organikoak eskatzen duen eta **Europar Kontseiluko Tortura eta Zigorak edo Tratu Anker edo Apalesgarrien Prebentzioarako Batzordeak** Espainiari buruzko azken txosten-nean gogorazi duen bezala. Izan ere, bere eskubideak jakinarazitakoan dokumentua kendu eta ez zaio berriz ematen atxiloketa amaitu arte.

Bisitaturako bi zentroetan ez zaio atxilotuari ematen, atxiloketaren unean bertan, momentu horretan bere eskubideei buruz ahoz ematen zaion informazioa jasotzen duen dokumenturik, Arartekoak **urriaren 28ko 7/2011 Gomen-dioaren** adierazitako moduan (III. 2. atala).

Ertzaintzaren zentroan, atxilotuari egin zaion **gorputz-miaketa** mota baino ez da idatziz jasotzen, modu orokorrean, zehazki zer izan den zehaztu gabe eta modu horretara egiteko arrazoiak azaldu gabe, miaketa biluzik egiten denean salbu. Udaltzaingoaren kasuan, ez da jasota geratzen miaketa mota, ez nola egin den, ezta modu batera edo bestera egiteko arrazoiak ere. Bi zentroetan jarraitutako ereduak urruntzen dira Arartekoaren gomendioetatik (urriaren 28ko 7/2011 Gomen-dio Orokorraren III.5. idatz-zatia eta **“Miaketa pertsonalaren dilijentzia poliziaren bulegoetan”** izenburuko dokumentua).

Bisitetan, halaber, **martxoaren 30eko 4/2015 Lege Organikoaren** aplikazioaren jarraipena egin da (Herritarren Segur-tasuna Babesteko Legea), **identifikazioari** dagokionez (16. artikulua). Udaltzaingoak ez dauka polizia-bulegoetan egiten dituen identifikazioen erregistro-libururik, lege organiko horrek eskatzen duenez, ezta adingabeentzako identifikazioen berriazko erregistrorik ere, **uztailaren 30eko 1774/2004 Errege Dekretuak** ezartzen duen konfidentzialtasun-araubidea bermatzeko, adingabeen identitatea jasotzen duten polizia-erregistroetarako (2.3. artikulua).

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

5.1. Hauek dira 2017an **kexa gehien jaso dituzten administrazioak**: Eusko Jaurilaritzako **Segurtasun Saila** eta **Bilboko** Udala, azken urteotan behin eta berriz errepikatzen dena. Eta gero **Gasteizko** Udala. Administrazioek euren jardura **berrikusi** dute aurten aurkeztutako zenbait kexaren ondorioz. Oro har, **Arartekoarekin elkarlanean aritzeko duten betebeharra** modu onargarrian bete dute. Hala ere, erakunde honek jarraitzen du zereginak egoki betetzeko oztopo batzuk izaten, eta horrek kaltetzen ditu ordenamendu juridikoak euren eskubideak babesteko eskura jarri dizkien mekanismoak erabiliz Arartekora jotzen duten pertsonen eskubideak. Arartekoak egindako galderei eta egiten dituen gomendioei ez erantzutea, informazioaren bidalketa atzertzea eta eskatutako agiriak ez bidaltzea arazo ugariak izaten dira, aurreko urteetan bezala.

5.2. Aurten izapidetu ditugun kexek **polizia-funtzioaren** erabilerrari buruzko kontu errepikatuak azaldu dituzte berri ere; hala nola, ustez ezegokiak diren jardueren barne **ikerketa**, **indarraren** erabilera eta horren barne kontrola, **atestatuen** eta **administrazio salaketen** kontrola, horiek arrazoizten dituzten egitateei dagokionez. Horretaz gain, **atxiloketekin**, bide publikoan **identifikazioekin** eta **gaixotasun mentala duten pertsonekin** burututako jarduerekin zerikusia izan dute aurten jasotako kexa batzuek.

5.3. Oraindik ez dira ezarri **indarraren** erabilera eta **atestatuen** eta **administrazio salaketen** edukia gainbegiratzeko Arartekoak gomendatu dituen mekanismoak. Oro har, erakunde honek **poliziaren praktikak gainbegiratzeko gomendatu dituen tresna** gehienek ere (**urriaren 28ko 7/2011 Gomen-dio Orokorraren** II. atala) ezarri gabe jarraitzen dute. **Ikerketaren** kasu zehatzean, aurreko urteetan

hauteman ditugun gabeziek hor jarraitzen dute. Ikerketaren urritasuna eta ikerketarik eza dira oraindik ere antzeman diren arazoetako batzuk. Gainera, eremu horretan jarduera protokolo argiak eta zehatzak ezarri gabe jarraitzen dutela egiaztatu da.

5.4. Arartekoak egiaztatu du polizia-kidego batzuetan oraindik ez dela betetzen formulatu dugun gomendioa, polizia funtzionarioek **polizia uniformean identifikazio-zenbakia** edo erreferentzia eraman dezatela (urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorraren V. atala). Berriz esan behar da zenbaki horrek ikusgai egon behar duela, batere zalantzarik gabe, herritarrek poliziekin harremana izan ohi duten distantziatik, eta polizia-bulegoetatik ar kanpoko berokietan eta uretarako jantzietan.

5.5. Galdakaoko Ertzaintzaren eta Loiuako Udaltzaingoaren atxiloketa zentroek, erakunde honek 2017an bisitatu dituenek, ez dute **adingabeentzako berariazko gelarik**. Atxilotutako adingabeentzako **sarbidea ez dago** gainerako geletatik **bereizita** bi zentro horietan, eta **ez da zuzena** polizia-ibilgailutik. Helduentzako sarbidea ere ez dago bereizita Udaltzaingoaren zentroan. **Ziega-gelen azalera**, oro har, gomendatu baino txikiagoa da bi zentroetan.

Ertzaintzaren zentroak atxilotuten **bideo-grabaketa sistema** du, eraginkor izateko eduki behar dituen baldintza guztiak betetzen ez dituen arren. Ondorioz, sistemaren izaera bermatzailea mugatzen du horrek. Udaltzaingoak, aldiz, ez du halako sistemarik ziegen gunean.

Udaltzaingoak ez dauka ez **helduen ez adingabeen berariazko atxiloketa-libururik**.

Gorputz-miaketa egiteko eta jasota uzteko modua, zentro bietan, ez dator bat erakunde honen gomendioekin.

Bisitaldietan kontsultatu genituen **atxiloketak**, oro har, behar bezala zeuden bideratuta, horien erregistroak behar bezala beteta eta jarduerak arazoizko denboran eginda, disfuntzio batzuk antzeman diren arren. Ertzaintzaren zentroan, atxilotuari ez zaio uzten atxiloketak dirauen bitartean **eskubideak jakinarazteko akta** bere esku edukitzen, **Prozedura Kriminalaren Legeak** ezarri eta aurten **Europar Kontseiluko Tortura eta Zigorrek edo Tratu Anker edo Apalesgarrien Prebentzio-rako Batzordeak** gogoratu duenez. Gainera, bi zentroetan ez zaio atxilotuari ematen, atxiloketaren unean bertan, momentu horretan bere **eskubideei** buruz ahoz ematen zaion **informazioa** jasotzen duen dokumenturik, Arartekoak **urriaren 28ko 7/2011 Gomendioan** adierazitako moduan (III.2. atala).

Udaltzaingoak ez dauka **identifikazioen erregistro-liburua**, **martxoaren 30eko 4/2015 Lege Organikoak**, Herritarren Segurtasuna Babestekoak eskatzen duena, ezta adingabeentzako berariazko identifikazio-libururik ere, konfidentzialtasun-araubidea bermatzeko, **uztailaren 30eko 1774/2004 Errege Dekretuak** xedatzen duenez, adingabeen identitatea jasotzen duten polizia-erregistroetarako

5.6. Arartekoa, 2017an, ofiziozko jarduera bat izapidetzen hasi da. Haren bidez egiaztatu nahi da autonomia-erkidegoko udaletan nola ari den aplikatzen **ezgaitasuna duten**

personen aparkatzeko txartelaren titularrek **aparkaldi mugatuko eremuetan behar beste denboraz aparkatzeko duten eskubidea**, **abenduaren 12ko 1056/2014 Errege Dekretuak**, eta **martxoaren 22ko 50/2016 Dekretuak** onartzen duenez [arau bien 7.1.c) artikulua]. Halaber, ezagutu nahi dira TAOren udal arauketak arau horietara egokitzeko egindako jarduerak eta TAOren zaindariei eta, kasuan kasu, udaltzainei horri buruz eman zaizkien jarraibideak.

5.7. Arartekoak aurreko urteetako bi gomendio egin dizkio berriz **Bilboko Udalari Trafikoko eta Aparkamendua antolatze Ordenantzak (TAO/OTA)** ezarritako **ezgaitasuna duten pertsonen** araubide berezia aparkatzeko txartelaren titular diren eta mugitzen diren ibilgailua gidatzen ez duten pertsonen zabalteko (**Arartekoaren 2014ko urriaren 30eko Gomendioa**), eta bi ibilgailu, bata enpresarena eta bestea jabetzan, dauzkaten pertsonen egoiliarren araubidea baliatzeke haietako bat hautatzea ahalbidetzeko (**Arartekoaren 2016ko maiatzaren 17ko Gomendioa**), aurten berriz agertu direlako bi arazoak. Udalak, hala ere, oraindik ez ditu onartu gomendioak.

Halaber, Arartekoak berriz egin dio **Donostiako Udalari** egin zion gomendioa, **Aparkaldi Arautua Deritzon Zerbitzua Arautze Ordenantza** aurreikusitako egoiliarren araubidea zenbait **furgonetari** zabalteko (**Arartekoaren 2015eko martxoaren 9ko Gomendioa**), eta ez da lortu Udalak gomendioa ez betetzeko erabakia birpentsa dezala.

5.8. Berriz eragin du kexa aurten TAO eremuan **aparkatutako ibilgailuak eramateak gaitzen duen titulua ez edukitzeagatik**. Zio horregatik **ibilgailuak eraman ahal izateko**, neurriak egokia izan behar du kasu jakin horretan aparkalekuak txandakatzeko eta berdintasunez banatzeko xedea eta ibilgailuen zirkulazioaren arintasuna lortzeko, proportzionaltasun-printzipioa betez. Bestalde, eramateko arazoak behar bezala eman behar dira (**Arartekoaren 2015R-421-13 Ebazpena**, **2015eko apirilaren 13koa** eta **Arartekoaren 2015R-2514-12 Ebazpena**).

5.9. Aurreko urteetan bezala, 2017an **trafikoaren** arloan kexa batzuk jaso dira, **zehapen-araubideari** lotutakoa, batez ere prozedurari lotutakoak. Hari dagokionez, arazoak sortu dira, hala nola **izapidetzeko irregulartasunak**, **izapidetze estandarizatuak**, **jakinarazpenak** eta arau-haustearen **froga**. Arazo horietako batzuk agertu dira erakunde honen aurten **Guardia** eta **Barakaldoko** Udalei egindako gomendioetan, zehapen bana baliogabe ditzaten, ulertzen baitu izapidetzean sumatutako irregulartasunek zehatutako pertsonen defentsarako eta **errugabetasun-presuntziorako** eskubidea urratu zutela (Arartekoaren Ebazpenak, 2017ko ekainaren 15koa eta 2017ko irailaren 13koa, hurrenez hurren).

Jarraitu dugu egiaztatzen, halaber, zehatzeko prozeduren izapidetzeak ez dituela beti betetzen **“Trafikoa, Ibilgailu motordunen zirkulazioa eta bide segurtasuna: aurrez taxututako ereduaren erabilera zehapen prozedurak tramitatzean. Zenbait arazo defentsarako eskubidearen inguruan”** izeneko gomendioan adierazi genituen eskakizunak.

Gardentasuna,
herritarren partaidetza,
gobernu ona eta
datuak babestea

14

Aurrekariak

Egindako kexak eta kontsultak aztertzeaz gain, lan-esparru honen helburuetako bat hauxe da: datuak babestearekin eta administrazio elektronikotik eratorritako eskubideekin lotura duten herritarren eskubideen garrantzia azpimarratzea. Era berean, eskubide horiek zabaltzean eginkizun proaktiboa eduki nahi du, horien erabilerak eta babesak berrikuntza-potentzial handiagoa duten herritarrak sustatzen laguntzen dutelako uste osoa du eta.

Arlo horretan jorratutako beste eremu batek gardentasun, gobernu on eta herritarren parte-hartzearekin du zerikusia; izan ere, Arartekoak estrategikotzat jotzen ditu hiru elementu horiek, kalitatezko gobernu –demokrazia aurreratuaren printzipioetan eta irekitasunean oinarritua, eta espazio publikoa erakitzea helburu duena– izateko funtsezko osagaiak direlakoan.

1. Arloa kopurutan

2017an, arlo honetan 12 kexa jaso ziren eta horiek ekitaldi honetan erakundeak jasotako kexa guztien % 0,45 dira.

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

• Datuak babestea.....	6
• Beste alderdi batzuk.....	3
• Informazioa eskuratzea.....	2
• Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa.....	1

Datuen babesari dagokionez, Euskal administrazioek datuak babesteko araudia betetzen dutela kontrolatzeko erakunde espezifiko bat dago, hau da, –Datuen Babeserako Euskal Agentzia–. Hori dela-eta, gai horren inguruko kexa gehienak aurkezten dira erakunde horren aurrean. Edonola ere, batzuetan, aztertzen den estatistikan jasota ez dauden kasuetan, erakunde honek jaso duen kexa Herriaren Defendatzaileari bidali behar izan dio, Arartekoaren kontrolpean ez dauden erakundeei buruzkoa izan delako. Halakoetan, erakunde honek kexa aztertu eta dagokion informazioa helarazi die bai estatu mailako erakunde homologoari, bai interesdunari. Galderak ere jaso dira eta Arartekoaren erakundeak hainbat

gairekin zerikusia izan duten aholkuak eman dizkie kexagileei; besteak beste, honako gai hauek azaldu dira: lanpostuan hatz-marka bidezko fitxaketa sistemaren legezkotasuna, argazkiak Interneten eta sare sozialetan erabiltzea, eta irudiak grabatzeko kameraren helmena.

Informazioaren eta ezagutzaren teknologiek lotutako eskubideak gauzatzeari dagokionez, pixkanaka ikusten ari da herritarrek gero eta gehiago dakitela administrazio elektronikori dagokionez titular diren eskubideen inguruan, baita eskubideak gauzatzeko jo beharreko organoen inguruan ere. Hori dela eta, joan den urtean, zenbait kontsulta (hain zuzen, zazpi) egin ziren Arartekoaren aurrean. Horietako batzuk jarraian laburbilduko dira. Funtsean, administrazio elektronikora iristeko eskubideei eta ziurtagiri digitalen erabilerari buruzkoak ziren.

Nolanahi ere, oraindik alde handia dago baliabide teknologikoen erabileraren eta horri atxikitako eskubideen errekamazioaren artean. Beraz, herritarrek administrazioarekin dituzten harremanetan IKT erabiltzea sustatzen duten ekimenak zabaltzeak funtsezkoa izaten jarraitzen du, baita eremu espezifiko horretan dituzten eskubideen kontzientzia eta hedapena bultzatzen dituztenak ere. Are funtsezkoagoa da 2015ean **Herri Administrazioen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legea** eta **Sektore Publiko Arabide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legea** onetsi ostean; izan ere, lege horiek izapide elektronikoen aldeko apustu irmoa egin dute.

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Arabako Lurralde Historikoko Aldizkari Ofizialean, iragarki batean agertu diren datu pertsonak ezabatzea

Pertsona baten datuak **Gasteizko Udaleko** Herritarren Sertutasun Sailaren zuzendari nagusiak hainbat zehapen-espeditente jakinarazteko eman zuen ebazpenean agertu ziren. Herritarrak Arartekora jo zuen, bere iritziz argitalpen horrek bere eskubideak urratzen zituelako. Izan ere, Interneteko bilatzaileetan bere izen-abizenak edo NAN zenbakia idatziz gero, emaitzetan informazio hori agertzen zen.

Espedientea izapidetean Arartekoak egiaztatu zuen [Gasteizko Udalak](#) hartu zituela beharrezko neurri operatiboak eta antolaketa-neurriak datu pertsonalak babesteko beharrenduaren urraketa egoera zuzentzeko. Egindako jarduketek dagokienez, Interneten zeuden datuak ezabatzeko zegoen ebazpena igorri zen, segurtasun arloan eskumena duten erakundeek ezabaketaren berri eman zitzaizkien eta datu pertsonalak desindexatzeko operazio teknikoak burutu ziren. Hortaz, kexagilearen datuak eskuratzea dagoeneko ezinezkoa denez, Arartekoak bukatutzat jo du bere esku-hartzea.

2.2. Euskal administrazioen egoitza elektronikoa, webgune edo erregistroetara sartzeko arazoekin lotutako kexak eta kontsultak

Erakunde honek zenbait kexa jaso ditu erakunde-webguneetako espazio horietara sartzeko arazo zehatzen inguruan ohararaziz.

Zaila da arazo horien irismena eta kausak zeintzuk diren jakitea; izan ere, horietako batzuk ez ziren begi bistakoak kexa Arartekoan aurkeztu zenean. Horrez gain, kontuan hartu behar da arazo horien kausak aldi baterako intzidentziak izan ahal zirela edo, besteak beste, nabigatzaileekin edo antibi-rusekin izandako arazoak. Hori guztia dela-eta, kasu horietan, kexa-espeditentek izapidetu baino lehen, egin ahal izan ditugun egiaztapen tekniko guztiak egin ditugu eta herritarrei informazioa eta aholkularitza eman zaizkie.

2.3. Beste arlo batzuetan kudeatutako kexak eta kontsultak bideratu bitartean, informazio publikoa eskuratzearen eta datuen babesaren inguruko kontuak agertu dira, eta duten interesarengatik aipatuko ditugu:

Herritarrentzako informazioari eta parte-hartzeari dagokionez

Joan den urtean, Arartekoak udal desberdinetara jo behar izan zuen, besteak beste, Mundakako eta Donostiako udal-letara, baita Eusko Jaurlaritzako Ekonomiaren Garapen eta Lehiakortasun Sailera ere, honako hauek egiteko: Larrinaga Jauregian eta inguruan egiteko hirigintza-jarduketek buruzko informazio-eskaera ukatzeko ebazpena berrikustea gomentatzeko; udalak jasotzen dituen informazio-eskaerei esanbidetako erantzuna eman behar diela gogorarazteko edo administrazio-espeditentetan jasotako dokumentuen zerrenda eskatzailearen eskuetan utzi behar dela gogorarazteko.

Horien xehetasunak kapitulu honetan dauden ingurumenari eta hirigintza eta lurralde antolamenduari buruzko ataletan azaldu dira.

Aipatu ebazpenetan, Arartekoak gogorarazi du espeditentea edo erregistro publikoetako dokumentazioa eskuratzeko eskaerak, oro har, Herri Administrazioen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legearen 13. artikuluan ezarritakoaren arabera araututa daudela. Artikulu

horrekin bat, herritarrek honako eskubide hau dute: *“Informazio publikora, artxiboetara eta erregistroetara irispidea izatea, Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legearen eta gainerako ordenamendu juridikoan aurreikusitakoaren arabera.”*

Hain zuzen ere, azpimarratu behar da administrazio-legeri horrek prozedura azkarra –erantzuteko epe laburra duena– ezartzen duela, informazio publikoa eskuratzeko eskubidea erabiltzea errazteko xedez. Hala, informazioa eskuratzeko aukera onartu edo ukatzen duen ebazpena, gehienez ere, hilabeteko epean jakinarazi behar zaio eskatzaileari, ebazteko eskuduna den organoak eskaera jasotzen duenetik zenbatzen hasita.

Joan den urtean, Arartekoak jarraitu behar izan zuen azpimarratzen udalek hasierako onarpena eman eta berehala argitaratu behar dituztela ordenantza-, araudi-, plan- eta abarren proiektuak. Izan ere, hala xedatzen du berariaz, [Euskadiko Toki Erakundeek buruzko Legearen 53.a](#)) artikulua, eta horren aurrekariak, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko [abenduaren 9ko 19/2013 Legearen 7.e](#)) artikulua. Izan ere, proiektu horiek herritarrek toki-erakundeetan parte hartzeko ohiko aukera dira betidanik. Ildo horretan, ez dirudi arazoizko oraindik udal gehienek ez dutela dagokion webgunean edo egoitza elektronikoa jendaurrean jarri behar den araudiaren testua aztertzei aukerarik ematen. Hori eta udalerrietan gobernu irekia ezartzei loturiko beste kontu batzuk sakonago aztertuta dira kapitulu honen herri administrazioen araubide juridikoari, ondasunei eta zerbitzuei buruzko atalean jasotako informazioan.

Datuen babesari dagokionez

Kapitulu honetan bertan, hezkuntzari buruzko atalean aipatu denez, Arartekoak hainbat kontsulta jaso zituen EAEko itunpeko ikastetxeetako ikasle diren seme-alaben gurasoengandik. Kexagileek erakundearen esku-hartzea eskatzen zuten ez baitzeuden ados euren seme-alabei ikastetxean ateratako argazkiak eta bideoak erabiltzeko edo tratatzeko baimena jasotzeko moduarekin. Izan ere, zentro horiek baimen orokorra eskatzen zuten, irudiak non erabiliko ziren zehaztu gabe: inprimakia (diptikoa, urtekaria, haurren orla...), web orria edo sare sozialak, hala nola Twitter, Facebook, Youtube eta Google+.

Arartekoak helarazi zion Hezkuntza Sailari kezkatuta zegoela informazioa emateko betebeharrak erabat ez betetzeagatik, datuak eskatzeko xedea eta datu horiek eskuratu izanaren azken ondorioak ondo zehaztu ez zirelako, are gehiago, [Datuen Babesteko Erregelamendu Orokorra](#) laster indarrean jarriko dela kontuan hartuta. Gauzak horrela, datu pertsonalen tratamenduak legezkoa izan behar du, tartean beste bermerik ez badago. Izan ere, datu pertsonalak tratatzeko, interesdunaren adostasun garbia jaso behar da (beti ere adierazita), eta baimena eskuratzeko emandako informazioak laburra, gardena, ulergarria eta erraz lor daitekeena izan behar du, hizkera argi eta errazean idatzita.

Erantzunean, Hezkuntza Sailaren arduradunek jakinarazi zioten erakunde honi analisi-prozedura hasteko asmoa zutela, ikasleen datuak babesteari dagokionez, eta horretarako behar zen laguntza eta aholkuak jasoko zituztela. Halaber, asmoa zuten beste administrazio batzuek burutu zituzten jarduketak aztertzeko eta ikusteko ea betetzen zituzten dagozkien betebeharrak, ikasleen datuak babesteari dagokionez.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

• Europa mailan

– *Europako Parlamentuaren Ebazpena, 2017ko azaroaren 16koa, Europako Herriaren Defendatzaileak 2016an burutu dituen jarduketak jasotzen dituen urteko txostenari buruzkoa [2017/2126(INI)]*

Ebazpenean, Europako Parlamentuaren kideek onartu egin zuten Europako Herriaren Defendatzaileak 2016an burutu zituen jarduketei buruzko urteko txostena eta zoriendu zuten Herriaren Defendatzaileak erakunde horretan ematen diren zerbitzuen kalitatea eta irisgarritasuna hobetzeko egindako ahalegina.

Ebazpenean aipatutako gaien artean, Europako erakundeek gardentasunarekin eta administrazio txarrarekin zerikusia duten horiek azpimarratu behar dira.

Europako Ombudsmanen aurrean aurkeztutako kexetan azaldu diren kezka nagusiak gardentasunaren ingurukoak eta Europako erakundeek dituzten informazioa eta dokumentuak eskuratzearen ingurukoak izan dira (% 29,6). Europako Parlamentuak onartu egin du Herriaren Defendatzaileak, gardentasunari eta Kontseilu Europarreko prestakuntza-organoei lege-proposamenen arloan igortzen dituzten dokumentuak eskuratzeari dagokionez, burutzen dituen ikerketa eta ekimen estrategikoen garrantzia. Era berean, Parlamentuak hainbat premia nabarmendu ditu, hala nola: EU Pilot delakoaren prozedurei buruzko informazioa eta dokumentuak eskuratzeko aukera ematea; Herriaren Defendatzaileak emandako gomendioen aplikazioa ikuskatzea hirutariko elkarrizketetan gardentasuna bultzatzeko; merkataritzako akordioetan, ekonomia eta finantza arloetako erabakiak hartzeko prozesuetan eta Batasuneko presio-taldeetan gardentasuna areagotzea; Europar Batasuneko Gardentasunaren Erregistroa hobetzeko, Herriaren Defendatzaileak emandako gomendioak betetzea.

Administrazio txarrari dagokionez, Europako Parlamentuaren arabera, Europar Batasuneko administrazioaren baitan arau etiko eta moral zorrotzagoak aplikatu behar dira, osotasunez, zuzen eta sektore pribatua aintzat hartu gabe jokatzeko betebeharra beten dela bermatzeko. Kontseiluari eskatu dio argitaratze proaktiboa eta erabateko gardentasuna bermatu ditzan, komisario ohien –agintaldia amaituta– lanbideari dagokionez, eta Herriaren Defendatzaileak

aholkulari bereziak izendatzeko prozeduraren inguruan emandako gomendioak aplikatu ditzan. Horrez gain, bat dator Herriaren Defendatzaileak emandako gomendioekin, Komisarioen Jokabide Kodea berrikusteko, bertan jasotako arauak esplizituagoak eta aplikatzeko errazagoak izan daitezken. Babestu du Herriaren Defendatzailearen ekimena –Europar Batasuneko administrazioan erabiltzen diren jardunbide egokienak identifikatzeko– eta irregulartasunak salatzei buruzko barne-arau berriak ezartzeko prozesua ebaluatzeko eskatu dio.

Azkenik, Europako Herriaren Defendatzailearen Estatutua berrikustea proposatu du, publikoak Europar Batasuneko erakunde eta antolakundeek dokumentuak eskuratzeari buruzko 1049/2001 Erregelamenduaren (EB) ustezko urraketak ikertzeko ahalmena emateko asmoz.

• Estatu mailan

– *Datuak Babesteko Lege Organikoaren Proiektua, Espainiako legedia Europar Batasunaren 2016/679 Erregelamenduaren xedapenetara egokituko duena*

2016ko apirilaren 27an, pertsona fisikoen babesaren inguruko [Europako Legebiltzarraren eta Kontseiluaren 2016/679 Erregelamendua \(EB\)](#) onartu zen, datu pertsonalen tratamenduari eta datu horien zirkulazio askeari dagokionez. Horren bidez, 95/46/CE Zuzentaraua indargabetu zen (Datuak babesteko erregelamendu orokorra).

Europako erregelamenduak zuzenean aplikatu daitezke estatu kideetan, **barne-leggedira egokitzeko prozedura bat betetzeko beharrik gabe**; hala ere, araudiak berak xedatzen duenez, estatu mailako barne-zuzenbideak arau horiek zehatz ditzakeela. Espainian, zehaztapen horrek gaur egungo legea, 1999koa, ordezkatzeko duen **datuak babesteko lege organiko berriaren** bidez egingo dela erabaki da.

Horretarako, Espainiako Gobernuak testu berri bat taxutzea enkargatu zion Kodifikatze Batzorde Nazionalari. Izan ere, azken hilabeteotan, horren gainean lanean egon da adituen taldea, [Datuak Babesteko Espainiako Agentziarekin](#) elkarlanean.

Erregelamendu Orokorra 2018ko maiatzaren 25etik aurrera aplikatuko dela kontuan hartuta, oso komenigarria izango litzateke Datuak Babesteko Lege Organiko berria lehenago onartzea.

– *Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko 19/2013 Legea garatzeko Errege Dekretuaren proiektua*

lazio txostenean dagoeneko aipatu genuenez, komenigarria litzateke **Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legea** garatzen duen araudi bat edukitzea, lege horretatik eratorritako eskubideak eta betebeharrak eta horiek gauzatzeko modua xehetasun handiagoz ezagutzeko.

Halaber, komenigarria litzateke bertan jasotako manuak betetzen ez dituztenei ezarriko zaizkien zigorren katalogo bat edukitzea. Konpromiso hori Espainiak Gobernu Irekirako Aliantzaren baitan 2017ko ekainean onartu zuen Gobernu Irekiaren Hirugarren Planean (2017-2019) jasota dago (3.5. konpromisoa). Dagoeneko amaitu da alde aurreko kontsulta publikoaren izapidea.

• Autonomia-erkidego mailan

Berriz ere, esan beharra dago gardentasunari eta informazio publikoa eskuratzeari buruzko araudia –autonomia-erkidego mailakoa– onartu gabe dagoela; izan ere, arlo horretan dagoen lege-erreferentzia bakarra estatuko oinarriko legea da (ez da gauza bera gertatzen foru aldundiaren eta udalerraren mailan, haiek berariazko araudiak dituztelako).

Planifikazioaren ikuspegitik, pasa den abenduaren 12an, **Gobernantza eta Berrikuntza Publikoko 2020 Plan Estrategikoa (PEGIP 2020)** onartu zela azpimarratu behar da, testu horrek duen garrantziagatik.

Plan horrek, epe luzeko ikuspegia duena, administrazioa “Gobernantza Ona”ren irizpide berri eta zorrotzen arabera modernizatzea du helburu. Berariaz erantzuten dio XI. Legegintzaldiko Gobernu Programaren 62. konpromisoari; horren bidez, Euskadi Europako eskualde berritzaile gisa finkatu nahi da, baita gobernanta publikoaren arloan ere. Plan hori Eusko Jaurlaritzak egin behar duen lanaren bizkarrezurra izango da, izan ere, horren inguruan, administrazio berritzailea, herritarren parte-hartzera zabalik dagoena eta zerbitzu onak, eraginkorrak, efizienteak eta seguruak eskaintzen dituen eraikiko da.

Ekipamendu eta zerbitzu elektronikoei dagokionez, EUSTATEk 2017ko lehenengo hiruhilekoko **Euskadiko familiei zuzendutako Informazioaren Gizarteari buruzko Inkestan** emandako datuen arabera, Euskadin Internet erabiltzen duten 15 urte eta gehiagoko pertsonen kopurua ia 1.390.000 da, hau da, herritarren % 75 baino gehiago. Aurreko urtearekin alderatuz, % 1 areagotu da kopuru hori.

Internet erabiltzen duten herritarren ehunekoari dagokionez, Araba da buru lurralde historikoen sailkapenean % 77rekin. Horren atzetik, Gipuzkoa ia % 76rekin (proportzionalki, lurralde horretan hazi da gehien erabiltzaileen kopurua) eta Bizkaia % 74rekin.

Etkeen IKT ekipamenduari dagokionez, euskal familien % 70,7k ordenagailu pertsonal bat dauka eta ia % 79k Interneteko konexioa dauka. Hortaz, esan daiteke Euskadin lau pertsonetatik hiruk Internet erabiltzen dutela.

Etxea da euskal herritar gehienek aukeratzen duten lekua Internetera konektatzeko (%97,8).

Telefono mugikorrari dagokionez, inkestan parte hartu dutenen % 95ak adierazi dute telefono mugikor bat dutela

(% 97ak 15 urte baino gehiagoko pertsonen kasuan). Beraz, telefono mugikorra da edozein teknologiaren eta zerbitzu digitalaren euskarritzat hartu beharreko oinarriko tresna. Izan ere, hori da ekipamendu eta erabilerako edozein eten osorik gainditzen duen bakarra.

Adinari begira, ia-ia 15 eta 44 urte bitarteko euskal biztanleek (%95ek baino gehiagok) erabiltzen dute Internet. Nabarmendu behar da 55 eta 64 urte bitarteko erabiltzaileen kopurua handitu dela, hain zuzen ere, 4,5 portzentajezko puntu. Horien ondoren, 65 urte edo gehiagoko erabiltzaileen kopurua 2,7 portzentajezko puntu handitu da. Horrek esan nahi du 65 urtetik gorako lau lagunetatik batek jada Internet erabiltzen duela.

Genero-etena dela eta, 2016an 5,9 portzentajezko puntukoa zen; 2017ko lehen hiruhilekoan, berriz, 4,8 portzentajezko puntura murriztu da. Horrela, 15 urte eta gehiagoko herritarrei dagokionez, Internet erabiltzen duten gizonak gizona gizonen % 77,6 dira; emakumezkoak dagokionez, Internet erabiltzen dutenak emakume guztien % 72,8 dira. Hala ere, Internet erabiltzen duten erabiltzaile guztietatik, lehenbiziko aldiz gehiago dira emakumezkoak (% 50,3) gizona gizona baino (% 49,7). Horrela, apurtu egin da emakumeek Internet erabiltzearen etengabeko joera negatiboa.

Jarduerari dagokionez, ikasleen % 8,7k Internet erabiltzen dute; lan egiten duten herritarren % 95,5ek erabiltzen dute Internet eta aktibo ez dauden edo langabezian dauden pertsonen % 47,9k erabiltzen dute. 2016kin alderatuz, gehikuntzarik handiena azkeneko taldean eman da eta portzentajezko 1,3 puntukoa da. Horrela, oso argi geratu da eten ekonomikoa dela desberdintasun berrien iturria. Hala ere, oro har, datuek oraindik ere islatzen dute euskal etxetan IKT ekipamendua hobetu dela.

– Teknologia digitalak arduraz erabiltzeko gida, Kirola- ren Euskal Eskolak, Eusko Jaurlaritzak eta hiru foru aldundiak sustatutakoa.

Gidaren bidez honako hauek lortu nahi dira:

- Erakundeen aldetik, **esparru etikoa** sortzea eta **jar-dunbide egokiak** proposatzea, kirol eremuan teknologia digitalen erabilera zuzena sustatzeko.
- **Baliabide** bat izatea, **erabilera arduratsua** ezagutzera emateko, sentsibilizatzeko, inplikatzeko eta errazteko.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

2016an, Arartekoaren erakundeak zenbait jarduketa planifikatu eta garatu ditu kexa eta kontsultak izapidetzea osatzeko. Interesgarriak direnez, jarraian zerrendatuko dira:

4.1. Arartekoaren Ebazpena, gardentasun politika eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidea gauzatzeko prozedura ezartzen dituen

Erakunde publiko guztiak izan behar dira gardenak eta egiten dutenaren berri eman behar dute modu proaktiboan, jardueraren berri, aurrekontuen berri, eta abar. Are gehiago, bideak eta baliabideak gaitu behar dira herritarrek informazioa eskuratzeko eskubidea gauza dezaten.

Printzipio horiek onartuz, Arartekoak, 2017ko ekainaren 1eko EHAAan argitaratutako [2017ko maiatzaren 18ko Ebazpenaren](#) bidez, araudi propioa ezarri zuen, Arartekoaren jardueraren gardentasun aktiboa, baita, ahal bada, bitarteko elektronikoen bidez, informazioa eskuratzeko eta informazio hori berrerabiltzeko eskubidea gauzatea ere arautzen dituen, Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legean eta horren garapenean xedatutakoa betez.

Erabaki horren ondorioz, Arartekoaren erakundea osatzen duten pertsona guztiak burutu beharko dute euren ohiko jardueran beharrezkoa den jarduna gai horren izaera eta lege-aurreikuspenak arduraz bete daitezzen, eta horretarako, gainera, datu pertsonalen babesetik eratorritako eskubideak errespetatuko dira, gai horren inguruko araudi espezifikoan eta Gardentasunari buruzko Legean aurreikusitako moduan.

4.2. Ararteko erakundearen gardentasun atari berria

Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legea betez, Ararteko erakundeak, iazko maiatzean, [gardentasun ataria](#) jarri zuen herritarren eskura. Bertan azaltzen du nolakoak diren bere lana, jarduerak, antolaketa, aurrekontua eta kudeaketa ekonomikoa, baita ere nola baliatu erakundeak daukan informazio publikoa eskuratzeko eskubidea.

Herri-erakundeok gardenak izan behar dugu eta eraginkortasunez ezagutarazi behar dugu zer egiten dugun eta zenbat gastatzen dugun. Are gehiago, bideak eta moduak jarri behar ditugu herritarrek informazioa eskuratzeko eskubidea erabil dezaten.

Arartekoak bere egiten ditu printzipio horiek eta horien arabera jokatu nahi du. Horregatik, 2013. urteaz geroztik, web gunean informazio ahalik eta zehatzena eta zabalena ematen du bere lanaz, jardueraz, antolaketa, aurrekontuaz, kudeaketa ekonomikoaz...

Bere web orriko [gardentasun atari](#) berri honetan, Arartekoak zabaldu eta erraztu egin du honako informazio hau:

- Erakundeari eta antolaketa buruzko informazioa
- Jarduera, plangintza eta ebaluazioari buruzko informazioa

- Garrantzi juridikoa duen informazioa
- Eragin ekonomikoa duen administrazio jardura: kontratazioa
- Ekonomia, aurrekontu eta ondareari buruzko informazioa
- Jarduera publikoari buruzko eta interes orokorreko informazioa

4.3. Ararteko erakundearen Administrazio-jokabide egokirako kodea

2017ko irailaren 27an argitaratu zen EHAAan Arartekoaren [Administrazio-jokabide egokirako kodea](#) onartzeko ebazpena.

Horren ondorioz, Arartekoak formalki onartu ditu erakundeko langileek bereganatzen dituzten zenbait konpromiso, bulegoko langileen eguneroko jardunean benetan antzematen direnak, herritarrekin betetzen dituzten eginkizunak ezin hobeto gauzatzeko. Kode hori formalki gauzatzeko berekin dakar konpromiso publikoa handitzea.

Horrela, ikusgarri egiten dira administrazio onaren oinarritzko ezaugarriak: eskuragarritasuna, gardentasuna, azkartasuna, gauzak erraztea, etengabeko hobekuntza, erantzukizuna, adetasuna, lankidetzeta eta partaidetza.

4.4. Ararteko mapak: mugikorretarako aplikazioa GPS nabigazioarekin osatu da

2012. urtean Arartekoak [Ararteko Mapak](#) web gunea ezagutarazi zuen. Gune horrek informazioa ematen du EAEko turismo, garraio publiko eta liburutegietarako irisgarritasunaz. Aplikazio horren bitartez, informazio baliagarria eskura daiteke baliabideen irisgarritasunaz, eta herritarren partaidetza bultzatzen da, Euskadiko toki ezberdinen gaineko informazioa emanez eta, horrela, ezintasunen bat duten pertsonen bermerik handienarekin mugitzen lagunduz.

Informazio horri mugikortasuna gehitzeko asmoz, 2014an beste urrats bat egin genuen: telefono mugikorretarako (Android eta IOS) *app* bat garatu genuen, informazio hori “*bi-dean*” kontsultatu ahal izateko.

Herritarren beharretara moldatzeko etengabe egiten ari garen apustu horretan, Arartekoak [mugikorretarako aplikazioa GPS nabigatzailearekin osatu du](#). Horrela, “**Nola iritsi**” funtzioa aktibatuz baliabide bat aurkitu ondoren, baliabide horretara iristeko ibilbidea jakin ahal izango dute herritarrek. Funtzionaltasun hori erabilgarri dago joan den irailetik.

Tresna horrek zentzua izan dezan, ezinbestekoa da erabiltzaileek zuzenean informazioa ematea; beraz, informazioa partekatzea animatzen zaituztegu, gizarteko gainontze-koentzat oso baliagarria delako.

4.5. Lan-mintegia eta Herriaren Defendatzaileen Koordinazioari buruzko XXXII. Jardunaldiak, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legearen gainean

Pasa den urtean, Espainiako Herriaren Defendatzaileekin eta autonomia-erkidegoen mailako defendatzaileekin izandako lankidetzak honako kontu hauek izan ditu ardatz: herriaren defendatzaileen paper, zeregin eta jarduerarekin zerikusia duten ekarpen doktrinalak, legalak eta operatiboak egitea eta horiek aztertzea, gardentasunari eta informazioa eskuratzeko bideari buruzko legearen ikuspuntutik; hori guztia, administrazio onerako, parte hartzeko eta informazio publikoa eskuratzeko eskubideak betetzen diren kontrolatzeko, baita gardentasunaren kultura sustatzeko eta hedatzeko ere.

Lan bateratu horren ondorioak txosten honen V. kapituluaren xehetasunez jasota daude. Besteak beste, ondorioztatu da informazio publikoa eskuratzeko eskubidea oinarritzko eskubidea dela onartzea eta administrazioaren isiltasuna erantzun positiboa dela interpretatzea bermatu behar direla.

4.6. Bilerak

Arartekoak **Q-epea** lantaldearen hiru bileratan hartu du parte aktiboki, Gardentasunaren Legearen aplikazioa barne-mailan aztertzeko, proposamenak egiteko eta jarraibide komunak ezartzeko, arauak zehazten ez dituzten gardentasun-informazioaren alderdietan. Horrez gain, gardentasunaren adierazleak identifikatu ahal izan dira, Q-epea taldearen mailako gardentasunari dagokionez.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

5.1. Arartekoak, pertsonen eskubideak bermatzeko eta defendatzeko sortu den erakundea denez, ohiko eginkizunen artean, bere gain hartzen ditu **abenduaren 9ko 19/2013 Legea, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa**, EAEko administrazio publikoetan aplikatzea zaintzeko eta kontrolatzeko ardurak, Arartekoaren erakundea sortu eta arautzeko otsailaren 27ko 3/1985 Legeak oro har esleitu dizkion eginkizunak betez.

Adostasun orokorra dago pertsonen eskubideak defendatzen dituzten erakundeek, besteak beste, Arartekoak administrazio ona eta herritarren eskubideen defentsa kontrolatzeko eginkizunak ere burutu behar dituztela, herri-administrazioen jardun oro interes publikoa lortzera bideratuta egotea bermatuz, interes orokorraren berme gisa.

5.2. Aurtengo 2018. urtean, administrazio publikoek erronka garrantzitsuei egingo diete aurre, indarrean jarriko baitira –hortaz, herritarrek betetzea eskatuko dute– datu pertsonalen babesaren arloko lege-erreformak, honako bi hauetatik ondorioztatzen direnak: alde batetik, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren (EB) 2016/679 Erregelamendua, pertsona fisikoen babesari buruzkoa, datu pertsonalen tratamenduari dagokionez; eta bestaldetik, administrazio-prozedura (**urriaren 1eko 40/2015 Legea**, Sektore Publikoaren araubide Juridikoari buruzkoa, eta **urriaren 1eko 39/2015 Legea**, Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearena). Azken hori ezartzeko prozesua, halaber, aztergai hartuko du Arartekoak, 2018. urteari dagokion urteko txostenean horren berri emateko.

Datuak babesteari dagokionez, aukera azaldu da eta hori aprobetxatu behar da, formula estereotipatuak saihestuz, pertsonari jasotako eta prozesatutako datu pertsonalak erabiltzeko eta erabilera horren xedeari buruzko informazioa helarazteko moduak baimen informatua eta ageria ematea ahalbidetzen duela bermatzeko. Aldaketa handia da eta norberari dagokion informazioak baliatzeko eskubidea hobeto bermatzeko aukera ekarriko du.

Bereziki, aurrerapausoak eman behar dira Interneten datu pertsonalak ezabatzea ahalbidetzen duten neurrien ezarpenean, ukitutako herritarrek hori eskatzen duten kasuetan. Izan ere, Arartekoak, joan den urtean, behin baino gehiagotan esku hartu zuen alderdi horretan. Horrez gain, eskubideak gauzatu ahal izatea erraztu behar da. Hala, eskubide horiek dituzte tratatzen diren datu pertsonalen titular diren pertsona guztiek.

Administrazio-prozeduraren erreforma eta horren apustu argia (administrazioen artean sarbide-puntu orokor elektronikoaren bitartez komunikatzeko, espediente digitala eta bitarteko elektronikoak erabiltzearen alde) direla eta, heda-pen handiko aldaketa tekniko eta operatiboak, aldi berean herritarren eskubideak bermatzen dituztenak, egin behar dira. Hain zuzen ere, administrazioek langileak jarri behar dituzte bitarteko elektronikorik ez duten pertsonari laguntzeko (legeak bitarteko horiek derrigorrezkoak direla agintzen ez badu behintzat, pertsona juridikoen kasuan gertatzen den bezala).

5.3. Herritarrek gero eta gehiago gauzatzen dute herri administrazioek duten informazioa eskuratzeko eskubidea; horretarako, administrazioek jarrera bermatzaileak izan behar dituzte alde guztien eskubideekin. Izan ere, lehian dauden eskubide desberdinak haztatu behar dira eta informazio edo dokumentazio hori eskuratzeko ukatzen den kasuak arazoitu.

Arartekoaren kasuan, pasa den urtean bi eskaera egin dituzte herritarrek erakunde honen eskuetan dagoen informazio publikoa eskuratzeko. Eskaera horiek onartu egin dira eta eskatutako informazioa interesdunei helarazi zaie.

5.4. Legedian oraindik jasota ez dagoen beste kontu bat, Arartekoaren iritziz interesgarria dena, interes taldeak (hizkera arruntean *Lobbies*) arautzea da, 2016an eta 2017an

zenbait ekimen agertu arren, azkenean ez baita araubiderik lortu. Hain zuzen ere, [Europako Kontseiluari atxikitako Us-telkeriaren kontrako Estatu Taldeak \(GRECO\) duela gutxi argitaratu duen txostenean](#) ere *diputatuen eta lobbies dire-lakoen arteko harremana* arautzeko eta, besteak beste, pre-sio talde horiek derrigorrez erregistroan jasotzea onartzeko eskatzen da.

5.5. Herritarren arteko berdintasuna kontuan hartuta, Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio publikoek muturreraino eraman behar dituzte neurriak, Interneterako sarbidearen eskuragarritasuna desberdintasuna sortzen duen beste elementu bat bihur ez dadin bizitza oso bat garatu ahal izateko eta gizartearen baliabideak eskuratzeko

aukeretan. Horretarako, adi egon beharko dute eta eten digi-talaren arriskua minimizatzen duten neurriak ezarri. Bereziki, adi egon behar dute langabezia dauden pertsonen dituzten zailtasunek eten ekonomikoko arriskua larriagotzen edo enplegarritasuna kaltetzen ez dutela bermatzeko; halaber, adinekoak eta etorkinak errespetatzen direla bermatu behar dute.

Era berean, pasa den urtean, Arartekoak berriz gogorarazi behar izan du administrazioek herritarrekin harreman tele-matikoak izateko haien eskura jartzen dituzten aplikazioetan neutraltasun teknologikoaren printzipioa bete behar dela, eta horretarako, hainbat aukera, hala nola jaberik ez duten tek-nologiak, eskaini behar direla.

Lana eta
Gizarte Segurantzza

15

1. Arloa kopurutan

Aurten arlo honetan guztira 15 kexa ireki dira, eta tramitatu direnen informazio estatistikoa, abenduaren 31n, honako hau izan da:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
18	10	8	5	-	-	3

2. Kexarik aipagarrienak

Arlo honetan jasotako kexek planteatutako auziak hainbat alderdiri buruzkoak izan dira, besteak beste prestakuntza-ikastaroei buruzkoak eta profesionaltasun-egiaztagirien inguruko ebazpenetan igarotako denbora luzeegiari buruzkoak. Horrez gain, kexa horietako batzuetan, enplegu-eskaintza batzuetan errolda zehatz bat eskatzeko proposatzen da.

Lan Eskaeraren Alta eta Berritze Dokumentua ezarritako epearen barruan berritzeko betebeharrak ez betetzeak ondorio ekonomikoak izan ditzake. [Lanbidek](#) bitarteko digitalen bidez gogorarazi ohi du betebeharrak, bere funtzionamendu normalaren barruan. Hala ere, herritarrek betebeharrak bete behar du, ohartarazpen hori egin den edo ez gorabehera.

Batzuetan, ohartarazpen hori ez egiteak eta epe barruan ez berritzeak bat egin dute. Kontuan hartuta, adierazi dugun bezala, herritarrentzako berritzeko betebeharrak ohartarazpen hori egitearen menpekoea ez dela, ohartarazpena ez egiteak ez du justifikatzen, ikuspegi juridikotik, Lan Eskaeraren Alta eta Berritze Dokumentua ezarritako epearen barruan ez berritzea. Beste kasu batzuetan, behartutako pertsonaren gaixotasuna bezalako egoerak eman daitezke, behar bezala egiaztatutakoak, alegia. Hala, egoera horiek, berritzeko betebeharraren betetze zehatzen aurrekarietara batera, kontuan hartu beharko liriteke Lan Eskaeraren Alta eta Berritze Dokumentua epean ez berritzea justifikatze aldera.

Arartekoak ez du legezko betebeharrak hori zalantzan jarri nahi, baizik eta interesdunek alegatutako inguruabarrak behar bezala azter daitezzen iradoki. Halaber, baliteke betebeharrak hori zorrotz betetzeko eskatu izana urteetan zehar enplegu zerbitzu publikoarengandik ezer ez lortu izan duenari eta, hain zuzen ere, azkenengo egoera horren inguruko kexak ere aurkeztu egin dira.

Arartekoak kexa berriak jaso ditu enplegu-zerbitzuen funtzionamenduari buruz, enplegu bilaketari dagokionez. Datuek egiaztatzen dute zerbitzu horien benetako eragina eskasa dela pertsona horiek lan-merkatu arruntan sar daitezela lortzeari dagokionez, eta horregatik, bitartekaritzaz zerbitzuen praktikak hobetu egin behar dira, eta zerbitzuen helburuak hobeto betetzea lortu behar dutela. Kexa horiek adierazten duten arazoa Arartekoaren jarduteko aukera zehatzez harago doa; hala ere, erakunde honen betebeharrak da hemen jasotzea, egoera hauek existitzen direla eta arreta behar dutela gogorarazteko.

Arazo horrek gehiago eragiten die laneratzeko zailtasun bereziak dituzten pertsonari; izan ere, joan den urtean, gaixotasun mentalak dituzten pertsonen arretaren eremuan diharduten elkarte batzuek burututako jarduketak aipatu ziren. Hala, jarduketa horien xedea da pertsona horien laneratzeko eta gizarteratzea lortzea. Halaber, adierazten zuten ez zedela ados aurrerapenik ez zegoelako enplegu-zentro berezien jardura arautzeari dagokionez.

Erakunde honek kexak eragin dituzten kontuen inguruan egiten duen segimenduaren barruan, Arartekoak berriz ere galdetu du enplegu-zentro berezi horien araudia sortzeko prozesuaren egoerari buruz. [Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak](#) 2017ko apirilean emandako informazioarekin bat etorritik, dekretu-proiektua eratzeko prozesua, une hartan, egindako gogoeten azterketa- eta balorazio-fasean zegoen. Zehazki, sailburu ekonomiko eta sozialak eta oraingo [Gobernantza Publiko eta Autogobernuko Saileko](#) Legegintza-garapen eta Araudi-kontrolako zuzendaritzak egin zituzten azterketa eta balorazio horiek proiektuaren edukari buruz igorritako txostenetan. Hortaz, pentsa dezakegu aurreikusitako araudia laster emango dela ezagutzera.

Prestakuntza-ikastaroei dagokienez, pertsona batzuek kexak aurkeztu dituzte, bere ustez, aldeak daudelako iragarritako ikastaroaren edukia eta benetan emandako ikastaroaren artean, hain zuzen ere, ikasleen hautaketari, irakasleen prestakuntzari edo benetan irakatsi zen edukia

dagokienez, besteak beste, Kontuan hartuta erreklamazio hauen xedea Lanbideren prestakuntza-helburuekin dagoe-la lotuta, Arartekoak organismo horri eskatu dio alde horien arrazoiak egiaztatzeko.

Prestakuntza-ikastaroetan parte hartzeari dagokionez, arazo bat sortu da, zehazki, kasu batzuetan, bazterketa-neurriak har daitezke oso-osorik, behar besteko bermerik gabe.

Neurri sumario baten (hala nola ikaslea behin-behinean ikastarotik kanpo uzteko erabakia) helburua prozeduraren bukaerako ebazpenaren eraginkortasuna bermatzea izan behar du.

Zigor-neurriak ezartzeko eskumena duen organoak kautelazko neurriak har ditzake. Baina neurri horiek zehapen-prozedura baten eraginpean dagoen pertsonaren defentsa bermatu behar dute, errugabetasun-presuntziorako eskubideari lotuta daudelako. Bestalde, ez da konpontzen zailak edo konponezinak izan daitezkeen kalteak eragin ditzakeen behin-behineko neurriak hartu behar. Beraz, behin-behinean eteteko, arrazoi garrantzitsuak behar da.

Azkenik, administrazioaren zehapen-ahalmena inspiratzen duten printzipioak kontuan hartuta, Lanbidek kautelazko neurria indargabetu zuen. Gainera, kexan azaldutako gaia ez da oharkabean geratu organismo horrentzat. Izan ere, Arartekoari emandako erantzunean, adierazi zuen instrukzio bat emango zuela, hain zuzen ere, Lanbide-EEZk diruz lagundutako prestakuntza-jardueretan parte hartzen duten ikasleak kanpoan uztea helburu duten espedienteak izapidetzeko prozedura egokia ezartze aldera, betiere indarrean dagoen araubidearen arabera kanpoan uzteko arrazoiak daudenean.

3. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Arartekoak uste du beharrezkoa dela azpimarratzea arreta berezia jarri behar dela enplegua bilatzeko sistema publikoaren bitartekaritzak jasotzen dituen kexek duten aurreikuspen urriari buruz, bereziki laneratzeko zailtasun handienak dituzten pertsonen enpleguari dagokionez.

Hirigintza eta lurralde antolamendua

16

1. Arloa kopurutan

Hirigintza eta lurralde antolamenduaren arloak euskal botere publikoen jardunari lotutako erreklamazioak hartzen ditu barne. Honako hauetan esku hartzen dute botere publikoek: herri eta hirietako lurralde antolamenduan, lurzorua hiri-gintza-eraldaketako prozesuetan, hura urbanizatuz eta erakiz, eta hirigintza legeria zaindu eta babesteko lanetan.







Hirigintza eta lurralde-antolamenduaren arloan jasotako kekek 58 izan dira guztira, hau da, aurkeztu diren erreklamazio guztien % 2,17a. Eragindako administrazioen arabera, kekek modu honetan banatzen dira:

• Tokiko administrazioa.....	13
• Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jauriaritza).....	3

Azpi-arloak, berriz, honakoak izan dira:

• Hirigintzako diziplina.....	39
• Hirigintzako kudeaketa.....	7
• Hirigintza arloko informazioa jaso ahal izatea.....	5
• Beste alderdi batzuk.....	4
• Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa.....	3

Arlo honetan jarritako kexen izapidetze-egoerari eta emaitzari dagokienez:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
86	34	52	24	16	6	6

2017. urtean hirigintza arloan egindako erreklamazioen kopurua aurreko urteetako antzekoa izan da. Erreklamazio gehienak hirigintza legeria babesteko eskumenak gauzatzeari lotuta daude, partikularrek obrak egiten dituztelako, edo beren jabetzak hirigintzako erabileretara bideratzen

dituztelako dagokion hirigintzako lizentzia izan gabe. Udalen esku dagoen hirigintzari buruzko dokumentazioa eskuratzeko zailtasunei lotutako erreklamazioen kopuruak gora egin du.

2017. urtean 7 gomendio egin dira arlo horretan, eta [Arar-tekoaren webgunean](#) kontsulta daitezke horiek, dagokien atalean.

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Hirigintza legeria hausteagatik egindako eskaera eta salaketei erantzuteko betebeharrak

Lizentziarik gabe burututako obretan hirigintza legezkotasuna berrezartze aldera udalak jarduniki egin ez dutela salatzaren duten erreklamazio ugari jasotzen ditu Arartekoak.

Horixe da, besteak beste, [Erriberagoitiko Udalean](#) aurkeztutako zenbait salaketari erantzun ez zaiela-eta pertsona batek jarritako erreklamazioaren kasua. Aipatutako salaketa horien bitartez, garaje batzuetan lizentziarik izan gabe egindako obra batzuei lotuta (etenda zeunden, legeztatze zain) hirigintza legerian jasotako hirigintza diziplinako espedienteak abiarazteko eskatu zen. Kexagileak azaldu zuen Erriberagoitiko Udalean aipatutako salaketak aurkeztean ez ziotela hirigintza legezkotasuna berrezartze aldera burututako jardunen berri eman.

Horrelako kasuetan, gogorarazi behar da herri administrazioek jarduketa administratiboak sustatzeko eskubideak erabiltzean aurkezten zaizkien idazki guztiei erantzuteko betebeharrak dutela. Eskaera horiek administrazioaren esku dagoen informazioa eskuratzeko edo salaketak jartzeko aurkez daitezke, hirigintza legezkotasunaren aldeko ekintza publikoa bultzatzeko. Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko [ekainaren 30eko 2/2006 Legearen](#) 204. artikulua ezartzen du udalak arduratuko direla hirigintza legezkotasuna betetzen dela zaintzeaz. Hain zuzen ere, artikuluko horrek zehazten du ezingo zaiola uko egin titulu horretan araututako ahalzale baliatzeari. Horretarako, agintari eta funtzionarioak behartuta daude ahal horiez baliatzeko ezarritako prozedurak abiaraztera eta izapidetza egitera, kasuan-kasuan ezarritako epean.

Ildo horretatik, agerian jarri behar da ikuskatzeko, hirigintza legezketasuna babesteko, urratutako ordena berrezartzeko eta arau hausteak zigortzeko administrazio ahalen egikaritzea xedaezina eta ukaezina dela. Hirigintza arloko salaketa batek, gai horren inguruan dagoen ekintza publikoa erabiliz, administrazio espedientea bideratzea ekarri behar du, hirigintza legeriari jarraiki, eta Herri Administrazioen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legean xedatutakoarekin bat eginez. Ildo horretan, salatutako kontuak ebaluatu ondoren, hirigintza diziplinari dagokion espedientea irekitzeko aukera aztertu behar du organo eskudunak, edo, bestela, eskatzailearen nahia ez onartuz edo nahi hori ezesten duen ebazpena eman ez amaitu. Nolanahi ere, alde interesdunei udalaren jarduera artxibatu egin dela jakinarazteko betebeharra dakar ekintza publikoa erabiltzeak, kasuan-kasuan dagozkion ekintzak burutu eta ebazpenak emateko. Adierazi beharra dago hirigintza antolamendua berrezartzeko lanak betearazteko prozedura Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legeak 224. artikuluan jasotakoa dela. Beste kontu bat da, baina osagarria, dagokion zehapen espedientea abiaraztea, legerian jasotako preskripzio epea betez.

Gauzak horrela, [2017ko irailaren 7ko ebazpenean](#), Arartekoak [Erriberagoitiko Udalari](#) gomendatu zion kexagileak aurkeztutako salaketei erantzuteko, hirigintzako lizentziarik gabe egindako obrei lotuta hirigintza legezketasuna berrezartzeko aldera. Era berean, udal administrazio horrek hirigintza diziplinako jarduketan emaitza jakinarazi behar die salatzaileei, interesduntzat jo ditzatela eskatu baitute.

Era berean, [2017ko uztailaren 11ko ebazpenean](#), Arartekoak [Amorebieta-Etxanoko Udalari](#) gomendatu zion lanabesak gordetzeko etxola batean lizentziarik gabe egindako obrei lotutako hirigintza arloko salaketei erantzun ziezaiela.

Horrez gain, moto-kros zirkuitu klandestino batek Burgeluko eta Dulantziko lursail batzuetan sortutako eragozpenak salatu zituen kexa bat nabarmendu behar dugu. Kexagileak aipatu zuen, erabilera klandestino hori saiheste aldera [Burgeluko](#) eta [Dulantziko Udalak](#) hartutako neurriak gorabehera, moto-kros jarduera noizean behin burutzen jarraitu zutela. Hori horrela izanik, interesdunak zegozkion administrazio neurriak hartzeko eskatu zion udal horiei, lursaila lehengoratzeko eta baimendu gabeko hirigintza erabilerak eta eragozpenak eragiten dituzten jarduerak ekiditeko. Arartekoak bere esku-hartzea amaitu du. Izan ere, bi administrazio horiek burutu dituzten kontrol jardueren berri eman digute eta, jarduera horien ondorioz, moto-kros jarduera klandestinoa egiteari utzi diote. Arartekoak bi udalei gogorarazi die hirigintza eta ingurumen diziplinako administrazio prozedurarekin aurrera egin behar dutela, harik eta aipatutako lursaila lehengoratu arte, funtzionamendu klandestinoa behin betiko eragotziko baitu horrek.

2.2. Hirigintza espedienteen parte diren dokumentuak lortzea

Elkarte batek Arartekoari jakinarazi zion [Mundakako Udalak](#) ez ziola erantzun Larrinaga jauregiaren babes mailaren

inguruko udal espedienteetan jasotako zenbait dokumentu eskuratzeko eskaerari. Kexa Arartekoan aurkeztu ondoren, Mundakako Udalak ebazpen bat helarazi zien kexagileei. Horren bidez, dokumentazioa eskuratzeko eskaera ezetsi zuen, eskatutako dokumentuetako batzuk generikoak zirela jo zuelako.

Arartekoak [2017ko irailaren 7ko ebazpena](#) igorri zion [Mundakako Udalari](#) eta, horren bidez, gomendatu zion burututako hirigintza jarduketei buruzko informazioa eskuratzeko eskaera ukatu izana berrazter zezan. Udal horrek beste ebazpen bat eman behar zuen, kexa aurkeztu zuen elkarteari hirigintza jarduketei (onartutakoak nahiz izapidetzen ari zirenak) buruzko dokumentuen zerrenda emate aldera.

Kasu honetan, gogorarazi zen Herri Administrazioen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko [urriaren 1eko 39/2015 Legearen](#) 13. artikuluan ezarritakoaren arabera araututa daudela espediente eta erregistro publikoetako dokumentazioa eskuratzeko eskaerak. Artikulu horrek, zehazki, honako eskubide hau aitortzen die herritarrei: *“Informazio publikora, artxiboetara eta erregistroetara irispidea izatea, Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko [abenduen 9ko 19/2013 Legean](#) eta [gainerako ordenamendu juridikoan aurreikusitakoaren arabera..”](#)* Egindako eskaera hirigintza arloko informazioa eskuratzeko egin bada, modu sektorialeaz, Lurzoruari eta Hiri Birgaitzeari buruzko Legearen testu bategina onartu duen [urriaren 30eko 7/2015 Legegintzako Errege Dekretuaren](#) 5. artikuluan eta Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko [ekainaren 30eko 2/2006 Legearen](#) 9. artikuluan jasotako informazioa eskuratzeko eskubidea aipatu behar da. Informazio publikoa eskuratzeko eskubideaz baliatu ahal izatea errazte aldera, administrazio legeriak prozedura azkarra ezartzen du, erantzuteko epe laburra duena. Eskaerei berariaz erantzun behar zaie, eta informazioa eskuratzeko aukera onartu edo ukatzen duen ebazpena, gehienez ere, hilabeteko epean jakinarazi behar zaio eskatzaileari, ebazteko eskuduna den organoak eskaera jasotzen duenetik zenbatzen hasita.

Informazioa eskuratzeko mugei dagokienez, 19/2013 Legearen 18. artikulua ezarritakoaren arabera, eskaera ez onartzeko arrazoietako bat da informazioa eskuratzeko eskaerak honelakoak izatea: *“Argi eta garbi errepikakorrak direnak edo neurritz kanpokoak direnak”*. [Gardentasun eta Gobernu Onerako Batzordeak](#) interpretazio irizpide bat ezarri du –CI/3/2016 Ebazpenean– informazioa neurritz kanpoko dela jotzeko. Ebazpen horren arabera, eskaera bat neurritz kanpoko dela eta hura ukatzea justifikatuta egon dadin, eskaerak, kualitatiboki neurritz kanpokoak izateaz gain, gardentasunari buruzko araudiak ezarritako xedearen (arduradun publikoen jarduna eta erabaki publikoak hartzeko modua aztertzea) kontrakoa izan behar du. Beraz, informazioa eskuratzeko eskubidea mugatze aldera, administrazioak argudio kualitatibo bat erabili ordez, honako hau balia dezake: eskatutako informazioa gardentasun printzipioaren defentsari lotutako interes publikoaren aurkakoa dela. Kasu honetan, aintzat hartu behar dugu interesdunak hirigintza arloko dokumentazioa eskatu duela, horri lotuta ekintza publikoa burutu dela, eta eskaera hirigintza eremu jakin bati buruzkoa dela. Hori dela eta, elkarteak egindako eskaera ezin da neurritz kanpokotzat edo generikotzat jo, hirigintza

eremu bakarra baitu hizpide, Larrinaga jauregia, alegia; izan ere, eremu horretan hirigintza kudeaketako jarduketa jakin batzuk burutzea adostu da. Are gehiago, administrazioak saiatu behar du kexagileari bere eskubideak erabil ditzan laguntzen; kasu honetan, eskabidea formalizatzeari lotuta daude eskubide horiek.

Arartekoak 2017ko maiatzaren 17ko bi ebazpen helarazi dizkio [Donostiako Udalari](#); horietako bat lurak jalkitzeari buruzko udal informazioa emateko eskaerari berariaz erantzun ez izanari buruzkoa da ([Arartekoaren 2017R-1850-16 Ebazpena, 2017ko maiatzaren 17koa](#)), eta bestea, urbanizazio obrak egiteko proiektu baten esleipenari buruzkoa ([Arartekoaren 2017R-1852-16 Ebazpena, 2017ko maiatzaren 17koa](#)). Bi ebazpen horietan, aurkeztutako eskaerei berriazko erantzuna eman behar diela adierazi dio erakunde honek udal administrazio horri. Hala, informazioa eskuratzeko aukera onartu edo ukatzen duen ebazpena, gehienez ere, hilabeteko epean jakinarazi beharko zaio eskatzaileari, ebazteko eskuduna den organoak eskaera jasotzen duenetik zenbatzen hasita. Gainera, aipatu behar da Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legearen 24. artikulua autonomia erkidego bakoitzean eskuduna den [Gardentasun eta Gobernu Onerako Batzordean](#) erreklamazio bat jartzeko aukera dagoela ezarri duela. Erreklamazio hori informazioa eskuratzeari lotutako berriazko edo ustezko ebazpen ororen aurka jarri ahal izango da, administrazio-azien bidetik aurkaratu aurretik. Euskal Autonomia Erkidegoaren kasuan, [informazio publikoa eskuratzeko Euskal Batzordearen 128/2016 Dekretuak](#) ezartzen duenez, batzorde horri dago-kio aurkeztu diren erreklamazioak, herri administrazioen edo Euskal Autonomia Erkidegoko erakunde komun en eta toki erakundeen barnean dauden euskal sektore publikoko gainerako erakundeen berriazko edo ustezko ukapenei lotutakoak, ebaztea.

2.3. Hirigintzako desjabetze prozedura

Jabeen komunitate batzuen lursailak desjabetzeko prozeduraren harira [Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailak](#) egindako jardunaren berri eman zioten herritar batzuek Arartekoari. Erreklamazioak mahaigaineratu zuen nahitaezko desjabetzea eta administrazio prozedura arautu dituen araudira egokitu beharko litzatekeela desjabetze espedienteak.

Hirigintza legeriak, Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko [ekainaren 30eko 2/2006 Legearen 177. artikulua](#), hain zuzen ere, ezartzen du hiri antolamendua burutzeko beharrezkoak diren lursailak hirigintzako desjabetzearen bidez eskuratzeko aukera dagoela. Jarraitu beharreko administrazio prozedura hirigintzako desjabetzearen bidezko kudeaketa sistemarako ezarritakoa da. Lege horren 178. artikulua ezartzen du nahitaezko desjabetzeari buruzko legerian xedatutakoa bete behar dela, bazter utzi gabe hiri antolamenduaren inguruko xedapenak, Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioen egiturarekin bat egiteari buruzkoak. Gauzak horrela, desjabetzeko eskumena gauzatzeko aldera jarraitu beharreko administrazio prozedura

Nahitaezko Desjabetzeari buruzko [1954ko abenduaren 16ko Legearen 9. artikulua](#) eta hurrengoetan ezarritakoa da. Hirigintzako desjabetzearen bidezko sistemaren bereizgarrietako bat 2/2006 Legearen 176. artikulua jasotakoa da. Xedapen horren arabera, hiri antolamenduko planak behin betiko onartzeak hau dakar: obren onura publikoaren deklarazioa burutzea, eta eraginpeko lursailak okupatu beharra ezartzea, horiek desjabetze aldera. Horiek horrela, ondoriozta dezakegu hirigintza planak onartzeak legitimitatu egiten dituela hirigintzako desjabetzeak, horrek onura publikoaren deklarazioa eta okupatu beharra ezartzea baitakar inplizituki. Horregatik, hirigintza planetan jasotako jardueretan ez da onura publikoaren deklarazioa berriaz burutu behar; izan ere, *causa expropiandi* delakoaren xede publikoak hiri antolamenduko ahalak gauzatzeko dakarren interes publikoa du oinarri. Hirigintza antolamenduko planak inplizituki berekin ekar dezake okupatu beharra ezartzea, kasuan-kasuan desjabetzeko ahalaren proiektzioa bermatzen baitu plan horrek. Hala ere, nabarmendu behar dugu ezin dela besterik gabe jo baldintza hori bete denik, hirigintzako plangintza onartze hutsagatik. Bai nahitaezko desjabetzeari buruzko legeriak, baita jurisprudentziak ere, beharrezkotzat jo dute plangintzak desjabetzea burutzeko beharrezkoak diren ondasun eta eskubide guztien berri ematea, banan-banan eta zehaztasunez. Nahitaezko Desjabetzeari buruzko Legearen 17. artikulua ezartzen du honako kasu honetan joko dela proiektua onartzeak inplizituki berekin dakarrela okupatu beharra: desjabetu beharrezkotzat hartzen diren ondasun eta eskubide guztien berri-banan-banan eta zehaztasunez- ematen duenean proiektuak. Nolanahi ere, onuradunak ere ondasun eta eskubide horiek zein diren adierazi beharko du, interesdunak zein diren zehazte aldera. Beraz, desjabetze espedienteak abiarazteko, ezinbestekoa da eraginpeko ondasun eta eskubideak jasotzen dituen erabakia hartzea. Halaber, informazio publikoaren izapidea burutu beharko da eta, horren ondoren, organo eskudunak ebazpena eman eta behin betiko onepena argitaratu beharko du.

Erreklamazio honetan mahaigaineratutako kasuan, [Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailak](#) onartu zituen bai desjabetze espedienteak abiarazteko erabakia, baita eraginpeko ondasun eta eskubideen zerrenda ere, nahitaezko desjabetze espedienteak abiarazteko erabakiaren bidez. Hala ere, ondasun eta eskubideen zerrenda ez zen behin betikoa. Alegazioak aurkeztu ondoren, agerian geratu zen eraginpeko ondasunen azalera ez zela behar bezala jaso, hau da, ez zela zuzena. Beraz, bigarren erabakiak plan berezian jasotako ondasun eta eskubideen zerrendaren funtsezko aldaketa ekarri du. Bigarren erabaki hori lotuta informazio publikoaren izapidea burutu zuen Etxebizitza Sailak. Aitzitik (eta horixe da, hain zuzen, erreklamazioa eragin duen arrazoi nagusia), guk dakigula, ez da behin betiko onartu desjabetzea burutzeko beharrezkoa den ondasun eta eskubideen zerrendaren inguruko ebazpena ematen duen administrazio espedienterik.

Hori guztia dela tarteko, Arartekoak, [2017ko azaroaren 29ko ebazpenaren](#) bitartez, [Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari](#) gomendatu dio berriaz ebatz dezan desjabetzearen eraginpeko ondasun eta eskubideen zerrenda zehazte aldera abiarazitako espedienteak.

3. Araudi eta gizarte testuingurua

Kultura ondarea babesteari dagokionez, aipatu beharra dago [apirilaren 18ko 1/2017 Legea](#), Lurralde espainiarretik edo Europar Batasuneko beste estatu kide batetik legez kontra ateratako kultura-ondasunak itzultzeari buruzkoa, zeinaren bidez Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko maiatzaren 15eko 2014/60/EB Zuzentaraua Espainiako ordenamenduan txertatzen baita. Espainiaren lurraldetik legez kontra atera diren eta Europar Batasunaren beste estatu kide baten lurraldean diren kultura-ondasunak Espainiara itzultzeko baldintzak arautzea da lege honen xedea, bai eta Espainiako agintarien aurrean aurkez daitezkeen itzulketak-akzioenak ere, hau da, Europar Batasuneko beste estatu kideren baten lurraldetik legez kontra atera diren eta Espainiaren lurraldean dauden kultura-ondasunekin loturik aurkez daitezkeen itzulketak-akzioenak.

4. Jarduera planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Ekintza plan honetan jasotako ekimenek lotura zuzena dute ingurumen arloko planean sartutakoekin, bereziki ingurumenaren eremuan jarduten diren elkarrekin lotutakoekin.

Aurretik aipatutako jardunez gain, hauek ere aipatu beharra dago:

4.1. Bilerak elkarrekin

2017an, hirigintza jarduketan eraginpean dauden Portugalte eta Basauriko hainbat talde eta elkarrekin egon da harremanetan Arartekoa. Halaber, kultura ondarea babesteko interesa duten hainbat elkarrekin etengabeko hartu-emanak izan dugu. Hona hemen horrelako bi kasu: Ancora elkartea (Donostiako kultura ondarea babesteko eta defendatzeko osatutako elkarrekin hiritarra) eta Donostiako Ondare Kulturala Defendatzeko Elkartea. Arartekoa [Ondare Industrial eta Obra Publikoko Euskal Elkarrekin](#) harremanetan izan da, industria ondarea behar bezala babestu beharra dagoela azpimarratzeko eta industria eraikin eta instalazioak desegitean hirigintza eta ingurumen araudia betetzen dela kontrolatzeko.

4.2. Bestelako jarduerak. Jardunaldiak eta ikastaroak

2017ko uztailan, Arartekoa EHUko udako ikastaro hau antolatzen zuen: “[Euskal Autonomia Erkidegoko kultur ondaren babesteko araubidearen arazoak](#)”. Jardunaldi horrek xedea euskal kultura ondarea defendatzeko interesa duten

botere publiko eta taldeen arteko eztabaida sortzea zuen helburu (txosten honen IV. kapituluaren ikastaro honi buruzko informazio zehatzagoa jaso da).

Jardunaldi horretan Arartekoa hitzaldi bat eman zuen, eta haxe nabarmendu zuen: erakunde publikoek kultura ondarea babestu, kontserbatu eta baloratzeko agindua betetze-ko eginkizuna dutela. Horrez gain, aipatu genuen Euskadin elkarrekin sare handia dagoela eta sare horrek herri administrazioen aurrean kultura ondarea defendatzea duela helburu, legeak jasotako ekintza publikoak bultzatuta. Erantzunkidetasun publiko-privatu horrek, praktikan, hainbat gatazka eragin ditu jabeen, administrazioen eta elkarrekin artean, aipatutako eskubide eta betebeharrak behar bezala gauzatzeari dagokionez.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

– Oraindik ere, zenbait kasutan, toki administrazioek ez diete behar bezala erantzuten dagokion hirigintzako lizentzia izan gabe egindako obrak edo emandako erabilerak direla-eta jarritako hirigintza arloko salaketei. Udalek, Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legean jasotako hirigintza diziplinako ahalak gauzatzean, duten betebeharrak xedaezin eta ukaezinaren berri eman du Arartekoa. Agintari eta funtzionarioak behartuta daude ahal horiek gauzatzeko aldera ezarritako prozedurak abiaraztera eta izapideak egitera, kasuan-kasuan aurreikusitako epean.

Hirigintza arloko salaketa batek, gai horren inguruan dagoen ekintza publikoa erabiliz, administrazio espediente bideratzea ekarri behar du, hirigintza legeriari jarraiki, eta Herri Administrazioen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legean xedatutakoarekin bat eginez. Ildo horretan, salatutako kontuak ebaluatu ondoren, hirigintza diziplinari dagokion espediente irekitzeko aukera aztertu behar du organo eskudunak, edo, bestela, eskatzailearen nahia ez onartuz edo nahi hori ezesten duen ebazpena emanez amaitu. Nolanahi ere, alde interesduneri udalaren jardura artxibatu egin dela jakinarazteko betebeharrak dakar ekintza publikoa erabiltzeak, kasuan-kasuan dagozkion ekintzak burutu eta ebazpenak emateko.

– Arartekoa hauteman du, oraindik ere, administrazioaren esku dagoen hirigintzari buruzko informazioa eta dokumentazioa eskuratzeko arazoak daudela. Azpimarratu behar dugu, dokumentuak jasotzeko eskubidea osagarriak diren bi mekanismoren bidez gauza daitekeela: udal planigintza edo beste administrazio egintza batzuk materialki eta zuzenean aztertuz, edo bestela, hautatutako komunikabidearen bidez informazioa bidaltzeko eskatuz. Era berean, informazioa eskuratzeko eskubideak berekin dakar planek osatzen duten dokumentazioaren eta izapidetzen ari diren hirigintza espedienteekin lotutako dokumentazioaren kopia jasotzeko eskubidea.

Halaber, hirigintzari buruzko dokumentazioa eskuratzeko eskaerei betiere berariaz erantzun behar zaie. Hala, informazioa eskuratzeko aukera onartu edo ukatzen duen ebazpena, gehienez ere, hilabeteko epean jakinarazi behar zaio eskatzaileari. Bestalde, Euskal Autonomia Erkidegoaren kasuan, informazio publikoa eskuratzeko Euskal Batzordearen 128/2016 Dekretuak ezartzen duenez, batzorde horri dagokio aurkezten diren erreklamazioak, herri administrazioen edo Euskal Autonomia Erkidegoko erakunde komunak eta toki erakundearen barnean dauden euskal sektore publikoko gainerako erakundearen berariazko edo ustezko ukapenei lotutakoak, ebaztea.

- Kultura ondarea babestu beharra oraindik ere eztabaidagai da hainbat udalerritan. Arartekoak nabarmendu du euskal kultura ondarea babesteko eskumena duten euskal administrazioek (Eusko Jaurlaritzak, udalek eta foru organoek) koordinazio mekanismo azkarrago eta eraginkorragoak ezarri behar lituzketela, erakunde bakoitzak bere eskumen eremuaren baitan, kultura ondarea behar bezala babestea bermatzeko eta hondatzea edo galtzea saihesteko.

Etxebizitza

17

1. Arloa kopurutan








2017an, atzera botatako edo beste defentsa erakundeetara igorritako kexak alde batera utziz gero, Etxebizitza arloan 109 espediente kudeatu dira, hau da, Arartekoaren erakundeak izapidetutako guztien % 4,08. Dagokien administrazioen arabera, honela banatu daitezke espediente horiek:

- Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza)..... 84
- Tokiko Administrazioa..... 11

Bestalde, gaia kontuan izanez gero, honela banatu dira:

- Etxebizitza babestuaren alokairua..... 53
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa..... 22
- Etxebizitzarako sarbidea: premia frogatzea eta esleitzeko prozedura..... 16
- Beste alderdi batzuk..... 11
- Kalteak etxebizitza babestuetan eraikitze akatsengatik... 4
- Herritarren eskubideak..... 2
- Etxebizitza erosi eta birgaitzeko laguntzak..... 1

2017an kudeatutako erreklamazioen tramitazio xehetasunari dagokionez, dela 2017an jasotakoak dela 2017ko urtarrilaren 1ean, txosten hau idazten hasitakoan, indarrean jarraitzen zutenak kontuan izanez gero, hau da arloko egoera:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
145	48	97	24	44	17	12

Aurreko ekitaldiekin alderatuta, Ararteko erakundearen etxebizitza arloak ez du berritasun handirik izan herritarrek kexa edo kontsulta moduan helarazi dituzten kontu garrantzitsuen gainean. Babes publikoko etxebizitzarako edo zuzkidura bizilekurako sarbide kontuek hartzen dituzte erreklamazio gehien, bai eta errentarien eta administrazio nahiz erakunde publiko errentatzaileen arteko eztabaidek ere.

Jaso diren kexen izapidetze egoerari dagokionez, nabarmendu beharra dago Arartekoak administrazio eta erakunde publikoei aurten bidali dizkien gomendio eta iradokizun gehienak ez direla onartu.

Zentzu horretan, 2017an bidali diren gomendio eta iradokizunen zati handi batean, gainokupazio egoerekin eta babes publikoko etxebizitzaren parkearen barruko ibilbideekin aztertu du Arartekoak etxebizitza duin eta egokiaz gozatzeko eskubidea, azterketa honen 2.2. atalean azalduko den bezala.

Hala ere, bidezkoa da adieraztea [Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailak](#) onartu egin dituela Arartekoak [3/2016 Gomendio Orokorrean](#) helarazi zituzten gogoetak. Etxebizitza Babestuen Eskatzaileen Erregistroko bajak banaka jakinarazteko beharrari buruzkoak ziren gogoeta horiek; izan ere, baja horiek eragin handia daukate etxebizitza duinaz gozatzeko eta gizarte bazterketarako arriskua prebenitzeari bideratutako prestazio ekonomikoak jasotzeko eskubide subjektiboan. Horrela, bada, 2017ko martxotik aurrera jakinarazpen pertsonalak egiten hasi ziren, ediktu bidezko jakinarazpena egin aurretik, “Etxebide” Etxebizitza Babestuen Eskatzaileen Erregistroan alta emateko ukoen eta baja emateko ebazpenen jakinarazpenetan berme formalak betetzen direla bermatuz horrela.

2. Kexarik aipagarrienak

Etxebizitza arloaren barruan dauden gaien sailkapenari jarraituz, herritarren erreklamazioa eragin duten kontu nagusiak aztertuko ditugu jarraian.

2.1. Etxebizitzarako sarbidea: premia frogatzea eta esleitzeko prozedura

Aurten, berriz ere, zenbait herritarrek kexak eta kontsultak egin dituzte gizarte alokairuaren gainean. Adierazi dutenez, gizarte alokairuko etxebizitza bat behar dute lehenbailehen, eta Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailak ez du beren eskaera betetzen.

Euren kexetan adierazten dutenez, urte asko eman dute “Etxebide” Etxebizitza Babestuen Eskatzaileen Erregistroan izena emanda, baina ez zaie babespeko etxebizitzarik

esleitu, eta, euren sarrera ekonomiko urriak direla-eta, ezin dituzte errentamendu pribatuen prezio altuak ordaindu.

Erakundeak aztertutako kasuetan balioetsienez, Etxebizitzako Lurralde Ordezkaritzek eman dituzten erantzunak babes publikoko etxebizitzak esleitzeko prozedurak arautzen dituen araudiaren arabera ziren, eta erreklamazio horiek, berriz ere, agerian uzten dute administrazio publikoek dauzkaten etxebizitza publikoen kopurua herritarren eskaria baino askoz txikiagoa dela.

Alabaina, egiaztatu egin da kexagileek askotan zutela aitortuta etxebizitza duin, egoki eta ekonomikoki irisgarriak eskubide subjektiboa, Etxebizitzari buruzko [ekainaren 18ko 3/2015 Legearen 9. artikuluan](#) xedatutakoarekin bat eginez.

Arartekoa jakitun da Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailak ahalegina egiten duela etxebizitza duin eta egokirako eskubide subjektiboa aitortzeko eskaerak izapidetu eta ebaztean. Aurrekoa esanda, 2017an, erakunde honetan jaso diren kexen eta kontsulten kopuruak konstante bat erakusten du babes publikoko etxebizitza batera sartzeko premiaren planteamenduan. Adibidez, Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailak [Etxebizitza Plan Zuzendaria 2018-2020](#) aurkezteko jardunaldian (azaroaren 23an) azaldu zuen 2017ko irailean Etxebideko 5.200 espedientek ez zituztela betetzen etxebizitzarako eskubide subjektiboa aitortzeko betekizunak. Era berean, 2.878 eskaera izapidetu zituztela adierazi zuen, eta 892 aitortu zituztela ordura arte.

Inguruabar horri dagokionez, egokia da aipatzea Etxebizitzari buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Legearen 7.4. artikulua hau xedatzen duela: Eusko Jaurlaritzaren eta administrazio publikoen betebeharrak da alokairu araubideko etxebizitzak sustatzeko erabiltzea etxebizitza arloan eskura dauden baliabideak, premia gehien duten kolektiboek bideratzeko horiek. Horrela, aginduak adierazten duenez, birgaitzeari bideratutako baliabideak kenduta, etxebizitza arloko baliabideen % 80k egon behar du alokairu politiketara bideratuta.

2.2. Etxebizitza babestuen alokairua

2017an, errentarien eta administrazio eta erakunde publiko errentatzaileen arteko eztabaidek pilatu dute erreklamazioen eta Arartekoak etxebizitzaren arloan emandako ebazpenen kopururik handiena. Aldeen artean, errepikatu egin dira alokairu publikoen zenbatekoengatik eta kontratuak betetzen ez diren artean atxikitzen diren fidantzen zenbatekoengatik sortzen diren desadostasunak. Azkenik, aurtan bereziki errepikatu dira bizikidetzaren unitatearen eraketa aldatzeagatik eta higiezinak legezko gutxieneko ratioa (15 m² pertsonako) ez betetzeagatik etxebizitza handiagoa eskatzen zuten babes publikoko etxebizitzaren errentarietako jarritako kexak.

Aurtan, berriz ere, erakunde honek aipatu egin nahi du Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari atxikitako [Alokabide sozietate publikoak](#) emandako laguntza; izan ere, babes ofizialeko etxebizitzaren eta "Bizigune" Etxebizitza Hutsaren Programan sartutako etxebizitzaren

errentarietako aurkeztutako desadostasun asko ondo konponzen lagundu du.

Maizterrek planteatu ohi duten arazoetako bat da Alokabide sozietate publikoak ez duela fidantzen zenbatekoa itzultzen errentamendu kontratua amaitzean. Fidantzak itzultzea ukatzeko zioa errentak edo haien pareko kopuruak ordaintzeke egotea edo etxebizitzak gabeziak edo kalteak (errentari orok etxebizitza egoera onean kontserbatzeko hartzen duen eginbeharra bete ez izana erakusten dutenak) edukitzea da.

Arartekoaren esku-hartze askotan, peritu gaituek egindako txosten teknikoak bidali ditu Alokabide sozietate publikoak, eta, horietan, egiaztatu egin da atxikipena egokia zela. Beraz, ezin izan da ondorioztatu administrazioaren jardura ez oso arduratsua edo irregularra izan denik.

Dena dela, Arartekoak hainbat aldiz adierazi du, errentarietako egindako alegazioei erreparatuta, egokia litzatekeela Alokabide sozietate publikoak errentamendu kontratuak amaitu aurretik ohartaraz dezala zer nolako konponketek ekartzen duten oro har kontratuetan onartutako betebeharrak berme gisa jarritako fidantza ez itzultzea.

Bigarrenik, hileko errenta gisa abonatzeko diren zenbatekoek dagokienez, Arartekoak [Arartekoaren 2017ko uztailaren 13ko ebazpena](#) igorri zion Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari. Bat-bateko egoera ekonomiko zaila (krisi orokorraren ondoriozko langabezia egoera) bizitzen ari diren errentarietako, abenduaren 12ko 2/2013 Instrukzioa aplikatzen du sailak, behar den moduan.

Instrukzio horri esker, Alokabidek kudeatzen dituen babes publikoko etxebizitzetako errentarietako "errenta berezia" izeneko errentari hel diezaioke. Horretarako, baina, hainbat betekizun bete behar dira. Horien artean dago, esaterako, betekizunak ez betetzeagatik bidegabe jasotako prestazioak itzultzeko betebeharraren ondorioz diru-sarrerak murriztu ez izana. Bada, Arartekoak bere kezka agertu zuen, eta argudiatu, diru-sarrerak bermatzeko errentatik eta etxebizitzarako prestazio osagarritik bidegabe jasotako prestazioen jatorria hartzaileak betekizun edo betebeharrak bat ez betetzean egon beharrean Lanbide abonatu beharreko kopurua egokitzeke orduan atzeratu izanean zegoen kasuetan, saila errenta bereziaren esleipenean egiten ari zen interpretazioa zela-eta.

Hala ere, ez zuten gomendioa onartu.

Era berean, sustapen pribatuko etxebizitza babestuetako errentarietako kontratu-egoera hobetzeko xedez, etxebizitza horien kontratu-baldintzak sailak kudeatzen dituen babes publikoko etxebizitzaren kontratu-baldintzekin berdintzea gomendatu zen [Arartekoaren 2017ko maiatzaren 3ko ebazpena](#). Berdinketa hori egiteko, ondasun higiezinaren gaineko zerga ordaintzetik salbuetsi behar dira titularrak, eta bizikidetzaren unitatearen diru-sarreraren % 30 izan behar da hileko errenten gahieneko kopurua.

Azkenik, duen interes berezia dela-eta, [Arartekoaren 2017ko maiatzaren 30eko ebazpena](#) aipatu behar dugu. Ebazpen horretan, Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailak onartu egin zituen Arartekoak

egindako gogoetak, eta hileko errenta kalkulatzeko baliaezintasun handia edukitzeagatik prestazioaren diru-sarrera osoa ez zenbatzea onartu zuen, pentsio osagarriaren xedea pentsioaren hartzaileari bizitzako ekintza oinarritzkoen laguntzeko pertsona bat kontratatzea dela ulertu baitzuen.

Aurten, aipamen berezia merezi dute kexa batzuek. Izan ere, horietan, etxebizitza duin, egoki eta ekonomikoki irigarria edukitzeko eskubide subjektiboa asebeteta ikusi ez dutela salatu dute babes publikoko etxebizitzaren errentariak, higiezinak ez dutelako gaintzen familia-unitateko kide bakoitzeko 15 m²-ko ratioa.

Aurreko txosten batzuetan, Arartekoak ohartarazi egin zuen babespeko etxebizitza parkearen barruan etxebizitza aldaketa bat eskatzen duten errentarien eskaerek pixkanaka gora egiten dutela eta “etxebizitza ibilbideen” arauketa berria ezarri beharra dagoela, Etxebizitzari buruzko 3/2015 Legearen 39. artikuluan ezarritako aginduaren babespean.

Horri dagokionez, Arartekoak hainbat iradokizun eta gomendioaren bidez eman die bere iritzia bai Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari, bai Bilboko Udalarari ([Arartekoaren 2017ko martxoaren 20ko ebazpena](#), [Arartekoaren abenduaren 4ko ebazpena](#) eta [Arartekoaren abenduaren 12ko Ebazpenak \[2017R-2454-17, 2017R-2557-17\]](#)).

Horietan guztietan, Arartekoak egiaztatu egin zuen kexagileak bizi ziren etxebizitzek ez zutela betetzen legez bizikidetzaren unitateko kide bakoitzeko ezarritako dagoen ratioa. Hortaz, etxebizitza horiek gainokupazio egoeran zeudela egiaztatu zuen erakundeak, eta etxebizitza duin eta egokiaz gozatzeko eskubidea baldintzatzen zela.

Azaldutakoaren harira, Konstituzio Auzitegiak 2016ko apirilaren 12ko probidentziaren bidez [konstituzio-kontrakotasuneko 1643/2016 Errekurtsua](#) izapidetzeko onartu izanak eta [Konstituzio Auzitegiaren uztailaren 19ko 144/2016 Autoak](#), zeinaren bidez artikulua batzuen ezarpena etenda edukitzea erabakitzen zen, bai eta Etxebizitzari buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Legean jasotzen diren gai askoren arauzko garapenik ez egoteak ere, Arartekoaren ustez, nolabaiteko disfuntzionaltasunak eragiten ditu etxebizitza duin, egoki eta ekonomikoki irigarriaz gozatzeko eskubide subjektiboa bermatzeko ahaleginetan.

Horren erakusgarri, Etxebizitzari buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Legean jasotzen ez diren betekizun gehigarriak eskatzeko egintza aztertzen dute [Arartekoaren urriaren 24ko ebazpenak](#) eta [Arartekoaren 2017ko urriaren 16ko ebazpenak](#). Izan ere, betekizun gehigarri horien bidez, etxebizitzak 15 m²-ko gutxienezko ratioa betetzen ez duela eta gainokupazio egoera dagoela egiaztatzen bada ere, galarazi egiten da bizikidetzaren unitate bati beste etxebizitza bat ematea, lekualdaketa eskatu baino urtebete lehenago gutxienez erroldatuta egoteko betekizuna kide guztiek betetzen ez dutela balioetsita.

Laburbilduz, babespeko etxebizitza parkearen barruan etxebizitza aldaketa bat eskatzen duten errentarien eskaerek pixkanaka gora egiten dutela ikusita, erakunde honen ustez

“etxebizitza ibilbideen” arauketa berria ezarri beharraz ohartarazi behar da, Etxebizitzaren 3/2015 Legearen 39. artikuluan ezarritako aginduaren babespean. Halaber, sumatzen denez, komenigarria da administrazio publikoek, logela-premiari lotutako beste egoera batzuei erantzuna ematea alde batera utzita, behar diren balibideak jartzea, etxebizitza babespearen ibilbideak gauzatu daitezkeen eta gizarte alokairuko etxebizitzak pertsona eta familia errentarien beharrei egokitu daitezkeen lortzeko, bizitzako etapa guztietan.

2.3. Kalteak etxebizitza babestuetan erakitze akatsengatik

Babes publikoko etxebizitzetan agertzen diren eraikuntza gabeziak konpontzeari buruz ere kexatu ohi dira etxebizitza babestuen adjudikaziodunak.

Aztertu diren erreklamazioetan, jatorria higiezinaren elementu komunetan daukaten eta etxebizitzako gelaren baten ohiko erabilerrari eragiten amaitu duten eraikuntza gabeziak aipatzen dira, batez ere.

Aurten aztertutako kexak aztertuta, Arartekoak berriz esan behar du administrazio publikoek prestasunez eta epean erantzun behar dietela babestutako etxebizitzaren jabeek edo erabiltzaileek eraikuntza gabeziengatik aurkezten dituzten erreklamazioei, etxebizitza horiek lehenbailehen berreskura ditzaten beren ezaugarri izan beharko liritekeen kalitatea eta bizigarritasuna; horrela, erreklamazioak bide judizialean sartzea eta horrek eraikuntza gabeziak konpontzeko orduan ekar dezakeen atzerapena saihesteko.

Hala ere, Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailak ez dauka Arartekoaren iritzia bera, eta argudiatu du [webean](#) bertan jasotzen dela babes publikoko etxebizitzetako eraikuntza gabeziengatik salaketari buruzko informazio guztia.

Zehazki, sailak babesten duen irizpidearen arabera, egiaztapenak egitea da jarduteko duen muga. Azaldutako guztia dela-eta, sailak hainbat kexa-espeditetan baieztatu du begizko ikuskapen soilak egitera mugatzen dela bere jardura.

2.4. Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa

Arartekoak [3/2016 Gomendio Orokorren](#) bidez egin duen esku-hartzearen ondorio gisara, zeina “**etxebizitza duina edukitzeko eta gizarte bazterketarako arriskua saihesteari begirako prestazio ekonomikoetarako eskubide subjektiboan duen eraginagatik, babestutako etxebizitza eskatzaileen erregistroko bajak norbanakoari jakinarazteko beharri**” buruzkoa den, Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkideari buruzko [urriaren 1eko 39/2015 Legearen](#) 40. artikulutik 46. artikulura jasotzen diren baldintzekin bat eginez hasi da Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Saila jakinarazpen pertsonalak egiten, martxoan.

Horrela, sailak amaiera eman dio erakunde honek etengabe eta hainbat aldiz kritikatu dion praktika horri.

Hori dela-eta, Arartekoak oso ondo baloratu du sailak "Etxebide" Etxebizitza Babestuen Eskatzaileen Erregistroko alten ukoak eta bajak aurrez aurre jakinarazteko orduan edota dokumentazio-errekerimenduak eta babes publikoko etxebizitzaren esleipenak jakinarazteko orduan egin duen ahallegina, behar diren bermeez hornitu baitu jakinarazpenak egiteko prozedura, eta, horrela, ediktu bidezko jakinarazpena zuzenean iragarki-taularen bidezkoa izatea saihestu baitu.

2017an baita ere, Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailak hainbat kexa-espeditentan adierazi du Alokabide sozietate publikoari ez dagokiola, alokairu araubideko etxebizitza babestuen eskatzaileekin eta adjudikaziodunekin dituen harremani dagokienez, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legea ezartzea.

Testuinguru horretan, Arartekoak [2017ko abenduaren 4ko Ebazpenean](#) sailari gogorarazi dio Euskal Autonomia Erkidegoko Ogasun Orokorra Antolatze Printzipioei buruzko Legearen testu bategina onartzen duen azaroaren 11ko 1/1997 Legegintzako Dekretuaren 7.4. artikulua arabera Alokabide sozietate publikoa Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikokoa dela. Agerian jarri da Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legea eta Sektore Publikoaren Araubide Juridikoari buruzko [urriaren 1eko 40/2015 Legea](#) ezartzeko eremu subjektiboa, baina "Administrazio Publikoari lotuta dauden edo horien mende dauden zuzenbide pribatuko entitateei" ere ezarri ahal zaizkie lege horien manuak, "eta Lege honetan entitate horien gainean ezartzen diren arauetan xedatzen denari heldu beharko diote, eta, beti, administrazio-eskumenak erabiltzen dituztenean".

Horregatik guztiagatik, Alokabide sozietate publikoak bere zereginetan 2015eko urriaren 1eko 39. eta 40. Legeetan jasotzen diren xedapenei arreta eman behar diela gogorarazi dio Arartekoak sailari.

Azkenik, Arartekoak jarduera ontzat hartu du Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailak aurrez aurre [jakinarazi izana](#) "Etxebide" Babes Publikoko Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan inskribatuta dauden bizikidetz-unitateei etxebizitza duin eta egokiaz gozatzeko eskubide subjektiboa erabiltzeko aukera daukatela Etxebizitzari buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Legean jasotzen diren eskakizunak bete arren oraindik aitortza-eskaera egin ez duten familiek.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Aurreko urteetan bezalaxe, atal honetan aztertu behar diren gai nagusiak Etxebizitzari buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Legeari buruzkoak dira. Lege hori urte bereko irailaren 26an jarri zen indarrean, eta Konstituzio Auzitegiak haren artikulua

batzuk eten ditu, guztiz edo partzialki, Estatuak jarri duen konstituzio-kontrakotasuneko errekurtsioa ebazteko epaia eman artean.

Etxebizitza batez gozatzeko eskubidearen aitortza eratu du Etxebizitzari buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Legeak, alokairu araubidean jarriz babes publikoko etxebizitza edo zuzkidura bizileku bat. Nolanahi ere, egungo etxebizitza parkeak mugaketak dituzenez, merkatu pribatuko etxebizitza batez gozatzeko errazteko prestazio ekonomikoaren bidez ere gauzatzen da eskubide hori.

Oraingoz, laugarren xedapen iragankorra ezarriz ematen dio sailak irtenbidea azken kontu horri, eta, xedapen horren bidez, pixkanaka eta mailaka ezartzen da prestazio ekonomikoaren aitortza. Zehazki, 2017rako, urtean 12.000 eurotik beherako diru-sarrerak dauzkaten eta lau urtez edo gehiagoz "Etxebide" Etxebizitza Babestuen Eskatzaileen Erregistroan alokairu araubideko etxebizitzaren eskatzaile gisa izena emanda dauden bi kide edo kide gehiago dauzkaten bizikidetz-unitateei zabaldu die aitortzaren ezarpena.

Dena dela, eskubide subjektiboak arauzko garapena behar du.

Testuinguru horretan, etxebizitza bat legez okupatzeko edo etxebizitzarako prestazio ekonomiko deiturikoa jasotzeko eskubide subjektiboa garatzen duen [Dekretua](#) onartzeko behar diren izapideak hasi ditu Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailak.

[Jendartearen eskura](#) jarri da dokumentua, eta 2017ko urriaren 8ra arte [zabaldu da epea](#).

Balorazio xehatuagoetan sartu gabe, Dekretu proiektuak berritasun ugari sartu ditu. Hala ere, toki kontuak tarteko, batzuk bakarrik zerrendatuko ditugu.

Lehenik eta behin, nabarmentzekoa baita, eskubide horren titular izan daitezke Euskal Autonomia Erkidegoan bizitzeko baimenik eduki ez arren Euskal Autonomia Erkidegoko herriren batean errolatuta dauden atzerritarak. Eskubidea ezartzeko eremu subjektiboa zabaldu du sailak, eta, Arartekoaren ustez, berdintasunik eza deuseztatzeko eta gizarteratzea sustatzeko orduan aurrerapausoa egitea dakar horrek.

Era berean, Dekretu proiektuak eskatzen dituen betekizunen artean dago bizikidetz-unitatea etxebizitza edo bizileku bat edukitzeko behar diren baliabide ekonomikoak edo bitartekoak ez edukitzeagatik gizarte bazterketarako arrisku egoeran egotea.

Bazterketa egoeraren eskakizun horren aurrean, eskaerak aitortzeko edo ukatzeko ebazpenak ebazteko eta jakinarazteko gehieneko epea aurreikusi du sailak, 6 hilekoa. Gainera, dokumentuak konpontzeko eta aurkezteko errekerimenduei dagozkien izapideetan, gehieneko epe hori eten ahalko da.

Egiazki, gizarte bazterketarako arriskuan egotea eskatzen bada, Arartekoaren iritziz, premiaz jardun beharko litzateke, eskaeraren izapidea 6 hilabete bete arte atzeratu gabe.

Azkenik, 4 urtetik 3 urtera murriztu da “Etxebide” Etxebizitza Babestuen Eskatzaileen Erregistroan alokairu araubideko etxebizitza babestuen eskatzaile gisa inskribatuta egoteko aldia.

Modu berean, arlo honekin zerikusia daukaten gaiak zuzenean edo zeharka erregulatzen dituzten hainbat dekretu ([Euskal Autonomia Erkidegoko Eraikinen Ikuskapen Teknikoa](#) eta [Ikuskapen Teknikoen Erregistroa erregulatzen dituen Dekretu proiektua](#), [turismo erabilerarako etxebizitza partikularrei eta etxebizitza partikularretako logeiei buruzko Dekretu proiektua](#)) onartzeko izapideak hasi ditu sailak.

Bestalde, [2018-2020 aldirako plan gidariaren zirriborroa](#) aurkeztu du Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailak.

Azkenik, duen interesa dela-eta, nahitaezkoa da azaltzea [Nazio Batuetako Ekonomia, Gizarte eta Kultura Eskubideen Batzordeak, 2017ko uztailaren 21eko irizpenean](#), urratutzat jo duela adingabeak dauzkan bizikidetz-unitate batek etxebizitza egokiaz gozatzeko duen eskubidea, tartean den estatuak eta eskualdeetako agintariak ez baitute bermatu ordezko etxebizitza bat ematea horiei, etxegabetze prozedura judicial baten ostean.

Zehazki, esku hartu zuten administrazio publikoen jarduerak Ekonomia, Gizarte eta Kultura Eskubideen Nazioarteko Itunaren 11.1. artikuluan jasotzen den eskubidea (etxebizitza egokiaz gozatzekoa) behar bezala bermatu ez zuela esanez [amaitu zuen](#) Ekonomia eta Gizarte Kontseiluaren Ekonomia, Gizarte eta Kultura Eskubideen Batzordeak.

Halere, hau gogorazten tematu da:

- “Zehazki, etxegabetzeek ez lukete ekarri behar eragindakoak etxebizitzarik gabe geratzea. Hortaz, beste etxebizitza baterako baliabiderik ez badute, behar diren neurri guztiak hartu beharko dituzte estatu alderdiek, ahal den neurrian beste etxebizitza bat emateko horiei.”

Eta, gero, hau azaldu du:

- “Estatu alderdiek arreta berezia eman behar dute etxegabetzeek emakumei, haurrei, adinekoei, ezintasunen bat dutenei edota diskriminazio sistemikoa jasaten duten edo zaurgarritasun egoeran dauden beste norbanako edo talde batzuei eragiten dietenean.”

Ez alperrik, lehenasunezkotzat jotzen du hau:

- “Estatu alderdiak zentzuzko neurriak hartu beharko ditu ordezko etxebizitza bat emateko etxegabetze baten ondorioz etxerik gabe gera daitezkeen pertsonen, etxegabetze hori estatuko agintariak nahiz partikularrek (errentatzaileak, adibidez) agindu duten gorabehera.”

Arartekoak errepikatu egin nahi du kezkatuta dagoela Euskal Autonomia Erkidegoan zenbatu diren hipoteka exekuzioak eta etxegabetzeak areagotu izanarekin. [Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren txostena](#), [krisiak organo judizialean dituen ondorioei buruzkoa](#).

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

4.1. Gomendio orokorren jarraipena

Arartekoak aurten izapidetu dituen kexei esker, sailak [3/2016 Gomendio Orokorrean](#), “etxebizitza duina edukitze-ko eta gizarte bazterketarako arriskua saihesteari begirako prestazio ekonomikoetarako eskubide subjektiboan duen eraginagatik, babestutako etxebizitza eskatzaileen erregistroko bajak norbanakoari jakinarazteko beharrendaren gainera”, hartu zuen konpromisoaren betetze-mailaren jarraipena egin ahal izan dugu.

Gogorarazi egin behar da Etxebizitzari buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Legea indarrean jarri izanak ezinbesteko betekizun bihurtzen duela erregistroko antzinatasuna, etxebizitza duin eta egokia legez okupatzeko eskubide subjektiboa aitortzeari begira. Hori dela-eta, ezinbestekoa da administrazioaren jarduerak erabat errespeta ditzala berme formalak, etxebizitza babestuen eskatzaileen eskaerari baja ematea ekar dezaketen prozedura guztietan.

lazio urteko txostenean, 2017ko urtariletik aurrera jakinarazpen pertsonalak jakinarazpen-jardueraren inguruko bermeak guztiz betez egiteko konpromisoa hartu zuen orduan Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politika Saila zenak.

Arartekoak egiaztatu ahal izan duenez, jakinarazpen pertsonalak behar diren bermekin bat etorritik egiteari ekin dio Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailak.

Azalduetako guztiarengatik, Arartekoak ondo baloratu du sailak 2008tik errepikatu ditugun gogoetak azkenean onartu izana eta jakinarazpen pertsonalak berme guztiekin egiteko asmoa edukitzea.

4.2. Ofiziozko jarduerak

Etxebizitza arloaren plana garatuz, aurten 2015ean hasitako ofiziozko hiru jarduera izapidetzen jarraitu da. Horien bidez, Batzar Nagusietan ondasun higiezinaren gaineko zergaren egungo arauketan aldaketa bat sustatzeko aukera aztertzeke eskatu ziren Arartekoak Araba, Bizkaia eta Gipuzkoako foru aldundiei, udal etxebizitzaren errentarietara zerga hori ordaindu behar ez izateko.

Txosten hau ixteko egunean, Arartekoak ez dauka Zergak Koordinatzeko Organoak hartutako erabakiaren berri, nahiz eta foru administrazioek egokitzat jo duten berorren berri ematea, erantzun bateratu eta koordinatua ematen saiatzeari begira.

Hortaz, ofiziozko hiru espediente horiei dagozkien ebazpenak hurrengo ekitaldian emango dira.

Era berean, Arartekoak ofiziozko jarduera bat hasi du. Bertan, babes publikoko etxebizitzak edo zuzkidura bizilekuak esleitzeko ebazpenetan esleipenari uko egiteak dituen ondorioak eta diru-sarrerak bermatzeko errentan zein etxebizitzarako prestazio osagarrian dituen eraginak sartzeko aukera azter dezala eskatu zaio Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari; izan ere, Lanbideren ustez, bi prestazioak iraungitzea dakar egitate horrek.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Bai 1948ko abenduaren 10eko Giza Eskubideen Aldarrikapen Unibertsala (25.1. artikuluan), bai 1966ko abenduaren 16ko Ekonomia, Gizarte eta Kultura Eskubideen Nazioarteko Ituna (11.1. artikuluan), edo Europako Parlamentuak, Kontseiluak eta Batzordeak 2000ko abenduaren 7an onetsitako Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Karta (34.3. artikuluan), iritzi berekoak dira: etxebizitzak eragin handia du gizartean, pertsonen eta familien bizi-baldintzak hobetzen dituelako.

Aldi berean, Ekonomia, Gizarte eta Kultura Eskubideen Batzordeak 1991n adierazi zuen jada [etxebizitza egoki baterako giza eskubidea oinarrizko eskubidea dela](#); eskubide ekonomiko, sozial eta kultural guztiak gozatzeko oinarria izateaz gain, beste eskubide batzuekin lotuta baitago bere osotasunean. Era berean adierazi zuen pertsona guztiei bermatu behar zaiela etxebizitzarako eskubidea, beren diru-sarrerak edo baliabide ekonomikoetarako duten sarbidea edozein izanik ere.

Arartekoaren erakundearen aburuz, Etxebizitzari buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Legearen laugarren xedapen iragankorrean xedatutakoa betez, etxebizitza duin eta egokirako eskubide subjektiboa mailaka aplikatzea neurri oso

ona da, eta bizileku bazterkeriako arrisku larrian dauden edo etxebizitza egokia izateko premiazko beharrezana duten familia askoren ongizateari lagundu dio 2017an.

Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailarentzat, erronka handia izango da Dekretua egin eta ezartzea. Eta, zer esanik ez, Dekretu proiektuan etxebizitzarako prestazio ekonomiko izendatu denaren eguneroko kudeaketa (neurri handi batean, Enplegu eta Gizarte Politika Sailak kudeatzen duen etxebizitzarako prestazio osagarria ordezkatzeko du prestazio ekonomiko horrek).

Etxebizitzaren Legean ezarritako xedapenak bete ez direnez, noski, euskal administrazio publikoek arau eta aurrekontu neurri osagarriak hartu behar dituzte eta esfortzu guztiak egin behar dituzte eskubide hori asetzeko. Izan ere, beste gizarte eskubide batzuk bezala (hezkuntzarako eskubidea eta osasunerako eskubidea), hura ere funtsezkoa da baliabide ekonomiko urriak dauzkaten pertsonen eta familien bizi baldintzak hobetzeko eta berme bat da osatzen duten pertsonen duintasunaren eta berdintasunaren aldeko kolektibitate osoaren beharrezko gizarte kohesiorako.

Arartekoak berriro ikusi ahal izan duenez, alokairu araubideko etxebizitza babestuen eskariak gora egiten jarraitzen du pixkanaka; alabaina, etxebizitzen parke publikoan mugaketa handiak daudela onartu du Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailak. Beraz, premiazko neurriak hartu beharko dira, errentamendu araubidean dauden babes publikoko etxebizitzen eskariaren eta eskuragarritasunaren artean dagoen desoreka zuzendu nahi bada.

Azken batean, erakunde honek berriz eskatzen die euskal administrazio publikoei babes publikoko etxebizitza parkea handitzeko, Etxebizitzaren Legean ezarritako erronkei erantzun egokia emateko eta, aldi berean, eta denboraren poderioz, esleitutako alokairuko etxebizitza baino handiagoa edo bestelako eraketa daukana behar duten errentari publikoen eskaerei aurre egiteko.

Arartekoaren

jarduerak arreta

publikoa behar duten

taldeak babesteko

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 arazo-en berariazko tratamendua egiten da.

Alde horretatik eta Ararteko erakundeak pertsona guztien eskubide guztiak bermatu behar dituela uste izanda, beharrezkotzat jo da beren eskubideak burutzean kalteren bat izan dezaketen talde batzuekin lehentasunez jardutea, ahultasun handiagoko balizko egoeran daude eta.

Arreta publikoa behar duten taldeen gaineko arlo horiei esker, ikuspegi praktikotik begiratuta, talde horiekin zerikusia duten gaiak bila eta aurki daitezke urteko txostenean, eta ikuspegi orokorra ematen dute. Baina garrantzitsuena zera da: talde horiek dituzten arazo eta beharrei berariaz erantzuteko eta beraien arazoak ikusarazteko jarduera-esparruak sortzeko asmoz eratu zirela. Gainera, talde horien inguruan estrategia koherentea burutzen laguntzen dute, talde bakoitzari dagokion arloko jarduera-planaren barruan.

Talde horiekin lehentasunez jarduteari eman nahi zaion garrantziak justifikatzen du urteko txostenean bakoitzak bere atala izatea, haien eskubideen gaineko berme-lan garrantzitsu hori balora dadin.

Aurreko bi urteetan egin zen moduan, Haur eta Nerabereentzako Bulegoa ikusgai egitea sustatu da. Bulego horrek berezko proiektzioa izango du, eta bereizitako tokia urteko txosten honetan, izan ere, txosten orokor honi erantsitako txosten batean bilduko da 2017an burutu duen jarduera.

Atal honetan, hamar puntutan bildu dira arreta publikoko taldeez burutu diren jarduerak:

1. Familiak
2. Emakumeen berdintasuna eta osotasuna
3. Ezintasunen bat duten pertsonak
4. Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak
5. Espetxeratuak
6. Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk
7. Etorkinak eta kultura aniztasuna
8. Lesbianak, gayak, bisexualak, transexualak eta intersexualak (LGBTI pertsonak)
9. Adinekoak eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak
10. Talde terroristen biktimak

Familiak

1

Aurrekariak



Botere publikoek familiak babesteko duten betebeharrak Konstituzioaren 39. artikuluan du azken oinarri juridikoa. Halaber, Euskal Herriko Autonomia Estatutuak 10-39. artikuluetan dio familien babesa eskumen eskusibokoa dela, estatutu-arauak “komunitate-garapen, emakume kondizioaren arazo, eta haur, gazte eta hirugarren adinekoen aldeko politika” gisa definitzen dituen arloen barrukoa. Euskadin, [Familiei Laguntzeko abenduaren 12ko 13/2008 Legeak](#) eratu du familiei laguntzeko politika publikoen oinarriak finkatu berri dituen lege- eta araudi-esparrua. Lege horretan, gai horren inguruko esku-hartze publikoaren oinarriak eta printzipioak ezartzen dira eta Eusko Jaurlaritzak burututako araudi-garapenaren bidez osatu da; horrek arautu ditu [seme-alabengatiko diru-laguntzak](#), [lana eta familia bateragarri egiteko laguntza ekonomikoak](#) eta [familia-errenta estandarizatzeko sistema](#).

Familiak, zalantzarik gabe, botere publiko guztien babes berezia behar du, pertsonen garapen osorako euskarri material eta afektiboa izatearen funtzio ezinbestekoa baitu, baita egiteko kuantitatibo eta kualitatibo bat ere, adingabeei, adinekoei eta gaixotasunagatik edo mendekotasunagatik premia bereziak dituzten pertsoneri arreta emanaz 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 keak bideratzen ditugu, baita horiei arreta eskaintzea helburu duen beste edozein jardura publiko ere.

1. Arloa kopurutan

2017an, 14 espediente kudeatu ziren Familien Arloan; espediente gehienak familiei buruzko politika publikoen ingurukoak izan dira, administrazioaren eta administrazio-prozeduraren funtzionamenduaren ingurukoak eta lana, bizitza pertsonala eta familiarra adiskidetzearen ingurukoak.

2017ko abenduaren 31n, 2017an kudeatutako eta 2017ko urtarrilaren 1ean izapidetze-prozesuan jarraitzen zuten kea-espeditteen izapidetzearen egoera hauxe zen:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
18	11	7	1	3	3	—

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Familia ugariaren titulua lortzeko legeko betekizunekin zerikusia duten arazoak

a) *Familia ugariaren titulua bikoteak apurtzen diren kasuetan, bereziki, zaintza partekatuen kasuan*

Familiei buruzko kexei dagokienez, oraindik ere, gehienek familia ugariaren inguruko legediaren aplikatzearekin eta kudeatzearekin dute zerikusia, bereziki, familia ugariaren titulua izateko bete behar diren lege baldintzen interpretazioarekin; hori egitea foru aldundien eskumena da.

Aipatutako espedienteetan, iaz bezala, 2017an ere naba-rena izan da dibortzioagatik edo banantzeagatik bikotea apurtzen denean familia ugariaren titulua guraso bati edo besteari esleitzearen inguruko kexa eta kontsulten kopurua. *Familia Ugariak Babesteko azaroaren 18ko 40/2003 Legearen 2.2.c)* artikulua ezartzen du beharrezkoa dela bi gurasoetako bat aukeratzea familia ugariaren kidearen izaera mantentzeko. Horrenbestez, beste gurasoak titulartasuna galduko luke eta familia ugariatik kanpo geratu litzateke. Gurasoen arteko adostasunik ez badago, bizikidetzaren irizpidea hartuko da kontuan, hau da, familia ugariaren titulartasuna esleitu beharko zaio judizialki zaintza duen gurasoari –aitari edo amari–. Ukitutako herritarrentzat zaila da arau hori ulertzea, batez ere, kasu batzuetan. Izan ere, kasu horietan, zaintza ofizialki gurasoetako bati esleitu arren, bisiten araubidea zabala da eta bi gurasoek dute erantzunkidetasuna, seme-alaben heziketa eta zaintzari dagokionez. Beraz, bi gurasoetako bat familia ugariaren onurerekin baztertzen duen arau hori ez da bidezkoa. Arazoa ere larriagoa da, ahal dela, estatu mailako erregulazioak jasotzen ez duen zaintza partekatua araubidea esleitzen denean judizialki.

Arlo horretako legedian hutsunea dagoenez, batez ere zaintza partekatuari dagokionez, Eusko Jaurlaritzak erabaki du halako kasuetan (irizpide homogeen gisa) gurasoek txandaka izango dutela familia ugariaren titulua (urtero aldatuko da). Formula horrek, oraindik ere, herritarren atsekabea sortzen du, arauketa horrekin ez baitira zaintza partekatua aukera hautatu duten gurasoen legezko itxaropenak asetzen. Izan ere, zaintza partekatua aukeratzen duten gurasoek familiei laguntzeko neurri desberdinen onurak izaten jarraitu nahi dute zaintza partekatua araubidea indarrean dagoen bitartean.

Arartekoaren erakundeak, 2017an, Eusko Jaurlaritzan planteatu du familien egoera berriak aintzat hartzen ez dituen estatuko legeria aplikatzeak disfuntzioa sortzen duela, eta, gainera, diskriminazio-iturri bihurtu daitezkeela bikote berria osatu ondoren jaiotako seme-alaben kasuetan (banandu edo dibortziatu ondoren berriz osatutako familietan); izan ere, gurasoei bezala, azken horiei ere urtero txandakatzearen irizpidea aplikatuko zaienez, urte batean familia ugariaren onurak izaten dituzte, hurrengo urtean, aldiz, baztertuta geratzen dira.

Arazo horren aurrean, Eusko Jaurlaritzak erantzun dio Arartekoari bat datorrela egindako diagnostikoarekin eta era aktiboan lanean ari dela iragarritako erreformak, *familia ugariak babesteko 40/2003 Estatuko Legearenak*, aintzat har ditzan disfuntzio horiek. Erreforma horren oinarriak autonomia-erkidegoetan eztabaidatzen ari dira. Azpimarratu behar da, Eusko Legebiltzarrak 2015ean seme-alaben zaintzan erantzunkidetasunari buruzko legea aldarrikatu zuenetik, zaintza partekatua lehentasunezko irizpidea dela bikotekideak banatzen edo dibortziazten direnean. Horrek esan nahi du zaintza modalitate hori hedatu egin dela euskal familietan, gurasoak banatzen direnean. Eusko Jaurlaritzak adierazi duenez, estatuko legearen erreformari egindako ekarpenetan, dagoeneko ohartarazi dute kontu horretaz eta aldatu behar den horietako bat dela uste dute.

b) Europar Batasuneko beste herrialde batean bizi eta Euskal Autonomia Erkidegoan lan egiten dutenen seme-alaben ezgaitasuna baloratzea, familiak familia ugariaren titulua izateko eskubidea duenean

Familia ugaria izateari dagokionez, kexa-espediente bat aipatu behar da, ondorio juridikoak Europa mailan izateagatik. Izan ere, Frantzia bizi zen familia bati ez zitzaizkion onartu familia ugariaren titulua lortzeko prozesuan eskatutako dokumentuak, atzerrian igorritako agiriak aurkeztu zituztelako. Familiako aitak Gipuzkoan lan egiten du. Kasu horretan, aplikagarria den estatuko legediak onartu zion familiari titulua izateko eskubidea, baina bi seme-alaba zituen familia bat zenez (horietako bat ezgaitasuna du), ezinbestekoa zen semearen ezgaitasuna egiaztatzea. Hala ere, Gipuzkoako Foru Aldundiak ez zuen baliozkotzat hartu Frantzia igorritako agiria (ezgaitasunaren balorazioari buruzkoa), eta ez zien utzi ezgaitasunaren balorazioa Gipuzkoako Lurralde Historikoan egiten, egoiliarrek ez zirelako. Hortaz, praktikan, betoa jarri zion familia horrek familia ugariaren titulua izateari. Gipuzkoako Foru Aldundian erabakia hartu aurretik egindako hainbat gogoeta aurkeztuta, txosten hau amaitzerakoan, informazioa jaso dugu, bai kexa hori aurkeztu zuen herritarrengandik, baita Gipuzkoako Foru Aldunditik ere. Egiaztatu digutenez, zuzendu egin zuten lehenengo erabakia, eta onartu zuten Frantzia igorritako agiria, adingabearen ezgaitasuna egiaztatzen zuena. Ondorioz, familia ugariaren titulua esleitu zitzaion familiari. Horrez gain, horren berri Eusko Jaurlaritzari eman diogu, etorkizunean antzeko arazoak saihesteko. Eusko Jaurlaritzak gogoan hartu du arazoa eta gaia autonomien arteko lantaldeetan jorrazteko asmoa duela jakinarazi digu. Lantalde horiek, hain zuzen, 40/2003 Estatuko Legea aldatzeko sortu dira. Izan ere, Eusko Jaurlaritzaren ustez, gai hori oso interesgarria eta Europa mailan garrantzitsua da, azken finean, Europar Batasuneko beste estatu batean igorritako dokumentuen balioa onartzearekin zerikusia duelako. Dokumentu hori gabe ezinezkoa da legeak egoiliarrek ez diren langileei aitortu dien eskubide bat gozatzea.

c) 40/2003 Legearen 3.1.c) artikuluko 1. eta 2. idatz-zatiak interpretatzeko modua, gurasoetako bat hil delako umezurtz-pentsioa jasotzeko eskubidea duten seme-alaben kasuan

Erakunde honek beste gai baten berri jaso du 2017an: umezurtz-pentsioa jasotzen duten seme-alaben diru-sarreraren mugatzaletan jotzen den parametro ekonomikoa, familia ugaria osatzen dutela esateko. Aipatutako *familia ugariak babesteko 40/2003 Estatuko Legearekin* bat, mendekotasun ekonomikoa dagoela joko da, baldin eta seme-alaben diru-sarrerak ezarritako muga baino handiagoak ez badira. Horretarako, bereizi egingo dira, alde batetik, lanerako ezindua diren seme-alabak, balizko pensioa dela eta, urtean, Eragin Anitzeko Errenten Adierazle Publikoa (IPREM) baino diru-sarrera txikiagoak jasotzen dituztenak (kotizatu gabeko baliaezintasun-pentsioa jasotzen ez badute; kasu horretan, mugak ez du balio); eta bestaldekik, gainerako seme-alabak. Azken

horien urteko diru-sarrerak ezin dira lanbide arteko gutxieneko soldata baino handiagoak izan. Umezurtz geratu diren eta gurasoetako baten heriotzagatik umezurtz-pentsioa jasotzeko eskubidea duten seme-alabak bi kasu horietako zeinetan sartu behar diren planteatu da. Kasu horiek ez dute berariaz aipatzen egoera hori. Erakunde honen iritziz, lanbide arteko gutxieneko soldataren mugan (altuagoan) sartu beharko litzateke, eta ez IPREMekoan (baxuagoa da eta lanerako ezintasuna duten seme-alabei bakarrik aplikatuko litzaieke). Eusko Jaurlaritzaren iritziz, mugatzat IPREM jo behar da kasu guztietan (laneko errentatik datozen diru-sarreraren kasuan izan ezik); hortaz, ez dago lanbide arteko gutxieneko soldataren muga umezurtz-pentsioetatik datozen diru-sarrei aplikatzerik. Aitortu dute IPREMeko muga baxuegia dela, eta ondorioz, umezurtz asko bidegabe baztertuta geratzen direla, familia ugaria izateko eskubidea aitortzeko orduan. Izan ere, gurasoetako bat hiltzen denean, umezurtz-pentsioak jaso arren, nabarmen gutxitu egiten dira familiaren diru-sarrerak. Estatuko legeria interpretatzeko arazoa azalduta, Eusko Jaurlaritzak konpromisoa hartu du helarazten dizkiogun gogoetak aintzat hartzeko eta autonomien arteko batzordean eta lantaldeetan azaltzeko, *familia ugariak babesteko 40/2003 Legearen* erreforma bultzatze aldera.

2.2. Seme-alabak dituzten familientzako diru-laguntzak eta familia eta lana bateragarri egiteko diru-laguntzak jasotzeko arazoak ([martxoaren 17ko 30/2015 Dekretua](#), seme-alabak dituzten familientzako diru-laguntzak arautzen dituen; [ekainaren 29ko 177/2010 Dekretua](#), familia eta lana bateragarri egiteko laguntzei buruzkoa):

Aurten ere jaso ditugu seme-alabak dituzten familientzako diru-laguntzak eta familia eta lana bateragarri egiteko diru-laguntzak arautzeko legeen babesean eskatutako diru-laguntzen eskaerak ukatzeari edo artxibatzeari buruzko keak. Horietan guztietan, arazo formalak planteatu dira, funtsean, aipatu laguntzak eskatu ahal izateko aurkeztu behar den dokumentazioari buruzkoak. Aurreko txostenetan jada, kasuistikaren eta erakunde honek gai horren gainean egindako balorazioaren gaineko azalpena eman dugu, interesdunei eman beharreko informazioan hobekuntzak proposatuz, Eusko Jaurlaritzako Zuzenean zerbitzuaren aurrean prozedura irekitzetik hasita.

- ***Diru-laguntzak eskuratzeko betekizunak egiaztatzen dituzten agirien jatorriarekin eta aurkeztearekin lotutako arazoak***

Oro har, azpimarratu behar da, dekretu bien ondoriozko diru-laguntzen kudeaketan, diru-laguntzak jasotzeko baldintza materialak betetzen dituzten pertsonen ukatzea eragiten

duten **prozedura-arazo** ugari antzeman dituela Arartekoak (gehienetan, eskaerak artxibatu direlako edo onartu ez direlako). Herritarrek aurkeztutako eskaeren bidez hasten diren prozedurek sortzen dituzte arazoak: hain zuzen ere, horrela gertatzen da **Euskal Autonomia Erkidegoan benetan bizi izandako denbora egiaztatzearen** kasuan. Izan ere, askotan, eskatzaileek behar ez bezala egiaztatzen dute betekizun hori, besteak beste, ez dakitelako, edo udalek igorritako errolda-ziurtagiriek erroldatutako en egungo egoera bakarrik adierazten dutelako, EAEn izandako erroldatze guztiak zerrendatu gabe; zerrenda hori, askotan, ezinbestekoa da EAEn bizi izandako aldia egiaztatzeko, eta horrela, diru-laguntza horiek eskuratu ahal izateko. “Errolda-ziurtagiri historikoak” deritzenek bakarrik jasotzen dituzte erroldatzeari buruzko datu guztiak. Horiek eskuratzeko, eskatzaileek udalaren berariaz eskatu behar dituzte, bestela, egungo egoerari buruzko agiriari baino ez baitituzte jasoko. Gauzak horrela, Arartekoak uste du **administrazio jarduleak berak hartu beharko lukeela administrazio-agiri horiek lortzeko ardua** (horrela izango da, derrigorrez, 2018ko urritik aurrera, [Administrazio Prozedura Erkidearen 39/2015 Legean](#) ezarritakoari jarraikiz). Izan ere, Eusko Jaurlaritza horrela jokatzeko hasi da dagoeneko beste agiri batzuk egiaztatzeko orduan, adibidez, diru-sarreraren egiaztatzearen kasuan (foru-ogasunetan zuzenean jasotzen diren ziurtagiri fiskalak; polizia-agintariak eta Espainiako Gobernuaren ordezkariak, atzeritarren gaietan eskudunek, igortzen dituzten egoitza-baimenak). Eusko Jaurlaritzak azpimarratu duenez, oraindik ez dago udal dokumentazio hori zuzenean ekartzeko aukerarik, hortaz, jarraituko da eskatzaileei eskatzen, 2018ko urrira arte behintzat. Handik aurrera, administrazio publikoak behartuta egongo dira horietako edozeinetan dauden dokumentu guztiak ematera.

Dena den, Arartekoak aspalditik aldarrikatzen du –eta hori hainbatetan helarazi diogu Eusko Jaurlaritzari– komenigarria izango litzatekeela **seme-alabak dituzten familientzako diru-laguntzak eskuratzeko izapideak erraztea, diru-laguntza automatikoki eman dezan, diruz lagun daitekeen egoera bat gertatzen denean** (jaiotza, adopzioa, adingabea hartzea). Ondorioz, administrazio jarduleak berak jaso beharko luke diruz lagun daitezkeen inguruabarrak egiaztatze behar den administrazio-dokumentazio osoa. Horrek izapideak arindu eta onuradun izan daitezkeen pertsonen diru-laguntzak eskuratzeko erraztu egingo luke. Eusko Jaurlaritzak aipatu du gaur egun ezinezkoa dela diru-laguntzak lortzeko izapidea automatizatzea, horretarako baliabiderik ez dagoelako.

Arartekoaren ustez, ezinezkoa den bitartean, behintzat, **diru-laguntza lerro biei dagokienez, argiagooa eta herritarrentzat ulergarriagooa den informazio-politika bat** eskatu beharko litzateke. Eusko Jaurlaritzak konpromisoa hartu du Arartekoak salatutako arazoak konpontzen saiatzeko. Horretarako, Zuzenean zerbitzuak informazio argiagooa eta zehatzagoa emango du eta hobeto azalduko ditu akatsak zuzentzeko errekerimenduak, hasierako eskaerari ez bazaio erantsi betekizunak egiaztatzeko behar den dokumentazio osoa. Era berean, hobetu egingo da gai horri buruzko informazio orokorra, Eusko Jaurlaritzak bere informazio-webgunean eskaintzen duena.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Familia babestean zuzeneko eragina duten lege, araudi eta beste tresna batzuen testuinguruari dagokionez, bai estatu mailan, bai Euskal Autonomia Erkidegoaren mailan, lehendabizi, iragarritako *Eusko Jaurlaritzaren Familia eta Haurtzaroko Estrategiaren* egoera aipatu behar da.

2017an, Eusko Jaurlaritzak **familietan eta haurrengan inbertitzeko erakundeen arteko ituna** sinatzea bultzatu du. Horren bidez, politika multzo koordinatu bat antolatu nahi da, alde batetik, jaiotza-tasa baxuei erantzuteko eta familia sortu eta nahi beste seme-alaba izateko asmoa duten pertsonak behin eta berriz topatzen dituzten oztupoak gainditzeko; bestaldetik, politika horien bidez, aurre egin nahi zaie seme-alabak dituzten familien zailtasun ekonomiko handiei –horien adierazle nagusienetako bat haurren pobrezia da– eta, berdintasunik eza belaunaldi batetik bestera pasatzea gelditzekotan topatzen diren zailtasun gero eta handiagoei. **Euskal erakunde nagusien konpromisoa –estrategia bat garatzeko–** jasotzen du itunak. Estrategia horrek barnean jasoko litzuzke familien eta haurren egoeran eragina duten politika guztiak: seme-alabak dituzten familientzako prestazio ekonomikoak; lana eta familia erantzunkidetasunez bateratzeko eta ordutegiak arrazionalizatzeko politikak; haurrak zaintzeko zerbitzua; hezkuntza-berdintasuna; gurasotasun positiboa; babesik gabe geratzeko arriskuan edo babesik gabe dauden haurrei zuzendutako gizarte-zerbitzuak; ohitura osasuntsuak bultzatzea; gizarte- eta hezkuntza-arloko zerbitzu, sare eta instalazioak garatzea eta abar. Itunean jasotako konpromisoak hainbat plan eta garapen-arau bidez gauzatu dira, batez ere, **2018ko lehen sei hilekoan landuko den EAEko Familiei Laguntzeko Erakunde arteko IV. Planean**.

Bestalde, azpimarratzekoa da **2017an hasi zen eta aribidean dagoen erreforma, seme-alabak dituzten familientzako diru-laguntzak arautzeko 30/2015, Dekretuarena**. Horren xedea **diru-laguntzen zenbatekoa handitzea** da, bigarren seme edo alabaren hirugarren urtean jasoko den laguntza berri bat gehituta. Erreforma horrekin, gainera, lortu nahi da **diru-laguntza horien kudeaketa hobetzea, egoera berezi iragankorrak** (eskaera egin denetik diru-laguntza eman arteko aldian zaintza galtzea) aintzat hartzea, eta horrela, diru-laguntzak jasotzeko aldiak zaintzaren benetako iraupenari egokitzea; era berean, aldatu nahi da, **adopzio eta tutoretza kasuetan, diru-laguntzak eskatzeko hasiera**, aipatutako *dies a quo* edo hasierako eguna, adopzio edo tutoretzari buruzko epaian ezarri beharrean, haurra adoptatzeari edo tutoretzan hartzeari buruzko inskripzioa erregistroan egin eta hurrengo eguna izan dadin beti (Erregistro Zibilean edo, hala badagokio, bulego kontsularrean). Horrez gain, erreformaren bidez, bikote hausturan, **bitartekaritzaren alde apustu irmoa egin** nahi da, indarkeriarik gabeko gatazkak konpontzeko modua da eta.

Arartekoak **ohar batzuk egin ditu, 30/2015 Dekretuaren erreformari dagokionez**. Horietan, erakunde honek dekretua indarrean egon den bitartean antzemandako gabeziak

azpimarratu ditu. Horiek guztiak lehenago azaldu dira gure ebazpenetan, baita Arartekoak Eusko Legebiltzarrari aurkeztutako txostenetan ere, araudia aplikatzen zen bitartean.

Azkenik, bestetik, Espainiako Gobernua **familia ugariak babesteko 40/2003 Legearen erreforma egiteko oinarriak ezartzea** bultzatzen ari dela azpimarratu behar da. Horretarako, hainbat autonomia-erkidegorekin batera, parte hartzeko lan-prozesu bat antolatu du. Eusko Jaurlaritzak modu aktiboan parte hartzen du ekimen horretan, eta erakunde honek helarazi dizkion arazoetako asko planteatzen ditu, aurreko atalean, 2017ko kexa aipagarrienei buruzkoan, agerian jarri den moduan.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

2017. urterako egindako jarduketan planaren esparruan, jarraian, arlo horretan burututako jarduketa nagusiak adierazten ditugu:

4.1. Bilerak elkarteekin

Beste urte batez, harremana eduki dugu –bileren bidez edo familien demanda eta interesen inguruko gaiekin lotutako foro eta topaguneetan parte hartuz– Euskadiko familia aniztasunaren interesak ordezkatzeko dituzten elkarte ezberdinekin. Horren bidez, euren lan ildo nagusiak, beharrak eta botere publikoei eskatzen dizkieten kontuak ezagutu ahal izan ditugu.

1. Besteak beste, **Hirukide**, Euskadiko **familia ugarien** elkartearekin daukagun lankidetzaren estua nabarmendu behar dugu. Elkarte horren eskari nagusiei dagokionez, elkarte horrentzat garrantzitsua da euskal administrazioek seme-alabak dituzten familiengan egiten diren inbertsio publikoei bultzada handia ematearen aldeko apustu irmoa egitea, bai diru-laguntza zuzenak emanez, bai familia horiek beren seme-alabak hazi eta hezi bitartean jasan behar dituzten diru-karga bereziak zergak ordaintzeko orduan aintzat hartuz.
2. Era berean, Arartekoa harremanetan jarri da **guraso bakarreko familiak** biltzen dituzten elkarteekin, **MSPE** (bikotekiderik gabe ama izatea aukeratu duten emakumeen elkarte) eta **Euskadiko Ama Bakarreko Familien Elkarte** bezalakoekin. Elkarte horien aldarrikapenak bereziki garrantzitsuak dira Arartekoarentzat une honetan, ezinbestekotzat jotzen baitu familia horiei esparru arautzaile argia ematea, beren eskariak eta premia bereziak jasotzen dituen eta haiei laguntzeko neurri eta ekintza publiko eraginkorrak lortzeko oinarriak eskaintzen dituen.

3. Halaber, bilerak egin dira eta harremanetan jarri da beste elkarte batzuekin, hala nola [Kidetza](#), [Euskadiko Guraso Bananduen Federakuntzarekin](#), [Fevas Plena Inclusión Euskadirekin](#) (Euskadiko Autonomia Erkidegoan adimen edo garapen urritasuna duten pertsonen eta beraien senideei zerbitzuak ematen dizkieten familia elkarteak biltzen ditu) edo [Fedeafesekin](#) (buru gaixotasuna duten pertsona eta senide elkarten Euskadiko federazioa). Gainera, horiek guztiekin batera, Arartekoak parte hartu zuen erakunde honek Familien Nazioarteko Eguna ospatzeko antolatatu zuen ekitaldian. Haien eskariak eta aldarrikapean entzuteko aukera izan zen, elkarrekin gizartean eta erakundeetan sentsibilizazio handiagoa bultzatzeko, Euskadin bizi diren familien premia desberdinak direla eta.

4.2. Bilerak Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politika Sailarekin

2017an, lankidetzaharreman estua izan dugu [Eusko Jaurlaritzako Gizarte Politiketako Sailburuordetzako](#) eta [Familia Politikarako](#) eta [Komunitate Garapenerako Zuzendaritzako](#) arduradunekin eta teknikariek, zeinekin hainbat aldiz bildu gara, bai [Arartekoan aurkeztutako kexa-espeditente batzuk](#) izapidetzeko eta horien jarraipena egiteko, bai [lana eta familia bateratzeko diru-laguntzei eta seme-alabak dituzten familientzako diru-laguntzei buruzko dekretuak interpretatzeko moduari buruz hitz egiteko](#), baita lan arlo horretan kezka orokorra sortzen duten beste gai batzuk jorratzeko ere.

Bilera horietan Eusko Jaurlaritzak azaldu duenez, 2017an, familiekin jarraitzeko estrategiaren oinarri gisa, lan-dokumentu berri bat (*“Haurrengan eta familietan inbertitzeko euskal estrategiaren proposamena”* izenburua duena) proposatu da, pobrezia gaian jarritako enfasia gainditzeko eta neurriei ikuspegi zabalago eta “unibertsalista” batetik heltzeko. Dokumentua Eusko Jaurlaritzako Familia Politikarako eta Komunitate Garapenerako Zuzendaritzarekin egindako bi aldeko bileretan, Familiaren Euskal Kontseiluan eta Gizarte Elkarrizketako Mahaian aurkeztu eta eztabaidatu da. Halaber, foru aldundiekin eta Eudelekin aztertu da. Une honetan, ekarpenak egiteko fasean dago eta Eusko Jaurlaritzak dokumentu orokor bihurtzea nahi du, interesa duten eragile guztiek bat egiteko eta erakundeen arteko ituna (hasieran Eusko Jaurlaritzak, foru aldundiek eta Eudelek sinatutakoa) sortzeko oinarri gisa erabili ahal izateko. Geroago, gizarte arloan diharduten erakundeek, Familiaren Euskal Kontseiluan eta Gizarte Elkarrizketako Mahaian parte hartzen dutenak barne, nahi izanez gero, azken horrekin bat egin ahal izango dute. Lehenago aipatu duenez, hain zuzen ere, aipatu dokumentuan jasotako lerroak hartu nahi dira oinarri 2018ko martxoan amaituta izan beharko duen **Familien IV. Plana** taxutzeko.

Gainera, Arartekoak izapidetutako **kexa-espeditente aipagarrienei** loturiko kontuak jorratu dira, lehenago, kexa aipagarrienei buruzko atalean laburbildu den bezala, baita Arartekoak antzemandako **egiturazko arazoak** ere, hala nola **guraso bakarreko familien premia bereziak jasotzen dituen esparru arautzailerik eza**. Ildo horretan, halaber, Arartekoak berriz helarazi dio Eusko Jaurlaritzari **seme-alabak**

dituzten familientzako diru-laguntzak eskuratzeko izapidea automatizatu eta erraztu behar dela eta **lana eta familia bateratzeko diru-laguntzen lerroa aplikatzeko eremu subjektiboa** berrikusi behar dela, laguntza horiek egun baztertuta dauden kolektiboek ere eskaintzeko, hala nola langile autonomoek eta etxeko zerbitzuan dihardutenei. Eusko Jaurlaritzak proposamen guztiak jaso ditu eta kontuan izango ditu *de lege ferenda*.

4.3. Bestelako jarduerak

Arartekoak eta familien arloko zenbait arduradunek jarduketa-eremu horrekin lotutako jardunaldi eta foro batzuetan parte hartu dute 2017an. Bereziki azpimarratu behar dugu Arartekoak parte hartu zuela [Euskadiko Ama Bakarreko Familien Elkarteak](#) 2017ko urriaren 21ean antolatutako “Guraso bakarreko familiei” buruzko jardunaldiaren aurkezpenean. Horretan, azpimarratu zituen guraso bakarreko familiek bizi izaten duten **ahultasun bereziko egoera** eta euskal ordenamendu juridikoak **familia horien estatus berezia** jasotzeko premia, babes-neurri berezien onuradunak izateko aukera izan dezaten.

Bestalde, Arartekoak, 2017ko maiatzaren 15ean, Familien Nazioarteko Eguna ospatzeko, [ekitaldi bat antolatu zuen, gizarte arloko hainbat erakunderekin](#). Ekitaldian parte hartu zuten elkarteek beren kezka eta eskari nagusiak jendaurrean azaldu zituzten eta Arartekoak **erakunde adierazpena** irakurri zuen. Horren bidez, gogorarazi zuen familia pertsona ororentzat euskarri material eta afektibo nagusia dela eta Euskadiko agintari publiko guztiei eskatu zien familiei baliabideak eskaintzeko, betetzen duten funtsezko eginkizuna –gizarte-babesa– garatzea errazte aldera. Halaber, eskatu zien euskal familiei ematen dieten laguntza finkatu eta indartzeko, politika publiko guztietan familia ikuspegia kontuan hartuta.

Honako erakunde hauek hartu zuten parte ekitaldian: Euskadiko Kide Ugariko Familien Elkarten Federazioa (Hirukide); Euskadiko guraso bakarreko familien elkarte (Madres Solteras por Elección); buru gaixotasuna duten pertsona eta senide elkarten Euskadiko federazioa (Fedeafes); Euskadiko Autonomia Erkidegoan adimen edo garapen urritasuna duten pertsonak gizarteratzeko federazioa (Fevas), eta Euskadiko Guraso Bananduen Federakuntza (Kidetza).

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Arartekoak gogorarazi behar du familien beharrei erantzuna ematea gizarte osoaren erantzukizuna dela, batez ere, agintari publikoena. Frogatuta dago familiei laguntzeko eta beren bizi-kalitatea eta ongizatea hobetzeko politikak sustatzen eta finkatzen dituzten gizarteek ekarpen baliotsu eta eraginkorra egiten diotela giza garapenari eta kohesio ekonomiko eta sozialari. Ildo horretan, ezinbestekoa da **familiei zuzendutako laguntza politika publiko guztietan aintzat hartzea**, laguntza hori egoera eta osaera desberdinen

ondoriozko premia askotarikoetara egokituz eta gizarte eta ekonomia arloetako politika publiko desberdinek euskal familietan duten eragina ebaluatzeko aukera emango duen zeharkako ikuspegia sustatuz.

Ondorioz, ezinbestekoa da euskal erakundeek familiei eskaintako laguntza gauzatzea eta **bitarteko eta baliabide ekonomikoak ematea, bere gain hartzen duten funtseko gizarte-eginkizuna betetzea errazteko**. Horretarako, **neurri publikoak** sustatu behar dira, honako hauek bermatzeko:

- Familiak duen balioa babestu, aitortu eta bultzatzea, **izan ere, arreta materiala, zainketak eta giza-afektibitatea elkartzarekin trukatzaren diren belaunaldien arteko esparrua da**, eta bertan laguntzen zaie eta biltzen dira belaunaldi eta adin ezberdineko pertsonak bizi-bilakaera osoan.
- Familiek **baliabide nahikoak jasotzeko eskubidea**, gizartean duten zeregin garrantzitsua bete ahal izan dezaten, familia-kide guztien duintasuna bermatuz. Familien ongizatea hobetzeko asmoz, **diru-laguntza eta zerga-neurri gehiago** eman daitezkeen sustatzea, batez ere familia horietan **seme-alabak** edo **gaixoak edo mendekotasuna duten pertsonak** baldin badaude.
- Gurasoek seme-alabak hazi eta hezteko duten betekizuna aitortu eta babestea eta laguntza berezia ematea **seme-alabak dituzten familiei**, arrazoi ezberdinak direla medio premia handiagoak dituztenei: guraso bakarreko familiak, homoparentalak edo familia ugariak. Haurrik gabeko gizartea etorkizunik gabeko gizartea da, eta horregatik, oraingo egoeran oso beharrezkoa da familia horien alde irmoki apustu egitea. Testuinguru horretan, presakoa da **guraso bakarreko familiei estatus berezia ematea**, beren premia bereziei behar bezala erantzuteko.

- **Adineko pertsonak osatzen duten familiak eraginkortasunez babestea eta behar dutenean haiei laguntzea**, eta beren seme-alabei eta bilobei ematen dieten sostengua gizarte-balio garrantzitsua dela aitortzea.
- Familiek gaixotasun fisiko edo mental bat edo mendekotasuna duten pertsonak zaintzen egiten duten lana aitortzea eta bereziki babestea. Izan ere, familia horiei laguntzeko, ezinbestekoa da agintari publikoek gehiago edo biziago esku hartzea eta beharrezko neurriak ezartzea, pertsona horiek arreta duin eta hurbila jasoko dutela bermatzeko, autonomia maila ahalik eta handiena izatea ahalbidetuz.
- Haurren pobretasuna bukarazteko behar diren baliabideak jartzea; horretarako, **familia-pobretasuna desagerrarazi** behar da, eta gizartean, ekonomian eta hezkuntzan zenbait neurri ezarri behar dira, **pobrezia belaunaldi batetik bestera transmititzea saihesteko**.
- Zenbait neurri abian jartzea, **gazteei hezkuntzatik lanerako bidea errazteko, egonkortasun ekonomikoa eta lana lor ditzaten**, familia berrien proiektuak eta haien egonkortasuna ahalbidetzeko.
- Neurri gehiago hartu eta bultzatzea, **familia eta lana bateragarri egiteko eta gizon-emakumeek familia-erantzukizunak partekatze**ko. Diru-laguntzak emateaz gain, **balioak aldatzea eta ekonomia- eta enplegu-egiturak pertsonen beharretara egokitzea** bultzatu behar dira.

Familiei laguntzea oso modu eraginkorra da pertsona bakoitzari bere bizi-garapenean laguntzeko, edozein adin eta egoeratan. Azken batean, funtsezko baldintza da gizarte-justizia lortzeko, eta botere publikoek hori bilatu behar dute, eskura dituzten bitarteko guztiak erabiliz.

Emakumeen berdintasuna eta osotasuna

2

Aurrekariak



Arartekoak, p sonen eskubideak defendatzeko lanen barruan, emakumeen eta gizonen berdintasunaren printzipio konstituzionala (EK 14. artikulua) betetzen dela ziurtatu eta babesteko eginkizuna du. Horretarako, euskal agintari publiko guztiei eskatzen die beharrezko neurriak har ditzatela, berdintasunaren eta sexuagatiko bereizkeriarik ezaren printzipio hori, ikuspegi formaletik harago, benetakoa eta eraginkorra bihur dadin, horretarako helburu hori zailtzen duten oztipoak era aktiboan baztertuz (EK 9.2 artikulua).

Berdintasunaren eta sexuagatiko bereizkeriarik ezaren eskubidean egiten den edozein urraketari dagokionez **euskal herri-administrazioen jarduerak edo jarduera-faltak kontrolatzea** da, funtsean, Arartekoak berdintasunaren arloan duen funtzioa, **bai ikuspegi formaletik, bai ikuspegi materialetik**. 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 emakumeen giza eskubideen kontrako atentatu larria da eta, horren oinarrian, gizonen eta emakumeen arteko egiturazko desberdintasuna dago, baita balio sexisten sistema bat nagusitzea ere. Hala, arlo honetako

eginkizunen artean, lehentasuna daukate genero-indarkeria ezabatzeko borrorak eta ahaleginak.

Arlo honetako jardueran proiektatzen dira, era berean, **emakumeen herritartasun oso eta aktiboaren eta protagonismo sozialaren** alde egiten duten ekimen desberdinen **sustapen eta bultzada**, oraindik emakumeak gizonen aldean gutxiesten dituzten inertzia kultural eta sozialen aurrean.

1. Kexarik aipagarrienak

1.1. Jendaurreko ikuskizunak eta berdintasunaren eta sexuagatiko bereizkeriarik ezaren printzipioa

Aurreko urteetan Arartekoan behin eta berriro planteatutako arazoa, hau da, emakumeek jaietan berdintasunez parte hartzea, alde batera utzita, oraingoan, erakunde honen iritzira jarritako egoera bat nabarmendu nahi dugu, hain zuzen, **jendaurreko ikuskizun bat, udal batek urtero antolatu eta ordaindu egiten duena: umorista batek, publikoa entretenitzeko, anekdota eta txisteak kontatzen ditu, umore-bakarrizketa moduan, gunere ireki batean**. Ikuskizun hori ikusten egon ziren pertsonak, **kutsu matxista eta emakumeentzat iraingarria** zuela ikusita, ikuskizunak berdintasunaren printzipioa urratzen zuela salatu zuten eta galdetu zioten Arartekoari udalak erantzukizunik ote zuen umoristak erabilitako tonuan, hau da, ageriki pertsonen berdintasunaren eta duintasunaren aurkako tratu estereotipatu eta iraingarrian. Udalak, bere aldetik, kexagileek jarritako salaketari emandako erantzunean, esplizituki defendatu zuten ikuskizunaren egokitasuna, arrakasta soziala izan zela eta udalak hori antolatzeagatik zorionak jaso zituela esanez. Bere esku-hartzean, Arartekoak, kexagileek ikuskizuna xehetasunez deskribatu zuten, **ondorioztatu zuen ikuskizunaren edukiek urratu zutela pertsonen duintasunarekiko errespetuaren oinarritzko printzipioa, bertan aipatu baitzen emakumeak duintasunik ez duten mendeko izakiak direla**, hau da, **sexu-objektu soilak**; izan ere, emakumezkoen gorputzei buruz hitz egitean, tonu laidogarrira eta bihozgabea erabili zen. Era berean, ondorioztatu zen **ikuskizunak urratu egin zuela emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaren printzipioa**, –betiere umoreaz baliatuta– **emakumeak gauza bihurtzen baitzuten, plazera**

lortzeko tresna hutsak, gizonen zerbitzura daudenak, esleitutako eginkizun hori betetzeko gai ez den gorputza duten emakumeak gutxietsiz. Bestalde, erakunde honek, horretarako abagunea aprobetxatuz, gogorarazi zuen **udalak bermatu behar duela aipatutakoa bezalako ikuskizunik espazio publikoan ez egotea; are gehiago, udalak, bostere publikoa den aldetik, ezin du halakorik finantzatu edo zuzenean antolatu.** Horrez gain, Arartekoak adierazi zuen betebeharrak hori behar bezala betetzeko, udalak neurri egokiak jarri beharko lituzke antzeko ezaugarriak dituzten ikuskizunak etorkizunean espazio publikoetan antolatzea galarazteko; horretarako, kontratatuko diren kultura-jarduerak alde aurretik hauta ditzake edo ikuskizun horiek kontratatzeko deialdietan baldintza bereziak ezarri, **pertsonen duintasunari eta oinarrizko eskubideei dagokionez, legezko mugak errespetatzen direla bermatzeko hartu behar neurriak ondo argitzeko.**

1.2. Udalen zeregina udalerrian berdintasunaren printzipioa sustatzeari dagokionez: emakumeen sarrera eta berdintasunez parte-hartzea bermatzen ez duten elkarte gastronomikoei diru-laguntza publikoak ukatzea

Horren inguruan jasotzen diren kexak asko ez badira ere, urtero agertzen den gaia dela esan daiteke. 2017an berriz izapidetutako kexa-espeditentean, Arartekoaren esku-hartzea eskatzen zen, **udalerriko jaialdiak antolatzeko udal batzordeak emakumeak onartzen ez dituen erakunde bati eman baitzion jaialdietan txupinazoa botatzeko eta udal pregoia irakurtzeko ardura.** Arartekoak hainbatetan azaldu du bere iritzia antzeko kontuen inguruan eta doktrina ezarri du, argi eta garbi: **udalek ezin diete diru-laguntza publikorik eman sexu-berdintasunaren printzipioa betetzen ez duten erakundeei.** Kasu horretan, udalak, jaialdietarako batzordearen bitartez, jaialdietan eginkizun publiko garrantzitsua betetzeko ardura, emakumeak kide gisa onartzen ez dituen erakunde baten esku utzi zuen, tokiko komunitatearen ordezkari sinboliko gisa bere agerikotasun publikoa finkatuz; horrela, erakunde horren aldekoa dela eta babes publikoa ematen diola erakutsi du, eta hori ez dator bat berdintasunaren printzipioari buruzko aginduarekin eta [Eusko Legebiltzararen 4/2005 Legeak](#), emakumeen eta gizonen berdintasunari buruzkoak, agindu horri dagokionez, egiten duen garapenarekin.

1.3. Kexa-espeditenteak Emakunderen eta Herriaren Defendatzailearen bulegoetara bideratzea

Azkenean, aipatu beharra dago 2017an, aurreko urteetan gertatu bezala, Arartekoak lankidetzak izan duela Emakunderekin, erakunde biek **2008ko maiatzaren 21ean sinatu zuten Lankidetzak Akordioaren** baitan. Horren bidez, kexak erakunde batetik bestera bideratzen dira, erakunde bien

gogoetarako aurkeztu diren gaiak helmen juridiko-pribatua edo publikoa dutenaren arabera.

Hala, Emakundetik esparru publikoan emakumeen eta gizonen berdintasunari lotuta igorri dizkiguten kexez gain, Arartekoan zenbait kexa jaso ditugu, **arlotu pribatuari** lotuta zuden, erakunde honen eskumen-esparrutik kanpo gelditzen direnak eta *Emakumeen eta Gizonen arteko berdintasunaren otsailaren 18ko 4/2005 Legearen VIII. kapituluaren III. tituluan* xedatutakoaren baitan sartzen direnak. Horregatik, kexa horiek Emakunderi birbideratu dizkiogu, bertan izapidetu ditzaten. Kexa horien gaiari dagokionez, batez ere, honako kontu hauekin izan dute zerikusia: **lan munduan sexu arrazoiengatik bazterkeria** eta **komunikabide pribatuetan emakumearen preterizioa edo objektualizazioa** bultzatzen duten edo genero estereotipoak sustatzen dituzten iragarriak.

Era berean, Espainiako Herriaren Defendatzaileari berdintasunaren eta sexu-diskriminaziorik ezaren printzipioari buruzko kexa batzuk helarazi zaizkio. Izan ere, kexa horietan, **estatu mailako administrazioen** jarduketak, batez ere **Gizarte Segurantzaren eta funtzio publikoaren arloan**, aipatu dira.

2. Araudi eta gizarte testuingurua

– Genero-indarkeriaren aurkako ituna

2017an, emakumeen kontrako indarkeria ezabatzeko bidean aurrerapauso garrantzitsua egin da, genero-indarkeriaren aurkako *Estatu Ituna*, Diputatuen Kongresuak 2017ko irailaren 21ean adostu zuena, sinatu delako. Adostasun politiko zabala eragin zuen itunaren bidez lortu nahi izan da, alde batetik, estatuko aginte publiko guztiek modu aktiboagoan parte hartzea emakumeek emakume izateagatik jasaten duten edozein indarkeriaren kontrako borrokan, eta bestaldek, hainbat sektorek aspalditik aldarrikatzen dituzten eta premiazkotzat jotzen dituzten neurriak abian jarrita, bide zail horretan aurrera egiteko oinarriak ezartzea.

Itunaren ardatzak hainbat kontu garrantzitsuren inguruan garatu dira, hala nola: sentsibilizazioa eta prebentzioa; erakundeen erantzuna hobetzea; biktimei eman beharreko laguntza ahalik eta onena lortzea; adingabeak (indarkeria horren biktime zuzenak diren haurrak) babestea; tartean dauden eragileen prestakuntza bultzatzea; gizartean fenomenoaren inguruko ezagutza zabaltzea; emakumeen aurkako beste indarkeria batzuk aintzat hartzea; eta konpromiso ekonomikoa, eraginkortasunez aurrera egiteko.

200 neurri baino gehiago onartu dira eta horien artean honako hauek dira nabarmentzekoak:

- **genero-indarkeriaren definizio berria**, [Istanbulgo Hitzarmenak](#) (Europako Kontseiluaren Hitzarmena, genero-indarkeria eta etxeko indarkeria prebenitzeari eta horien kontra borrokatzeari buruzkoa) aipatzen dituen

indarkeria mota guztiak barnean hartzen dituen, hau da, indarkeria fisiko, psikologiko eta sexualaz gain, bortxaketa, emakumeen sexu organoen erazketa, ezkontza behartuak, sexu-jazarpenera eta generoarekin zerikusia duten jazarpenerak, abortua eta antzutzte behartua;

- indarkeria matxista jasaten duten emakumeen **seme-alabak babesteko neurriak**, haur horiek biktima zuzenak direlako; biktimak diren emakumeen arrisku-balorazioan sartzea eta indarkeria matxistaren biktimatzat jotzea, bikotekideak edo bikotekide ohiak haurra erail badie;
- hainbat **neurri judizial osagarri**, biktimei laguntzeko eta horiek babesteko orduan eraginkortasun handiagoa lortzea helburu dutenak, **poliziaren babesa hobetzea**, arloan espezializatuak diren unitate gehiago jarritz.

Arloan egindako aurrerapauso adoregarria bada ere, **neurri horiek guztiak eraginkortasunez aplikatu nahi izanez gero, ezinbestekoa da oraindik onartu gabe dagoen diru hornidura**; gainera, horretarako behar diren lege-neurriak ezartzeko prozedura oraindik ez da hasi. Guztiak ados daude datorren urtean halabeharrez abian jarri behar direla.

– Genero Berdintasunaren Europako Indizea 2017

2017ko urrian argitara eman da azken Genero Berdintasunaren Europako Indizea ([Gender Equality Index](#)), Genero Berdintasunaren Europako Institutuak (EIGE) bi urtean behin argitaratzen duena eta, genero-berdintasunari dagokionez, Europaren tokia ezagutzeko adierazle garrantzitsuenak jasotzen dituen. Europar Batasuneko agentziak bi urtean behin argitaratzen duen txostena da, eztabaida politikoa bultzatzeko, eta gizarteak emakumeen eta gizonen arteko berdintasunari buruz duen kontzientzia eta sentsibilitatea areagutzeko.

Aipatu txostenaren **ondorioak** ikusita, antzeman daiteke arlo horretan oso geldiro egiten ari dela aurrera; izan ere, puntuazio orokorrari dagokionez, **Europako batez bestekoa 66,2koa da (100 punturen gainean), bakarrik lau puntu gehiago duela hamar urte baino**. Esparru batzuetan bereziki nabarmenak dira genero-arraileak. Oro har, txostenaren azken ondorioa hau da: lehentasunezkoa da **emakumeak ahalduzko eta emakumeen eta gizonen arteko soldata-arraila desagerrarazteko bidean aurrera egitea**.

Europa mailan, **bultzada handiena erabakiak hartzearen arloan** gertatu dela esan daiteke, batez ere, **sektore pribatuan**. Izan ere, nabarmen areagotu da emakumeen presentzia ikerkuntzan eta kazetaritzan, oraindik ere buruzagitza lanpostuak betetzen dituzten emakumeen kopuruak txikia eta gehiegi hedatuta dagoen errealitatea izaten jarraitzen duen arren. Azken horrek agerian uzten du gure gizarteetan dagoen defizit demokratikoa, halabeharrez salatu behar dena. Batez ere, **kirolean gertatzen da; izan ere, sektore horretan, buruzagitza-lanpostuak betetzen dituzten emakumeen kopurua % 14 da, batez beste**.

Lehen bezala, emakumezkoek hartzen dituzte bere gain **etxea mantentzeko lan** gehienak. Ondorioz, **emakumeen eta gizonen artean desberdintasunak daude**, lan horiek egiteko behar den **denbora erabiltzeko moduari dagokionez**. Adibidez, gizonen artean, hirutatik batek bakarrik egunero hartzen du parte sukaldeko lanetan; emakumezkoen kasuan, berriz, % 79k egiten dute.

Lanaren arloan izandako hobekuntzak ere oso geldiak izan dira; esparru horretan **neurri zorrotzak ezarri dira emakumeen eta gizonen artean dagoen soldata-arraila ezabatzera behartzeko**; berdintasunaren arloko legean egin diren aurrerapauso guztiak gorabehera, ez da lortzen egoera hori gaintzea.

Indizearen arabera, **emakumeen kontrako indarkeriak** jarraitzen du berdintasunetik ezaren ondorio iraunkorra izaten eta arazoa erregistratua baino askoz handiagoa dela ematen du; **izan ere, Europako indarkeria jasaten duten bi emakumetatik batek (% 47) bakarrik salaketa jarri edo gertatutakoa baliabide publiko batean** (polizia-etxean, osasun zerbitzuan) **edo hurbileko pertsona bati** (adiskide, auzoko edo lankide bati) kontatu egin du. Hori dela eta, Genero Berdintasunaren Europako Institutuak ondorioztatu du emakumeek benetan jasaten duten indarkeria askoz ere handiagoa dela estatistikek erakusten dutena baino, azken horiek modu batera edo bestera ezagutzera eman diren kasuak bakarrik jasotzen dituztelako. Ezagutzen diren indarkeria kasuak emakumeak geldiarazten dituen arazoaren zati bat baino ez dira. **Isiltasun kultura horrekin amaitzeko**, funtsezkoa da polizia- eta justizia-sistemak eraldatzea, sistema horien eta administrazio publikoen partez erantzun eraginkorragoak eta arrakastatsuagoak lortzeko.

– Sexu-jazarpenera eta gehiegikeriaren aurkako ekimenak Europako

Europako Parlamentuak **2017ko urrian** sexu-jazarpenera eta abusuen aurka borrokatzeko **ebazpen proposamena** onetsi du. Horren bidez, **indarkeria horien aurrean eta emakumeen duintasuna eta eskubideak urratzeko kasuetan zero tolerantzia aldarrikatu du; halaber, adoretu ditu biktimak salaketak jendaurrean adierazteko** eta deia egin dio klase politikari jokabide positiboaren eredu bihur dadin, emakumeen aurkako edozein sexu-jazarpenera prebenitu eta desagerraraztea lortzeko.

Azken bolada honetan hainbat hedabidetan salaketa publikoak egin dira, txosten hau ixterakoan, *“Me too”* izenaz ezagutu den kanpainaren ondorioz nazioarteko mailan inoiz ez bezalako hedapena lortu dutenak. Hori dela eta, Europako Parlamentuak **eskatu dio Europako Batzordeari Europa mailan mota guztietako genero-indarkeriaren aurka borrokatzeko estrategia osoa presta dezan, arreta berezia jazarpenetan (sexu-jazarpenera zein genero arrazoiengatikoak) eta sexu-abusuetan jarrita**. Europako Parlamentuak lortu nahi duena da Europa mailan ekimen bat bultzatzea indarkeria matxistaren mota guztien aurka borrokatzeko, eta emakumeak dagozkien eskubideen inguruan eta gizonak emakumeen osotasuna errespetatzeko betebeharraren inguruan sentsibilizatzeko.

Horrez gain, Europako Parlamentuak eskatu dio Europako Batzordeari eta estatu kideei berma dezaten indarkeria matxistaren aurka borrokatzeko programen **finantzaketaren zati bat sentsibilizazio-kanpainak egitera eta gai horretan (sexu-jazarpenak eta abusuak barne) diharduten erakundeei laguntzera** bideratzen dela. Horretarako, eskatu zaie estatu kide guztiei emakumeen kontrako indarkeriari buruzko Istanbulgo Hitzarmena berretsi eta aplikatu dezaten, adibidez, **erasotzaileen datuak biltzeko sistema (adin, genero eta biktimarekiko harremanaren arabera sailkatzeko aukera ematen duena eta jazarpena barnean hartzen duena)** bezalako neurrien bitartez.

3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Jarraian, arlo honetan 2017an burutu ditugun jarduera garrantzitsuenak azalduko ditugu. Hain zuzen, agerian jarriko dugu zeintzuk izan diren Ararteko erakundearentzat arretagune nagusiak, emakumeen eta gizonen arteko berdintasunari dagokionez:

3.1. Bilerak elkarrekin

– Emakumeek alardeetan parte hartzea defendatzen duten kolektiboak

Azpimarratu behar dugu, aurreko urteetan bezala, Arartekoan zenbait bilera egin dituela, emakumeek alardeetan parte hartzea defendatzen duten taldeekin, Irunen eta Hondarribian arrazoi horrengatik bizi duten gatazkaren inguruan hitz egiteko. Bilera horietan kolektibo horiekin urtero alardearen baitan gertatzen diren erakundeen esku-hartzeekin lotutako alderdi zehatzak alderatu ditugu, bai eta estrategikoagoak diren gaiak ere, emakumeak alarde bietan erabat sartzeko bidean aurrera egiteko beharrezkoa den gizartearen eta erakundearen laguntza lortzeko. Gainera, urte osoan zehar, erakunde honetatik etengabeko harremana eduki dugu kolektibo horiekin, beraien kezak jasotzeko eta informazioa, babesa eta orientazioa eskaintzeko.

Arartekoak gai horren inguruan adierazpenak egin dituen aldiro adierazi du, **lanean jarraitzeko eta bere esku dauden bitarteko guztiak erabiltzeko konpromiso irmoa duela, Irun eta Hondarribiko jaietan elkarbizitza demokratikoa eta gizon zein emakumeen arteko integrazio berdintsurako bidean.**

3.2. Bilerak administrazio eta erakundeekin

Arloari loturiko eginkizunak dituzten administrazio publikoekin egindako bilerei dagokienez, erakunde honek **Emakunderekin**

duen harremana nabarmendu nahi dugu; izan ere, Arartekoa gogor aritzen da elkarlanean hainbat lan esparrutan, bai Emakunderekin, bai erakunde honetara jo duten udal batzuekin. Azken horiek, adibidez, 2017an, Beasaingo Udalak, Irungo Udalak eta Hondarribiko Udalak, funtsean, berdintasunaren arloko parametro juridikoei buruzko orientabideak eskatu dituzte.

3.3. Beste jarduera batzuk: jardunaldiak, foroak, zenbait ekitalditan parte hartzea

– Foroak eta jardunaldiak

Arartekoaren erakundeko arduradunek arlo horretan garrantzen den lanari buruzko hainbat forotan hartu dute parte. Horietan artean, honako hauek nabarmendu nahi ditugu:

- *Ararteko erakundeak Etxeko tratu txarrak eta sexu indarkeria jasaten dituzten emakumeei harrera hobea egiteko erakundearen arteko II. Akordioaren Jarraipen Batzordean parte hartzea*

Aurreko txostenetan dagoeneko jaso dugunez, 2011. urte-tik Ararteko erakundeak **Etxeko tratu txarrak eta sexu indarkeria jasaten dituzten emakumeei harrera hobea egiteko erakundearen arteko II. Akordioaren Jarraipen Batzordean** parte hartzen du -bai batzordean bai erakundearen arteko talde teknikoan-, gure erakundearen ikuspuntua emateko helburuarekin, genero-indarkeriaren biktimak diren emakumeei zuzendutako jardun publikoen osotasunean sor daitezkeen hutsuneak edo arazoak agerian jartzeko eta horiek hobetzeko proposamenak egiteko.

2017. urtean Ararteko erakundeak batzorde horren eta bertan sortutako erakundearen arteko talde teknikoaren zenbait bileratan hartu du parte. Zenbait lan-bileratan, gure ikuspuntua eman dugu genero-indarkeriaren biktima diren emakumeen arretaren inguruan landuz joan diren zenbait alderdiren inguruan.

Aurten, besteak beste, **funtzio aniztasuna duten eta genero-indarkeria jasaten duten emakumeei ematen zaien arreta hobetzeko gomendioak** landu dira, eta indarkeria mota hori pairatzen duten haurrei dagokienez, hasitako lanarekin ere jarraitu da.

- *Arartekoaren parte-hartzea NBEren prozesuan eta Euskadin indarkeria matxistaren aurkako esparru juridiko berriaren inguruko erakundearen arteko hausnarketan*

Bestalde, **NBEren prozesua** delakoari dagokionez, 2016an hasitako lanarekin jarraitu da 2017an. Genero indarkeriaren biktima diren emakumeei arreta emateko irizpide komunak ezartzera bideratuta dago prozesua, azken finean, **emakumeen aurkako indarkeriaren biktimei arreta emateko nazioarteko kalitate estandar komunak finkatzeko**. Emakundek jarraitu du Euskadin prozesu horren buru izaten. **NBEren** zenbait agentziarekin egindako koordinazio-lanaren

baitan garatzen da prozesua, eta [Nazio Batuen Biztanleria Funtsa](#) eta [NBE Emakumeak](#) tartean daude. Horren helburua indarkeria jasan duten emakumeei arreta emateko gutxieneko estandarrak zeintzuk izan behar duten zehaztuko duen mundu mailako akordio batera iristea da. Horretarako, Euskadin genero-indarkeriaren aurkako akordioan parte hartu duten pertsona eta erakundeen babesu du eta bereziki, erakundeen arteko lantalde teknikoarena, Arartekoaren parte-hartzea ere baduena, baita gizarte zibileko erakundeen, zerbitzuak ematen dituzten erakundeen eta beste eragile batzuen parte-hartzea ere. Prozesuak, hobetu behar diren esparruak edo alderdiak zehazteaz gain, lehenetsi behar direnak bereziki, eta arloka esku hartzeko estrategiak eta planak diseinatzeaz gain, indarkeria jasaten duten emakumei arreta hobea emateko **balizko Erakundeen arteko III. Akordioaren oinarriak** ere ezarri nahi ditu. Nazioarteko zuzentzauekin eta EAEn egindako hausnarketaren ondorioz ikasitakoarekin koherentea izango den kalitatezko arreta bermatzea da akordioaren helburua.

Prozesu horren baitan, Arartekoak honako hiru gai hauen inguruan antolatu du bere lana 2017an: **koordinazioa, gobernu** eta **justizia**.

Lan-prozesu horren haritik, oro har, **Euskadin indarkeriaren biktimak izan diren emakumei arreta emateko eta haiek babesteko sistema hobetzeko** hartu behar diren neurri buruzko erakunde arteko eztabaidari heldu zaio eta Arartekoak aktiboki parte hartu du horretan. Ondorioz, **hausnarketa prozesu** sakon eta zehatza hasi da, honako gai hauen inguruan: **arlotan aurrera egiteko estrategia onenak**; neurri berriak ezartzeko balioko duten politika publikoen nahitaezko edukia eta norabidea; emakumei arreta emateko eta haiek indarkeria sexistaren aurka babesteko sistema on batek behar dituen baliabideak; eta, azkenik, horri guztiari tresna juridikoak eta eraginkortasuna emateko modurik onena.

2017an arlotan erantzukizunak dituzten EAEko erakunde artean hasitako eztabaidak jarraitu egingo du 2018an, eta **Arartekoaren erakundeak uste osoz hartu du konpromisoa horretan parte hartzeko**. 2018an, **esparru juridiko berria ezartzea helburu duten proposamen batzuk** bideratzeko asmoa dago, emakumeen kontrako indarkeria prebenitu eta desagerrarazte aldera eta biktimak babestu eta haiei arreta emate aldera. Testuinguru horretan bertan planteatu da lehenago aipatu den **oraingo erakundeen arteko akordioa berritzea**, eguneratu behar izango baita, estatu, Europa eta nazioarteko mailako esparru juridikoan gertatzen ari diren aldaketak ere aintzat hartuta.

- *EHUko Zuzenbide Fakultateko Justizia Sozialaren aldeko Klinika Juridikoan parte-hartzea*

Era berean, 2017an zehar, erakundeko arduradunek **Justizia Sozialaren aldeko Klinika Juridikoaren** hainbat bileratan hartu dute parte, EHUko Zuzenbide Fakultatearen egoitzan. Ekimen horretan, emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaren eta sexuagatiko bereizkeriarik ezaren printzipioaren aplikazio materialarekin zerikusia duten gaiak jorratzen dira.

– Adierazpen instituzionalak eta jakinarazpen publikoak

Bestalde, Arartekoak 2017an zenbait adierazpen instituzional egin ditu nazioarteko ekitaldi batzuk direla bide, eta adierazpen horiek emakumeen eskubideen urratzea desagerrarazteko lan egiteko beharra azpimarratzen duten gertaerak oroitzen dituzte. Aipatutako ekitaldi horiek honako hauek dira:

- *Emakumeen Nazioarteko Eguna*

Bertan, gogorazi zen **agenda publikoen lehen planora ekarri behar dela hainbat arlotan egin beharreko ahalegina**, hala nola: emakumeek eta gizonen seme-alabak zaintzeko orduan bateragarritasuna eta erantzukizun partekatua gauzatzeko neurriak; sexista ez den hezkuntza, txiki-txiki-tatik hasi eta hezkuntza-zikloa bukatu arte; berdintasunean hezteko diziplina guztietako profesionalak; soldata eta pensio arrakala kentzea; pobretasuna feminizatzearen kontra borrokatzea; hedabideetan eta publizitatean estereotipo sexistak desagerraraztea.

- *Emakumeen aurkako Indarkeria Ezabatzeko Nazioarteko Eguna (azaroak 25)*

Oroitzapenezko azken egun horretan, Arartekoak gizarteari ere zuzendu zion **prentsan argitaratutako artikulua baten bidez**. *“La urgencia de actuar contra la violencia de género”* izenburuko artikuluan, azken urtean izandako emakumeen hilketak aipatuz, **autokritika zorrotza egiteko beharra aldarrikatu zen**, emakumeen kontrako indarkeria prebenitzeko eta hori jasaten dutenei behar bezala laguntzeko neurriak osatzen duten sarearen nahikotasunari buruzko hausnarketa sakona.

- *Jakinarazpenak Irungo eta Hondarribiko alardeen gainean*

Era berean, Arartekoaren erakundeak komunikatu batzuk igorri ditu Irungo eta Hondarribiko alardeak ospatzearren inguruan, hain zuzen, **ekainaren 30ean** (Irun) eta **irailaren 8an** (Hondarribia), hurrenez hurren. Bietan azpimarratu zuen bostere publikoek **funtsezko zeregina betetzen dutela gizonen eta emakumeen dagozkien eskubideak benetako berdintasunean erabiltzeko aukera eta jai giroan bizikidetzaren eragozten duten oztupoak kentzeko orduan**. Arartekoaren ahalegina gai horren gainean elkarrizketa sozial lasaia sortzea izan da orain arte, eta etorkizunean ere helburu hori lortzen ahaleginduko da, elkarrekiko konfiantzazko giro batean, beharrezkotzat jotzen den erakundeen babesarekin. Ildo horretan, Arartekoak tartean dauden sektore eta talde guztiei gonbita luzatu zien pertsona guztiek tokia izango duten eta gozatu ahal izango duten jai bat elkarrekin prestatzen saia daitezten, emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaren printzipioa demokratikoki errespetatuz.

- *Emakumeen aurkako indarkeria gaitzesteko beste adierazpen publiko batzuk*

2017an, Arartekoak hainbat agerraldi egin ditu EAEn gertatutako **sexu-erasoak** gutxiesteko, baita, 2017ko urrian,

Mirandan emakume gasteiztar bati bizia kendu zion atentatu matxista, eta 2017ko irailean izandako hilketan matxista –emakume bat Sestaon– arbuiatzeko ere.

– Ikuskapenak eta bisitak:

Arartekoaren erakundeko arduradunek zenbait ikuskapen bisitaldi egin dituzte poliziaren bulegoetan (Galdakaoko Ertzaintzan eta Laudioko Udaltzainguan). Horien xehetasunak txosten honen beste atal batean –segurtasunari buruzkoan– eman dira. Bisitaldietan, besteak beste, genero-indarkeriaren kasuetan jarraipena egiteko modua aztertu da. Izan ere, **Galdakaoko Ertzaintzaren** lanari dagokionez, azpimarratu behar dugu hasieran, hau da, biktimak polizia-etxera jotzen duenean, egiten diren arrisku-balorazioak etengabe berrikusten direla kasuaren jarraipena egiten den bitartean. Hala ere, azaldu digunez, biktima batzuek ez dituzte jarraipenaren baitan egiten zaizkien telefono-deiak jasotzen edo helbide-aldaketak jakinarazten. Jasotzen dituzten kexen artean aipagarriak dira honako egoera hau salatzen dutenak: galderak egiteko modua dela eta salatzen duen pertsona errudun sentitzea, eta ez biktima. Aipatutako beste kasu batean, salaketa jarri zuenak jaramonik egiten ez ziotela sentitu zuen. Elkarrizketatutako agenteek aipatu dute, gainera, beren iritziz, “gizarte-zerbitzuekiko koordinazioa hobetu behar dela, batez ere, zenbait kontzeptu interpretatzeko orduan”. Faltan botatzen dute “protokolo bat, tartean dauden estamentu guztientzat **komuna den interpretazioa jasoko duena**”. Adibide gisa, biktima baten seme-alabak –harrera-pisu batean amarekin bizi direnak– ikastetxera eramateko eskaera aipatu dute. Ertzainen arabera, zerbitzu hori ematea “ez zen bere ardura, ez baitzen ertzainen laguntza justifika zezakeen presazko egoera bat; gizarte-zerbitzuen arabera, aldiz, haurrak ikastetxera eramatea Ertzaintzaren ardura zen”. Era berean, urruntze-aginduak nahi gabe hausteko kasuak ugaritu direla eta halakoetan, eskumuturrekoko alarmak piztu egiten direla azaldu dute. Urruntze-agindua benetan hausten denean, “alarma faltsuak direla eta, behar bezala ez erantzuteko” arriskua dagoela esan dute.

Informazio garrantzitsu hori **kontuan izan beharko litzateke urruntze-aginduen jarraipena, emakumeei polizia-etxeetan ematen zaien arreta eta erakundearen arteko koordinazioa hobetzeko**, arlo horri dagokionez (horren inguruan *de lege ferenda* lanean ari da, lehenago aipatutako erakundearen arteko II. Akordioaren jarraipen batzordean). Arartekoak balorazio horiek behar bezala helarazi egingo ditu, aipatu erakundearen arteko akordioan egiten den hausnarketa-lanean eta proposamenetan aintzat har daitezkeen.

4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

– Arlo ekonomikoan gizonen eta emakumeen artean dagoen aldearen aurka borrokatzea: Europako eta nazioarteko mailako lehentasuna

Munduko Ekonomia Foroak (WEF) argitaratutako **2017ko Genero Arrailaren Indize Orokorren** arabera, gutxienez mende bat itxaron behar da genero-berdintasuna arlo guztietan, lanaren eta soldataren arloak barne, lortzeko. Izan ere, gizonen eta emakumeen soldata parekatzeko 2234. urtera arte itxaron beharko litzateke, **genero arraila** 2017an –lehen aldiz azken hamarraldian– handitu ondoren. Aurreikuspen horiek zapuztu egiten dituzte genero-berdintasunaren inguruko itxaropenak, Nazio Batuek **Garapen Iraunkorrekiko Helburuak** delakoaren baitan sortutako **2030eko Agendaren 5. helburuan** ezarri dituztenak. Helburu hori ezarrita, besteak beste, aurre egin nahi dio egoera honi: emakumeek ordaintzen ez diren laguntzak eta zaintzak eta etxeko lanak egiten ematen duten batez besteko denborak erraz gainditzeko duela gizonen zeregin horietan ematen duten ordu kopurua, izan ere, gizonen aldean, emakumeek halako hiru ematen dute. Eskura daitezkeen datuen arabera, etxeko zereginak egiten ematen den denbora, **ordaindu gabeko lanari dagokionez, generoen arteko aldearen ehuneko handi baten kausa da**.

Arartekoaren erakundeak uste du Euskal Autonomia Erkidegoan irimotasun handiagoa erakutsi behar dugula **emakumeen eta gizonen arteko desberdintasun ekonomiko bidegabete murriztu eta desagerrarazteko** ahaleginetan, behar izanez gero, helburu hori lortzeko berariazko lege-neurriak ezarri. **Horretarako, gainera, bat egin behar da, emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaren arloan, Europa mailan, hain zuzen, Genero Berdintasuneko Europar Estrategian 2016-2019 lehentasunezko zatia jo diren eta Europa 2020 Estrategiako generoaren ikuspegia garatzen duten helburuekin.** Europako estrategia horretan ezarritako lehentasunen artean, emakumeen eta gizonen arteko berdintasunari dagokionez, honako hauek dira azpimarragarriak: **emakumeek lan-munduan duten parte-hartzea areagotzea**; haien independentzia ekonomikoa gehitzea; **emakumeen diru-sarrera eta pentsioei dagokien aldea –gizonekiko– gutxitzea**, horren bidez emakumeen artean pobrezia handiagoari aurre egiteko; erabakiak hartzerakoan emakume eta gizonen arteko berdintasuna sustatzea. Lehentasun horiek finkatzearekin batera, gainera, euskal gizartean, esparru bat ezarri da, emakumeen eta gizonen arteko berdintasun ekonomikoaren arloko jarduerak bultzatzeko eta lehentasunezko helburuak betetzeko.

– Generoagatiko jazarpenak eta sexu-jazarpenak errotik kentzea

Sexu-jazarpenak ez dira kaltegabeak eta izugarritzko kostuak dituzte, jasaten duten pertsonentzat, beren familientzat, baita gizartearentzat ere; izan ere, ideologia patriarkalaren beste adierazpen bat da, emakumeen kontrako indarkeriaren adierazpidea, alegia. Gaur egun, bai nazioarteko mailan, bai Europako erakundeetan, gehienak ados daude **lehenbailehen amaitu behar dela jazarleak luzaroan babestu dituen zigorgabetasunarekin eta biktimak indarkeria mota hori isilean gordetzera behartu dituen gizarte estigmarekin**. Horretarako, ezinbestekoa da erakunde publikoek –Europar zain Euskal Autonomia Erkidegoan– esku hartzea **gizonek eta mutilek emakumeen kontrako indarkeria prebenitzeko konpromisoa har dezaten**, genero-berdintasuna pertsona guztiei (salbuespenik gabe) dagokien erantzukizuna dela eta genero-indarkeriak hainbat agerbide –hala nola jazarpena eta emakumea hiltzea (feminizidioa)– dituen fenomenoak dela kontuan hartuta.

Ilido horretan, komenigarria izango litzateke berariazko neurriak **Euskadin ere hartzea**, emakume guztiei, esparru guztietan, lanean, eskolan, kulturaren eta gizartean, **horrelako egoerak salatze bide eraginkorrak** bermatzeko irizpideak ezartze aldera. Hortaz, komeni da protokolo argi bati jarraikiz eta langileentzat ezarritako kode etikoa betetz biktimei aholkuak emango dizkien **antolakunde independente gehiago sortzea**; halaber, derrigorrezkoa da **balioetan hezte**a, generoagatiko jazarpena eta sexu-jazarpena zer den eta zer ez den gizarte mailan adostu eta bereizi ahal izateko.

– Emakumeen kontrako indarkeria: prebenitzeko eta ezabatzeko esparru berri baten premia

2017an **Estatu Ituna** adostasun politiko handiarekin onetsi ondoren, estatu mailan egiteko erreforma eta neurri berriak iragarri dira, izurri hori ezabatzeko eta erakundeen erantzuna hobetzeko bidean aurrera egite aldera. Halaber, EAEk ahalik eta lasterren eta erabakitasunez egin behar du aurrera norabide horretan, eta dagozkion eskumen guztiak erabili, estatu mailan proposatutako erreformak egiteko bidean aurrerapausorik ematen ez bada ere. Estatu Itunarekin batera sortutako esparru berria, baita Europar **genero-indarkeriaren aurka borrokatzeko** eta biktimak babestu eta haiei laguntzeko ezarri diren **lehentasunak** ere, aukera ona dira **EAEko erakundeen erantzuna hobetuko duten neurriak proposatzeko**. Testuinguru horretan, ezinbestekoa da **erakundeen arteko akordioa –egun Euskadin indarrean dagoena– sinatu duten erakunde guztien konpromisoa berritzea**, eta bai estatuko esparru berrira, bai Europako eta nazioarteko eskakizunetara egokitzeko asmoz berrikusteko proposamena egitea; halaber, **oinarri sendoagoak ezarri behar dira genero-indarkeriaren kontra borrokatzeko erakundeen artean beharrezkoa den koordinazioa lortze aldera**. Era berean, komeni da **EAEko agenda politikoe-tan argi jasotzea beharrezko legegintzako erreforma edo ekinbideak lehenbailehen hasi behar direla, horien bidez, biktimiek gure administrazio publikoen esku-hartze arloetan**, hain zuzen ere, gizarte-zerbitzuetan, hezkuntzaren arloan, osasun-zerbitzuan eta polizia-babesean, baita arlo horien guztien eta justiziaren arteko koordinazioan ere, jaso behar dituzten arreta, laguntza eta babesa bermatu eta hobetzeko, eraginkorrak izan daitezten.

Ezintasunen bat duten pertsonek

3

Aurrekariak



Aurreko urteetan bezalaxe, atal honetan saiatuko gara desgaitasuna duten pertsonen eskubideak aldezteko 2017an azaldu dizkiguten gai guztiak aztertzen, erakunde honen jardura esparruei buruzko zeharkako ikuspegi batetik.

Arartekoaren erakundeak, pertsona ororen eskubideak defendatzeko duen lehentasunezko eginkizuna betetz, azpimarra berezia jarri izan du beti beren eskubideez baldintza-eta aukera-berdintasunean baliatzeko zailtasun handienak dituzten pertsona guztien defentsan.

Horri dagokionez, [otsailaren 27ko 3/1985 Legeak](#) honakoa dio: *“Legebiltzarrak Konstituzioaren I Idazpuruak dakartzan eskubideak Legeak dionez bermatuz aldeztu, eta Autonomia-Estatutuaren 9. Atalak dakartzan demokraziako oinarri irizpide orokorrak bete daitezenaz arduratzeko jarritako goi-karguduna da Arartekoa”*. Horretarako, erakunde honen egitekoa da, herritarrek eskatuta edo bere ekimenez, administrazio publikoen jardura kexa espedienteen bitartez ikertzea, baina, baita ere, politika publikoak eta pertsonen eskubideen babes-sistema ebaluatzea, botere publikoei gomendioak eginez nahiz pertsonen eskubideak betetzeko eta babesteko kultura indartzea xede duten txosten, analisi edo ekimenen prestakuntza sustatuz.

1. Kexarik aipagarrienak

Atal honetan zehatzago aztertuko ditugu, gure iritziz, arlo honetan interesgarriak izan daitezkeen eta ekitaldi honetan bideratu diren jarduerak eta zenbait kexaren izapidea.

1.1. Hirigintza irisgarritasuna eta mugikortasuna garraioan

Zuzkidura publikoak eta ekipamendu kolektiboak erabiltzeko eskubidearen edukia abiapuntu gisa hartuta, egon litezkeen oztopo arkitektonikoak kenduz herritarrei fisikoki irisgarriak izatea bermatzearen gaia jorra dezakegu. Ekipamenduaren edo zuzkiduraren kontzeptu horren barruan, kontuan hartzekoak dira herritarrei askotariko zerbitzu publikoak eskaintzeko eta emateko beharrezkoak diren azpiegiturak (urbanistikoak, garraioak, hezkuntzarekin lotutakoak, sozialak, kulturalak, osasunaren arlokoak, etab.).

Arlo honetan jaso diren kexetan planteatu da erabiltzaileek, bizi diren eraikinetan oztopoak daudela-eta, zailtasunak dituztela beren etxebizitza eta hiri-ingurua behar bezala erabiltzeko.

Garraioari dagokionean, [APDEMA](#) elkarteak jarritako kexa bat adierazi behar dugu, [Euskotrenek](#) ezgaitasun intelektuala duten pertsonen laguntzaileei garraio titulua izatetik salbuetsita egotea ukatzearen ondorioz. Zentzu honetan, Euskotrenen Kontratazio Baldintza Orokorren 7.1. artikulua haxe dio: *“Ez dute garraio titulurik behar titulua daraman pertsona nagusiak lagundutako 5 urtetik beherako haurrek, pertsona itsuekin doazen laguntzaileek edo mugikortasun murriztua izanik gurrpil aukia duen pertsonarekin joan behar duen laguntzaileak”*.

Euskotrenen kontratuetako baldintza orokorren 7.1. artikuluan jasotako salbuespena ekintza positiboko neurri gisa hartzen da, ezgaitasuna duten pertsonen garraioa berdintasunezko baldintzetan erabiltzeko aukera izan dezaten.

Aitzitik, Arartekoaren ustez badaude ezgaitasun fisikoak edo zentzumen-minusbaliotasunak besteko ezgaitasunak dituzten kolektiboak. Kolektibo horiek 7 puntuko edo gehiagoko

ezgaitasun-maila onartuta dute, garraio kolektiboa erabiltzeko zailtasunak baitituzte. Hala ere, neurri horretatik bazter geratzen dira, eta hori bereizkeriatzat har daiteke, ezgaitasuna duten pertsonentzako ekintza positiboko politika publikoetatik at geratzen baitira.

Ildo horretan, azpimarratu behar da, agerikoa bada ere, ukazina dela adimen ezgaitasuna duten pertsonen hirugarrenen laguntza behar dutela segurtasunez mugi daitezen bermatzeko.

Arrazoi hori dela eta, ezgaitasuna duten pertsonen aukera berdintasuna eta diskriminaziorik eza bermatze aldera, Arartekoak Euskotreneira jo zuen keza honen xedeari buruz duen arrazoitutako iritzia eskatze aldera.

Arartekoak egindako eskaerari erantzunez, Euskotreneko zuzendari nagusiak honako hau jakinarazi du: enpresako kontratuetako baldintza orokorrak berrikusteko eta berregiteko prozesu batean murgilduta zeudela, eta onura hori beste kolektibo batzuetara zabaltzeko aukera aztertzen ari zirela.

Aipatu behar da, gai hori Arartekoak [Donostiako Udalarekin](#) eta [Gipuzkoako Garraioaren Lurralde Agintaritzarekin](#) aztertu zuela ere Donostian bizi den herritar batek egindako keza dela eta. Haren bidez, Donostiako errepidetik bidaiatzen duten pertsonen hiri barruko garraio publikoko zerbitzuaren araudi berriarekin ados ez zegoela zioen, eta araudi horren 11. artikulua ere hau zioen: adimen ez gaitasuna duten pertsonen ezin zutela doako tarifa baliatu.

Arartekoak egindako informazio eskaerari erantzunez, Gipuzkoako Garraioaren Lurralde Agintaritzako zuzendari nagusiak (Euskotrenek bertan parte hartzen du) txosten zehatz bat igorri zigun; bertan, Gipuzkoako Garraioaren Lurralde Agintaritzako araudiaren proposamenari buruzko aurreiritzi eta irizpen zehatzak era laburrean azaldu ondoren (2014ko azaroaren 6an Gipuzkoako Garraioaren Lurralde Agintaritzan onartua), Arartekoari ezgaitasuna duten gainerako kolektiboek laguntzailea doan eskaintzeko dagoen aukeraren berri eman zion, honako helburu honekin: alde aurretik positiboa den neurri hori ez dadin haietako norbaitentzat baztertzaila izan. Arartekoak EAEko garraio bide publiko ezberdinetan neurri hori hartu dutela egiaztatzeko asmoa du.

Pertsona guztiek espazio publikoa erabiltzeko eskubidearen ikuspegitik, [Getxoko Udalari](#) gomendio bat egin zaio, espaloia gainditu gabe lursail bat ixten duen hesi begetal bat inautzea agintzeko ([2017ko maiatzaren 9ko Arartekoaren ebazpena](#)). Hesi pribatuak espaloi publikoa inbaditzen zuen, eta espaloia estua zenez haur-kotxe bat edo gurgildun aulki bat pasatzea galarazten zuen, eta ezgaitasuna edo mugikortasun murriztua duten pertsonen erabiltzea ere zailtzen zuen, eta errepidera jaistera derrigortzen zuen, horrek oinezkoentzat duen arriskuarekin. Gomendioa onartu da.

Era berean, [Arartekoaren 2017ko azaroaren 21eko ebazpenan](#), [Ondarroako Udalari](#) bidalitakoan, terraza baten baimenaren baldintzak legezatzeko gomendioa egin zen, baita salatutako arau-hausteen zigor espedienteak abiarazteko

ere. Gomendio honetan hiri inguruneetan **irisgarritasun** baldintzak betetzearen arazoa planteatu da berriz, eta oinezko ibilbideak jarraituak eta ahalik eta motzenak izan behar direla gogorarazi da. Testuinguru horretan, Arartekoaren ustez indarrean dagoen erregulazioak espaloietan baldintza horiek hoberean betetzen dituen ibilbidea fatxada lerroaren ondoko espazioa libre utziz dela, ahaztu gabe ibilbide osoak zebrabi-deekin, gurutzeekin eta abarrekin beharrezko koherentzia eta jarraikortasuna izan behar duela. Gomendio hau udal erantzunaren zain dago, onartzeko prest dagoen ala ez jakiteko.

1.2. Hezkuntza

Eremu honetan Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailari zuzendutako gomendio batean jardun bat zehaztu da, azkenean onartua izan dena. Horren bidez, erakundeak lanbide-heziketako ikasketetan gordetzeko plazen egungo ehunekoak igotzearen komenigarritasuna berriz azter dezan eskatu du, ezgaitasuna duten ikasleak gizarteratzea eta laneratzea bultzatzeko, eta, edonola ere, ikasketa horiek egin nahi dituzten ikasleak onartzeko prozesua arautzeko emango diren urteko aginduetan esanbidez aipa dezan gorantz biribiltzeko sistema bat, gordetako plazen ehunekoa ezgaitasuna duten ikasleen alde bete dela jotzeko ([2017ko apirilaren 25eko Arartekoaren ebazpena](#)).

Ezin da gauza bera esan ezgaitasunen bat daukaten ikasleek erdi mailako eta goi mailako prestakuntza zikloetara sarbidea izate aldera erakunde honek planteatutako iradokizunari dagokionez, aurreko eskolatze fasean erabateko hezkuntza normalizazioa lortzeko laguntza eta baliabideak behar izan dituzten ikasleei ezarritako erreserba handituz. Azkenik, hezkuntza arduradunek emandako erantzuna dela eta erakunde honek uste du ez dutela iradokizuna onartu ([Arartekoaren 2016ko apirilaren 5eko ebazpena](#)).

Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailari iradokitzen diogu ezgaitasunen bat duten pertsonen sustapenaren inguruko ikuspegia aintzat har dezan, egiten dituen hezkuntza zerbitzuei esleitutako prezio publikoak zehaztean ([Arartekoaren 2017ko azaroaren 10eko ebazpena](#)).

1.3. Funtzio Publikoa

Kexa batzuk aurkeztu ondoren egindako kudeaketek erakunde honi Funtzio Publikoaren eta HAEEko langileen arteko lan-taldea osatu dela ezagutzeko aukera eman dio, [Adimen Ezintasuna dutenen aldeko Elkartearen Euskal Federazioaren \(FEVAS\)](#) laguntzarekin, alor honetan garatutako esperientziak aztertzen ari dituen etorkizun hurbilean lor daitezkeen helburuak sortzen dituen egoeraren diagnostikoa ezarri nahi duena. Esperientzia horiek hautapen prozesuetan denbora eta baliabideak arazoizko egokitzapenei buruzkoak dira, baita lanpostuak prozesu hori gainditu ostean hautatuak izan ziren ezgaitasuna duten pertsonen beharretara egokitzera ere.

Informazio hau dela eta, erakunde honek lan talde honen osuera jarraitzeko konpromisoa hartu du.

1.4. Ogasuna

Ezgaitasunak pairatzen duten eta euren inguru hurbileko pertsonen errenta eskuragarria baldintzatu eta nahikoa murrizten du, egunero autonomian laguntzeko eta pertsona hauek gizarteratzeko gastu osagarriak dituztenak.

Ondorioz, EKren 49. artikulua konstituzio agindua betez, zerga araudiak ezgaitasuna duten pertsonari eta euren arreta eta zaintza euren gain hartzen duten senideei konpentsatzeko mekanismoak ezarri beharko lituzke, hartu behar duten gain-efortzu ekonomikoa dela eta.

Zerga foralrak, batez ere PFEZk, ezgaitasuna errenta mailan eragina duen egoera bezala ikusten du. Izan ere, ziurrenik PFEZa ezgaitasuna duten pertsonen kolektiboan eragin handiena duen zerga da, helburu den zergak jasotako errenta mota ugari barne hartzen dituelako eta egiturak jasotzen diren errenta motak bakarrik ez, zergadunen egoera pertsonalak ere aintzat hartzen ditu. Beraz, logikoa da PFEZa legegileak gehien azpimarratu duen zerga izatea ezgaitasuna duten pertsonentzako zerga onurak zehazterako orduan.

Hala ere, tokiko zerga egunera arte ez da oso iragazkorra izan, erregulazioan ezgaitasuna pairatzen duten pertsonari zerga onurak esleitzeko aukera ematen dien irizpide orokor bezala sartzean.

Salbuespen handienetako bat Trakzio Mekanikozko Ibilgailuen gaineko Zerga (TMIZ) izan daiteke, tokiko erakundeentzat izaera inperatiboa duen albuespena ezartzen duena, hau da, zergaren zerga ordenantza arautzaileetan ezinbestean sartu behar dutena, baina hartzailearentzat erregutuzko izaera duena. Horrek dakarrena da ofizioz udalek ez dutela ezarriko, hura aitortzea behin behineko onuradunak aurretik eskatzearen eta tokiko administrazioaren aurrean onura lortzeko baldintza diren irizpideak betetzen dituela egiaztatzearen baldintzapean dagoelako. Horregatik dauka garrantzi handia ezgaitasuna duten pertsonen udal bulego ezberdinetan horren gainean jasotzen duten informazioa.

Igarotako denboraz gain, ezgaitasuna duten pertsonen artean albuespen honen konfigurazioak desadostasun handia izaten jarraitzen du. Egun, hura gozatzea ezgaitasuna duen pertsonak ibilgailua bera bakarrik erabiltzeari, ibilgailuaren zerga potentziari, mugikortasun egoera karentzialari eta abarri lotutako irizpide ugari betetzearen baldintzapean dago.

Hau da, onura aitortu eta hura ezartzeari begira, beheko gorputz-adarretan zailtasun handiena duten pertsona bakarrik aintzat hartu da, muga fisiko honek mugitzeko gaitasunean eragin zuzena duelako.

Pertsona hauek, mugitzeko gorpildun aulki bat behar duten heinean, euren ezgaitasun motoreari egokitutako ibilgailuak lortzean zein horiek egokitzean zailtasun handiagoak dituzte, eta ondorioz, ibilgailu horik zerga potentziako 14 zaldiko muga ez duten bakarrak dira.

Mugitzeko aukera mugatuak dituzten ezgaitasuna duten gainontzeko pertsonen, mugikortasun baremoan 7 puntu

badituzte, albuespena lor dezakete ibilgailuak 14 zerga zaldietara heltzen ez bada.

Nolanahi ere, aipatu behar da Gipuzkoako eta Arabako araudiak beste kasu bat gehitu diotela albuespen horri: guraso-ahalaren, tutoretzaren edo kuradoretzaren zioz beren kargura % 65eko edo gehiagoko elbarritasuna duen pertsonaren bat dutela egiaztatzen duten titularren ibilgailuak.

1.5. Segurtasuna

Arartekoak Bilboko Udalari beste bi gomendio helarazi dizkio, aurreko urtekoak, **Trafiko eta Aparkalekuko Ordenantza (TAO/OTA)** ezarritako ezgaitasuna duten pertsonentzako ez-ohiko erregimena pertsona horientzako aparkalekuko txartelaren titularrak direnei ere emateko (**Arartekoaren 2014ko urriaren 30eko ebazpena**), eta bi ibilgailu duten egoiliarrei, bat enpresakoa eta bestea norberarena, horietako bat aukeratzeko egoiliarren erregimenaren onura izateko aukera emateko (**Arartekoaren 2016ko maiatzaren 17ko ebazpena**), aurtun gai berri hauek atera baitira. Udalak, hala ere, ez ditu gomendioak onartu.

1.6. Etxebizitza

Etxebizitza dagokionean, herritar batek helarazitako kexa aipatu beharra dugu **Entidad pública Empresarial de Vivienda-Donostiako Etxegintzak** kudeatutako alokairu erregimeneko babes publikoko etxebizitzako errentaria. Horren bidez, Arartekoaren esku hartzea eskatu zuen, hilabeteko errenta igotzearekin ados ez zegoelako, baliaezintasun handiko pentsioa jasotzen duela aintzat hartuta.

Arartekoaren ustez, proportziorik gabekoa zen hilabeteko errenta zehazteko pentsioaren osagarria ere zenbatzea, finen pentsio horren helburua garbitzeko, janzteko edo jateko lagunduko dion pertsona bat kontratatzea delako.

Sailak kexa aintzat hartu du eta jakinarazi du ezgaitasun iraunkorreko baliaezintasun handia dela eta jasotako errenta edo prestazioen osotasunaren bi heren zenbatuko direla, beste herena laguntzen duen pertsona ordaintzera bideratuta dagoela uste duelako. Erakunde honek positiboki baloratu du sailak hartutako erabakia.

2. Araudi- eta gizarte-testuingurua

20 urte igaro dira Irigarritasuna Sustatzeko **abenduaren 4ko 20/1997 Legea onartu zenetik**. Bi hamarkadaren ostean, bere garaian nahiko aurreratua zen arau bat ezartzeaz gain eta gure Erkidegoan irigarritasunaren eremuko aurrerapean garrantzitsuak izan arren, Arartekoak askotan egiaztatutako euskal administrazio publikoek ezartzean interpretazio

mugatzailea egin dutela, arauan bertan zehaztutako oinarriko printzipioak garatuz, aurrerago [2006ko Ezgaitasuna duten Pertsonen Eskubideen gaineko Nazioarteko Hitzarmenean](#) aitortu direnak.

Zentzu berean, Arartekoak ezgaitasunaren eremuan ikuspegi ezberdinetatik lan egiten duten elkarteekin izandako bileretan errepikatu den eskaria izan da Legea berrikusteko beharra, irisgarritasuna eta hura garatzen duen araudia sustatzeko, aintzat hartuz marko legal horrek berdintasun, diskriminazio eza eta autonomiaren printzipioa ulertzeko eta ezartzeko moduan aurrera egitea exijitzen duela, Nazioarteko Itunak adierazten duen giza eskubideen dimentsiotik.

Gogoeta hauek Arartekoak partekatu zituen Bizkaiko Ezgaitasun Fisiko eta Organikoko Pertsonen Federazio Koordinatzaileak antolatutako IX. Jardunaldietan ([FEKOOR](#)) *“Irisgarritasunaren Euskal Legearen 20 urteei”* buruzkoa, 2017ko maiatzaren 3an Bilboko Euskalduna Jauregian egin zena. Arartekoak lehenengo mahaiaren parte hartu zuen *“Una mirada a la accesibilidad en Euskadi”* txostenarekin. Bertan, irisgarritasunaren eremuko Legea egin zenetik Erakundearen esku-hartze nagusiak aztertu zituen.

Era berean, Arartekoak 2017ko abenduaren 4an egin zen irisgarritasuna sustatzeko Euskal Kontseiluko Batzarren Ez-ohiko Bileran parte hartzeko gonbitea jaso zuen, Lehendakaria buru izan zuena, irisgarritasuna sustatzeko abenduaren 4ko 20/1997 Legea indarrean dagoenetik bi hamar-kada igaro direla ospatzeko. Arartekoak ezgaitasuna duten pertsonen eskubideak bermatzeko lan egiteak euskal herri administrazioei erakundearen agendan aniztasun funtzionalaren zeharkako ikuspegia etengabe mantentzea exijitzen duela aintzat hartzeko beharra azpimarratu zuen, euren eragina duten politika publiko guztiak gauzatzean zein planifikatzean konstante bat izateko.

3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

3.1. Bilerak elkarteekin

Arartekotik betidanik pentsatu dugu EAEn eremu honetan lan egiten duten erakunde horiek egiten duten lanak gure zeregina aberasten duela, kolektiboaren errealitatea ezagutzera ematen duten antena gisa dihardute eta. Hori dela eta, ezinbestean eman behar dizkiegu eskerrak, erakunde honekin etengabe lankidetzan aritzen direlako.

Ekitaldi honetan [EHLABE elkartearekin](#) (Euskal Herriko Lan Babestuaren Elkarte) biltzeko aukera izan dugu, ezgaitasuna duten pertsonentzat enplegu aukerak sortzen saiatzen den erakundea, gizarteratzeko eta garapen pertsonal eta profesional bezala, lana parte hartze sozio-laboral tresna bezala hartuz. Bilera horretan ezgaitasuna duten pertsonen enplegu publikoan sartzeko proba ezberdinak egiteko dituzten arazoak jorratu ziren.

3.2. Ofiziozkoa espedienteak

Aurten ere ofiziozko jardun bat izapidetzen hasi gara. Horren bidez, Autonomia Erkidegoan **ezgaitasuna duten pertsonen mugatutako aparkaleku eremuetan aparkatzeko txartelaren titularrak diren pertsonen eskubidea** nola ezartzen ari den ikusi nahi da, [abenduaren 12ko 1056/2014 Errege Dekretuak](#) eta [martxoaren 22ko 50/2016 Dekretuak](#) [bi arauen 7.1.c) art.] aitortzen dutena. Era berean, TAOren udal erregulazioak adierazitako arauetara egokitzeko egindako jarduerak ezagutu nahi dira, eta TAOko ikuskariek adierazitako eskubideari lotuta jasotako jarraibideak, eta, hala badagokio, udaltzainek.

3.3. 2012ko abenduan Arartekoak herritarrentzako web gunea eskuragarri jarri zuen, [Mapak](#) izenekoa eta horren funtzioa EAEko zenbait turismo, garraio publiko eta liburutegiren irisgarritasunari buruzko informazioa ematea da. Igaro den denbora bitartean, tresna hau hobetu da telefono eta beste baliabide mugikor batzuetarako aplikazioa abian jarri (2014. urtea), gure geografiako edozein lekutatik herritarri irisgarritasun mapetan jasotako informazioa eskuratzeko aukera ematen diona. Ekitaldi honetan mugikorrentzako aplikazioan GPS nabigazioa sartu da, Mapak-en baliabide bat aurkitu ondoren, *“Nola heldu”* funtzioa aktibatuz herritarrek aukeraturako lekura eramango duen ibilbidea ezagutzeko.

3.4. EAEko ospitaleek ezgaituentzat duten irisgarritasunaren diagnostikoa

2017ko irailaren 12an Arartekoak Eusko Legebiltzarreko Presidenteari *“EAEko ospitaleek ezgaituentzat duten irisgarritasunaren diagnostikoa”* txostena aurkeztu zion.

Txosten horren helburua Euskadiko ospitaleetako irisgarritasuna ezagutu eta egoera aztertzea da.

Horretarako, hiru lurraldeetako ospitaleak aukeratu dira, Araba, Bizkaia eta Gipuzkoa, Osakidetzaok, baita Osakidetzarekin hitzartutako beste ospitale batzuk ere (Lurralde bakoitzean horietako bi behintzat aztertu ahal izateko), aztertu egin direnak. Era berean, ospitale psikiatrikoak eta Osateken zentroak bisitatu dira. Guztira 36 ospitale eta Osateken 7 zentro bisitatu eta aztertu dira.

Lehenengo fasean, Arartekoak Osakidetza arduradunekin lehendabiziko kontaktuak egin zituen, euren kolaborazioa eskatzeko, txostena egiteko beharrezkoa zen informazioa eta dokumentazioa eskuratu ahal izateko, baita hautatutako EAEko ospitale publiko eta pribatuen sarean sartu eta horiek bisitatzeko koordinatzeko ere, Azterketa hau egitean Arartekoarekin kolaboratu duen Elkartu Taldeak landa-lana egin ahal izateko.

Diagnostiko prozesuan irisgarritasun katea izena duen hori eratzen duten hiru segmentu/etapak kontuan hartu dira:

- Lehenengo atala kanpoko irisgarritasunaren ingurukoa izango da, hau da, kalearen eta osasun ekipamenduen arteko bidea irisgarria eta ibiltzeko modukoa al den.

- Bigarren segmentu bat barruko irisgarritasunak zehazten du; honek ekipamendu barruko joan-etorriak paziente edo bisitari gisa hartzen ditu.
- Azkenik, ospitale irisgarritasuna aztertzean datza, zerbitzu, kontsulta, gela, proba, eta abarretan.

Zeharkako elementu gisa komunikazioa aztertu da irisgarritasun kate guztian.

Marko juridikoa ere ikertu eta dokumentatu da, bai nazioarte mailan, maila nazionalen eta maila autonomikoan ere, azterketaren helburua erregulatzen duena, bai ospitaleek bete beharreko irisgarritasun baldintzen ikuspegitik baita hirigintza eremuko tresna ezberdinen ikuspegitik ere.

Kontraste taldeetan osasun langileak izan dira (maila pertsonalean kolaboratu dutenak), baita euskal osasun Sistemako erabiltzaile diren ezgaitasuna duten pertsonak ere.

Ez-ohiko informazio bolumen honen tratamenduak hasiera batean ezarri zirenak baino txostena egiteko epe handiagoak ezarri ditu. Bisitetan lortutako datu guztien sistematizazioak denbora luzea exijitu du, hala ere, informazio teknikoak ugaritasun handiz aberasteko aukera eman dute, zalantzarik gabe osasun kudeatzaileentzat interesekoa izango dena, ospitaleetan sartzeko azpiegituren arduradunentzat eta garraio elementuentzat; eta ondorengo eguneraketekin alderatu ahalko direnak, hau ere garrantzitsua baita.

Egindako irisgarritasun diagnostikoak modu grafiko eta adierazgarrian balioztatzeke argazki ugari sartzea erabaki da.

Txostenetik eratorritako oinarritzko ideia eta gogoeta batzuk:

Txosten honetan egindako diagnostikoak aukera ematen du gaur egun gabezia oso adierazgarriak daudela ondorioztatzeke, eta haiek irisgarritasun unibertsalaren eskubidea mugatzen jarraitzen dute.

Aipatu da ere irisgarritasunaren legea indarrean jarri zenetik aurrerapauso handiak egin direla EAEko osasun zentroetan irisgarritasuneko baldintza teknikoak bermatzeko neurriak hartzeko orduan. Batez ere, eraikin berrietan ikus daiteke bilakaera hori; izan ere, zero ko kotan eraikitzen dira sarreak, oztoporik gabe eraikitzen dira esparruaren barrualdeko ibilbideak, komun egokituak jartzen dira eraikinetako solairu guztietan, eta irisgarritasuna bermatzen da ospitaleko logela guztietan.

Berriak ez diren eraikinei dagokionez, adierazi beharra dugu horiek birgaitzeko eta egokitzeko ahalegin handia egin dela, eta hainbat jarduera egin direla instalazioen irisgarritasuna bermatzeari eta sustatzeari begira. Dena dela, ikerlan honetako datuei erreparatuta, esan dezakegu irisgarritasunean lortu diren hobekuntzak ez direla nahikoak oraindik, mugikortasun murriztua duten pertsonak EAEko ospitale-zerbitzuetara modu autonomoan eta berdintasun-baldintzetan iritsi ahal izateko mailara iristeari dagokionez.

Txostenean azpimarratu da osasun langileek oro har ahalegin handia egiten dutela mugikortasun urriko pertsonen

osasun zerbitzu batzuetan sartzeko aurkitzen dituzten zailtasun eta oztopoei ahalik eta irtenbide egokiena emateko.

Hauetan hauteman dira gabeziak:

- Ospitaleetarako sarbideen ibilbideetan. Orokorrean, ospitale zentroetarako sarrera diren hiri inguruen irisgarritasun egoera kaxkarra hauteman da
- Ospitale barruko ibilbideetan: ospitale berdineko eraikin ezberdinen arteko sarrera eta mugikortasun ibilbideetan; ezgaitasuna duten pertsonentzat erreserbatutako aparkaleku falta (sarrera nagusietan oso gutxitan egoten direnak, gainera, egon behar lireratekeen bezala).
- Ospitale zentroak osatzen dituzten atal ezberdinen barruko mugikortasunean: itxarongelak (gurpildun aukietan dauden pertsonentzako espazio nahikoa ez egotea), kontsultak (batez ere ginekologiakoak), diagnostiko unitate batzuk (audiometria probak egiteko espazioak, adibidez), geletan (ospitale zentro gehiengetan gela irisgarrien kopuru murriztua), komunak (egokitutako komun gutxi), etab. Egiaztatu da egokitutako gelak traumatologia eremuetan egoten direla, beraz, mugikortasun murriztua duten pertsonen, ospitalean egotera behartzen dituen patologiatik at, dagokion tratamendua jasotzeko eremu horietan ingesatu behar dituztela, eta horrek antolakuntza arazoak sortzen ditu. Ospitaleko zonalde ezberdinetan garabi kopuru handiagoa egoteak mugikortasun murriztua duten pertsonen transferentzia errazten lagunduko luke.
- Beste eremu batzuetan gertatzen den bezala, osasun instalazio gutxi bermatzen dute ikusmen edo entzumen ezgaitasuna duten pertsonen behar bezalako informazioa berdintasun baldintzetan jasotzea.

Txostenak ondorio orokorren atala du (17), txostenean aztertutako elementu bakoitza modu xehatuan aztertzen duena. Ondorio hauek egungo araudian oinarritzen dira, ugaritasun eta xehetasun handiko arau teknikoetan oinarritzen dena, noski.

Bere aldetik, gomendioak (42 guztira) 3 bloke handitan egituratu dira: Bi gomendio orokor, bigarren bloke batean hiri inguruetan eta garraio sistemetan erantzukizuna duten euskal administrazioei zuzendutakoa, hirugarrenean, zabalena dena, ospitale sistemaren arduradunei zuzendutako gomendioak daude.

Eranskin batean txostenean aztertutako elementu bakoitzaren betetze maila ezberdinen ehunekoak datuak xehetasun handiz jaso dira.

4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

4.1. 20 urte igaro dira Irisgarritasuna Sustatzeko [abenduaren 4ko 20/1997 Legea onartu zenetik](#). Bi hamarkadaren ostean, bere garaian nahiko aurreratua zen arau bat

ezartzeaz gain eta gure Erkidegoan irisgarritasunaren eremuko aurrerapenak garrantzitsuak izan arren, Arartekoak eskotan egiaztatu du euskal administrazio publikoek ezartzean interpretazio mugatzailea egin dutela, arauan bertan zehaztutako oinarritzko printzipioak garatuz, aurrerago **2006ko Ezgaitasuna duten Pertsonen Eskubideen gaineko Nazioarteko Hitzarmenean** aitortu direnak. Horren isla dira erakunde honek ekitaldi honetan egindako jardunak, izapidetu diren eta kapitulu honetan jorratu ditugun kexetatik zein irisgarritasunaren eremuan ofizioz egindako esku-hartzeetatik sortu direnak.

Hori dela eta, Arartekoaren ustez Lege hori eta bere garapen araudia berrikusi behar dira, aintzat hartuta marko legak horrek berdintasun, diskriminazio ezaren eta autonomiaren printzipioa ulertzeko eta ezartzeko moduan garapen bat exijitzen duela, Nazioarteko Itunak adierazten dituen giza-eskubideen dimentsiotik.

4.2. Ekitaldi honetan aurkeztutako **“EAEko ospitaleek ezgaituentzat duten irisgarritasunaren diagnostikoa”** txosten berezian lortutako diagnostikoa dela eta ondorioztatu dugu egun oso adierazgarriak direla hauteman diren gabeziak eta modu unibertsalean ospitaletako instalazioen erabilera baldintzatzen dutenak. Horregatik, **euskal osasun sisteman irisgarritasun unibertsalaren baldintzak sustatzeko estrategia bat** diseinatu behar da, gehiago luzatu gabe, eta estrategia hori pixkanaka garatu ahalko da xede horretarako finkatutako planaren esparruan eskura dauden finantza baliabideen arabera. Horretarako, **osasun instalazio eta zerbitzuei dagokienean irisgarritasunaren eremuan existitzen diren gabezien diagnostikoa** egin behar da, eta Arartekoak egindako Txostenean adierazitako zailtasun eta gabeziak baliagarriak izan daitezke. Diagnostiko horretan oinarrituz, ospitale bakoitzean irisgarritasuna sustatzeko lau urtean behingo derrigorrezko programak egin behar dira, irisgarritasuna sustatzeko abenduaren 4ko 20/1997 Legearen 13. artikuluari jarraiki.

4.3. Ekitaldi honetan **Mapak** mugikorrenzako aplikazioa sartu da, Arartekoak EAEko turismo, garraio publikoko eta liburutegi baliabide ezberdinetako irisgarritasunari buruzko informazioa emateko egindakoa, GPS nabigazioak, Mapak-en baliabide bat topatu ondoren “Nola heldu” funtzioa aktibatuz kontsulta egin duen pertsonak hautatutako lekura eramango duen ibilbidea ezagutu dezake.

4.4. Errepikatu behar dugu ezgaitasunak ezgaitasuna duenaren ahalmen ekonomikoa ez ezik haren familia-inguru-nearena (aurreko ahaideak, ezkontideak eta ondorengoak)

ere murrizten duela, benetan eskuragarri daukaten errenta mugatzen duten gastu gehigarri batzuk gain hartu behar dutenena. Zentzu honetan, tokiko zergak, orain arte ezgaitasunaren erregulazioan oso iragazkorra izan ez denak, zerga ordenantzen bidez alderdi substantibo eta formalak erregulatzeko aukera izatea desiragarria litzateke, baita behin behin neko pilagarritasuna ere beste hobariak aldi berean ematen direnean.

4.5. Kexa batzuk aurkeztu ondoren egindako kudeaketek erakunde honi Funtzio Publikoaren eta HAEEko langileen arteko lan-taldea osatu dela ezagutzeko aukera eman dio, **Adimen Ezintasuna dutenen aldeko Elkarteen Euskal Federazioaren (FEVAS)** laguntzarekin, alor honetan garatutako esperientziak aztertzen ari dituen etorkizun hurbilean lor daitezkeen helburuak sortzen dituen egoeraren diagnostikoa ezarri nahi duena. Esperientzia horiek hautapen prozesuetan denbora eta baliabideak arrazoizko egokitzapenei buruzkoak dira, baita lanpostuak prozesu hori gainditu ostean hautatuak izan ziren ezgaitasuna duten pertsonen beharretara egokitzera ere. Informazio hau dela eta, erakunde honek lan talde honen osaera jarraitzeko konpromisoa hartu du.

4.6. Arartekoak 2017an ofiziozko jardun bat izapidetzen hasi gara. Horren bidez, Autonomia Erkidegoko udaletan **ezgaitasuna duten pertsonen mugatutako aparkaleku eremuetan aparkatzeko txartelaren titularrak diren pertsonen eskubidea** nola ezartzen ari den ikusi nahi da, **abenduaren 12ko 1056/2014 Errege Dekretuak** eta **martxoaren 22ko 50/2016 Dekretuak** [bi arauen 7.1.c) art.] aitortzen dutena. Era berean, TAOren udal erregulazioak adierazitako arauetara egokitzeko egindako jarduerak ezagutu nahi dira, eta TAOko ikuskariek adierazitako eskubideari lotuta jasotako jarraibideak, eta, hala badagokio, udaltzainek.

4.7. Amaitzeko, Arartekoak ezgaitasuna duten pertsonen eskubideak bermatzeko lan egiteak euskal herri administrazioei erakundearen agendan aniztasun funtzionalaren zeharkako ikuspegia etengabe mantentzea exijitzen duela aintzat hartzeko beharra erreklamatu du, eurengan eragina duten politika publiko guztiak gauzatzean zein planifikatzean konstante bat izateko.

Zentzu honetan ere, erabakigarria da herri-administrazioek gizartearen kultura-arloko eraldatzeari zuzendutako sentsibilizazio-, sustapen- eta prestakuntza-jarduerak gara ditzaten, aukera berdintasuna eta bereizkeriarik eza kontuan hartuta, baita egoera horren, arrazoiaren eta ondorioen ezagutza handiagorako aukera eman dezaten ere.

Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak

4

Antecedentes



Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak, kalteberatasun berezia dutenez Arartekoak arreta berezia eskaintzen dion kolektiboa da. Arlo honetan egiten dugun lanak honako ikuspegi hau du oinarri: burutik gaixo dauden edo buruko nahasmenduren bat duten pertsonak eskubideak dituzten herritarrak direla.

Autonomia pertsonala sustatu, estigma desagerrarazi eta etengabeko zaintza ematea, horietan izan behar dute zerbitzu publikoen, batik bat osasun-, gizarte-, hezkuntza-, lan-, justizia- eta etxebizitza-arloetako zerbitzuen, jarduna inpiratzen duten printzipioak. Botere publikoen jarduketek printzipio horiek islatu behar dituzte.

1. Kexarik aipagarrienak

Burutik gaixo dauden pertsonen senideek erakunde honetan jarritako hainbat kexa direla-eta, pertsona horiek artatze eta osasun zentroetara eramate aldera burututako zenbait jarduketaren inguruko informazioa eskatu dio Arartekoak Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailari.

Kexa horietako batzuetan aipatu da, borondatezkoak ez diren ospitaleratzeen kasuan, egoeraren berezitasunak konfiantza hartu gabe polizia agertzeak tentsioa sor dezakeela gaixoen eta familiaren artean. Ez da zalantzan jarri polizia

jarduna bera; bai, ordea, uniforme jantzita joateak sortutako asaldura.

Horrelako egoerak Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Saileko arduradunek, burutik gaixo dauden pertsonak tartean diren polizia jardunei lotuta, emandako jarraibideen esparruan kokatu behar dira. Horien arabera, uniforme jantzita ez dauden unitateak joango dira gaixoa dagoen lekura, eta beharrezkoa den jarduna burutuko dute, gaixoen nahasmendua ez handitzeko.

Buruko Osasunari buruzko Euskadiko Aholku Batzordearen 2009ko proposamenean dago azalduta nolako izan behar duen krisi egoeretan esku hartzeko koordinazio planak. Burutik gaixo dauden pertsonen emandako arretari buruzko aurreko txostenetan egindako jarraipenean jasota geratu da barneratzeen protokolo berria prestatzeko aukera aztertu beharra dagoela. Osakidetza, gizarte zerbitzuek, polizia, organo judizialek, buruko gaixotasunaren esparruan lan egiten duten erakundeek eta elkarteek hartuko lukete parte protokolo horren prestakuntzan.

Elikadura portaeraren nahasmenduren bat duten pertsonen laguntzeko elkarteek mahaigaineratutako zenbait konturen gaineko jarraipena egite aldera, Arartekoak hiru lurralde historikoetako [ACABE](#) elkartearekin eta Osakidetzarekin biltzen jarraitzen du. Bilera horietan, behin eta berriro mahaigaineratzen dira funtsezko zenbait gai, hala nola jangela terapeutikoak eskaini beharra dagoela, eta oso garrantzitsua dela behar adina langile asistentzial egonkor izatea; izan ere, langile horiek izan ezean, gerta liteke zerbitzuek ez funtzionatzea.

Aurten egindako bileretan, Osakidetza lehenengo ideia batzuk aurkeztu ditu Donostian elikadura nahasmenduak tratatzeko unitate asistentzial berezia abian jartzeko proiektuari lotuta. Besteak beste adierazi du unitate horrek, aurreikuspenen arabera, 12-14 pertsona artatuko litzukeela aldi berean, eta tratamenduak hiru hilabete inguruko iraungo lukeela.

Hainbat kexa aurkeztu dira, arreta-defizitaren eta hiperaktibitatearen nahasmendua tratatzeko Elvanse (Lisdexanfetamina) sendagaia preskribatzea onetsi izanari lotuta hartutako neurriak direla eta.

Sendagai jakin batzuetarako ezartzen diren jarraibide berezietan oinarrituta, horiek preskribatzeko edo/eta emateko baldintza mugatuak izan behar dituztela jotzen baita, Eusko

Jaurlaritzako Osasun Sailak, Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioaren [Osasun Sistema Nazionalaren Oinarrizko Zorroaren Zuzendaritza Orokorrak](#) ezarritako jarraibideak betez, agindu zuen 18 urtetik gorako pertsonen Elvanse botika ematea onets ez zedin.

Arartekoak egindako azterketa alderdi zehatz horretan oinarrituta egon da, hau da, finantziazio-tresnek nola heltzen dioten medikamentu honi dagokion bisaren kontuari. Hortaz, azterketa horretatik kanpo geratu dira kexa hauetan aztertzen diren kasuen diagnostikoari lotutako alderdi medikoak; horiek, sendagaiaren fitxa adierazitakoarekin bat eginez, DSM-IV-ren irizpideen arabera edo CIE-10-ean jasotako jarraibideen arabera egin beharko dira, baita pazientearen historia eta ebaluazio osoan oinarrituz ere.

Nahiz eta Osasun Sailak ez duen Arartekoaren 2017ko uztailaren 21eko gomendioa onartu, adierazi behar dugu Arartekoak kexa honetan izandako esku-hartzea gomendio hori emanez amaitu zuela: Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioaren Osasun Sistema Nazionalaren Oinarrizko Zorroaren Zuzendaritza Orokorrak ezarritako jarraibideen arabera, Elvanse (Lisdexanfetamina) sendagaia preskribatzea onesteko egiaztatu beharra dagoela agindutako tratamendua sendagai horren fitxa teknikoan baimendutako erabilera baldintzekin bat datorrela; honako hau ezartzen da fitxan: *“si la retirada del tratamiento no ha sido satisfactoria cuando un adolescente ha alcanzado los 18 años, puede ser necesario continuar el tratamiento en la edad adulta”*.

Burutik gaixo dauden pertsonak osasun zentrorra eramateko ertzainen laguntza behar dela-eta horien zaintza eteten den kasuetan, pertsona horiek norik zaindu behar dituen oraindik konpondu gabeko arazoa da. Guraso batzuek kexa bat jarri zuten eta, horren bidez, adierazi zuten semea ambulanzian Arabako Unibertsitate Ospitalera eraman zutenean agente batzuk harekin joan zirela. Hala ere, ospitalera iristean, agenteek larrialdietako pazienteak onartzeko zerbitzuan utzi zutela eta alde egin zutela ospitaleko langileek oraindik egoera horri nola aurre egin ez zekitela.

Ez da lehenengo aldia Arartekoan antzeko egoera baten gaineko kexa bat jasotzen duguna, hau da, gehiagotan gertatu izan da ertzainek psikiatriko gaixo bat lagundu –ziurrenik borondatez kontra ospitaleratze– eta, ondoren, gaixoak ospitaleetik alde egin izana. Kasu honetan, beste arazo bat ere mahaigaineratu da, hots, osasun zentrorra heltzean, medikuak artatu aurretik, nori dagokion gaixoa zaintzea.

Borondatez kontrako arretak dakarren egoera delikatuaren barnean, beste kexa bat aurkeztu da berriz ere bestelako alderdi bati dagokionez, hain zuzen ere, burutik gaixo dagoen pertsona bat premiaz ospitaleratze psikiatrikoko unitate batean sartzeko, borondatez kontra, Osakidetza eskatutako polizia eskutik hartze bati lotuta. Kexa horretan adierazitakoari jarraiki (txosten hau egitean espedientea oraindik zabalik zegoen), herritarraren erresistentziari polizia emandako erantzuna ez zen behar bezalakoa izan, ez baitzuten aintzat hartu egoeraren berezitasunak; izan ere, horrelako gaixotasunak dituzten pertsonen, beren emozio- eta buru- orekari eustea ahalbidetzen dien medikazioa etetean, kontrolik gabe

egoten dira. Kexagilearen iritziz, udaltzainek indarra erabili zuten eta herritarra hiru orduz egon zen lurtean botata, eskuburduak ipinita, uniforme jantzitako lau agente gainean zituela, eta uniforme jantzita ez zeuden beste bi agente zutik zeudela, harik eta ambulanzia iritsi eta ospitalera eraman zuten arte.

Halaber, ingresatutako pertsonen ere kexak jarri izan dituzte (prozedura berezia erabilia) borondatez kontra ospitaleratu izanarekin bat ez zetozelako. Horrelakoetan, Arartekoa informazioa eskatzera behartuta dago, ospitaleratze prozedura bete den egiaztatze. Horri esker, erakunde honek egiaztatu ahal izan du ospitaleratzearen kontrola judiziala bermatzeko ezarritako betebeharrak bete direla.

Mediku batek hala erabakita ospitaleratze aukera hori ebaluatzean, ezinbestekoa da honako hau kontuan hartzea: borondatez kontrako ospitaleratzeak, askatasunaren eta pertsonen borondatearen aurkako neurria denez, helburu terapeutiko bati erantzun behar diola eta baimen judiziala izan behar duela. Larrialdi kasuetan bakarrik baimentzen du legeak ospitaleratzea oinarrizko izapide hori burutu gabe, eta, horrelakoetan, lekuaren arabera dagokion epaileari aholku eta lasterren jakinarazi beharko zaio. Epaileak, muturreko neurri hori justifikatzen duen mediku txostena aztertu eta, hala badagokio, ukitutako pertsonari entzun ondoren, neurria baliozkotu dezake.

Beste ikuspegi batetik, pertsona batzuek adierazi digute senide batek, buru osasuneko arazo bat zuela-eta, arreta behar zuela uste zutela baina zailtasunak zituztela, pazienteak ez zuelako borondatez osasun zentro batera joan nahi. Kontuan hartu behar da kasu hauetan egindako edozein jarduerak, osasun arlotik nahiz arlo judizialek sustatutakoa izanik ere, egungo legeriarekin bat etorri behar duela; legeriak baldin eta nahasmendu psikikoa dagoen kasuetan soilik ematen du pertsona bat borondatez kontra ospitaleratze aukera (Prozedura Zibilaren Legearen 763. artikulua). Aurreikuspen horrek, ordea, ez du barne hartzen osasun zentroko bere psikiatraren bitartez tratamendu ambulatorio bat ezartzeko aukera.

Aurretiazko baimen judiziala beharrezkoa da, beraz. Larrialdietan, ospitaleratzea baimenik izan gabe egin daiteke baina, ondoren, dagokion organo judizialari jakinarazi behar zaio, hura baieztatu dezan (edo ez), tartean diren inguruabarrak aztertu ondoren, besteak beste tratamenduaren parte gisa gaixoa ospitaleratze agindu duen medikuaren txostenean jasotakoak.

Tratatze beste edozein bidek pazientearen baimena eskatzen du, eta bilatzen ez den jardura edo ondorio bat gertatzeko aukera egotea ez da nahikoa pertsonaren autonomiaren aurkako neurri bat hartzeko.

Burutik gaixo dauden eta eguneko zentroetan arreta jasotzen duten pertsonen komunitate arretari dagokionez, Arartekoaren 2015. urteko txostenean Basauriko erabiltzaile batzuek aurkeztutako kexak zirela-eta bideratutako jarduerak jasotzen izan ere, erabiltzaile horien iritziz, haien lurralde eremuan ez daude behar adina tutoretzapeko pisu.

Buruko gaixotasun larriak dituztenei ostatu emateko zerbitzu eta baliabide komunitarioak (tutoretzapeko pisuak eta egoitza txikiak) ezinbestekoak dira buru osasunaren arloko zerbitzu asistentzial komunitarioen sarean.

Funtsezko baliabide horren eskaria Osakidetza nola baloratu zuen jakin nahi zuen Arartekoak eta, hortaz, informazioa eskatu genion zerbitzu horri. Erakunde honi emandako erantzunaren arabera, ados agertu da honako honekin: ostatu emateko baliabide soziosanitarioak buru osasuneko zerbitzu komunitarioen beste elementutzat hartu beharra zegoela, eta haien garapenean eta plangintzan aurrera egin behar zela, pertsonen ingurune naturala erreferentziatzat hartuz. Haien erabilgarritasunari dagokionez, Bizkaiko buru osasuneko sarearen ustez, osasun zerbitzuek ez bezala, ostatu emateko baliabide soziosanitario horiek ez daude biztanle-kopuruaren arabera sektorizatuta, planifikatuta eta banatuta; beraz, Bizkaian duten banaketak eta kokapenak ez diete erantzuten udalerrien edo sektore asistentzialen beharretan oinarritutako irizpideei. Halaber, azaldu zuen ostatu emateko baliabide komunitarioak garatzeko egungo ereduari lotutako plangintzari eta neurriei buruzko erabakiak, oro har,

Bizkaiko Foru Aldundiak eta hirugarren sektoreko erakundeek hartzen dituztela.

Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ekintza Sailak emandako informazioaren arabera, behar horien erantzuna Eusko Jaur-laritzak, foru aldundien eta udalen laguntzaz, egiten ari den Gizarte Zerbitzuen Maparen esparruan kokatu behar da, biztanleak eta eskuragarri dauden baliabideak erreferentziatzat hartuz, bai eta aurreikusita daudenak ere.

Lan arloko arazo garrantzitsu bat laneratzea lortzea da, eta gai horrek burutik gaixo dauden pertsonak ukitzen ditu neurri handi batean. Lan-merkatuko exijentzia handiei pertsona horiek izan ohi dituzten zailtasun bereziak erantsi behar zaizkie. Urteko txosten honen II. kapituluko lanari eta gizarte segurantzari buruzko atalean izan dugu hizpide gai hori, lanari lotuta zegoela eta. Hala ere, berriz ere adierazi behar dugu burutik gaixo dauden pertsonak artatzen diharduten eta pertsona horiek laneratzea eta gizarteratzea helburu duten elkarte batzuek Arartekoari esan diotela ez daudela ados enplegu zentro berezien jardura arautzeari dagokionez aurrerapenik egin ez izanarekin.

Espetxeratuak

5

Aurrekariak



Erakunde honentzat lehentasuneko arreta behar duten taldeen artean, kartzelatutako pertsonak osatzen dutenak berezitasun bat dauka: gainerako kasuetan, ematen diren bazterkeria edo desberdintasun egoeren arrazoiak sozial, ekonomiko edo ideologikoak dira, eta arrazoi horiek euren eskubideak erabiltzea galarazten diete herritar sektore batzuei. Eta Arartekoaren esku-hartzearen xedea haien gainditzera bideratutako politika publikoak –edo, batzuetan, halakorik ez egotea– dira. Preso dauden pertsonen kasuan, berriz, aginte publikoen jarduera propioaren baitan dagoen ahultasuna da Arartekoak esku hartzeko arrazoa, eta gainera, zigor-betearazpenaren arlo berezi eta eksklusiboan burutzen da esku-hartze hori. Izan ere, neurri handi batean, espetxean egoteak berak sortzen dituen aurreiritziak arindu nahi ditu gure esku-hartzeak.

Ondorio paradoxikoa da, kontuan hartzen bada askatasuna kentzeko zigorra, hain zuzen ere, birgizarteratzera bideratu behar dela. Konstituzioak horrela aldarrikatu arren, ordea, agerikoa da, gai honetan beste askotan baino areago, teoriaren eta praktikaren artean dagoen alde. Alde horrek gure kartzelai funtsean delitua zigortu eta prebenitzeko emandako eginkizunak erakusten ditu, eta haren erroa, azken buruan, kontraesan gaindiezin batean dago: gure espetxe sistemak duen erretorika birgaitzailearen eta presoa bere familia, gizarte eta lan erreferentzietatik urruntzeak dakarren desgizarteratzearen artean dagoena; erreferentzia haien ga-beziak gizarte bazterkeria, txirotasuna eta, ez kasualitatez, gure kartzelak betetzen dituen delinkuentzia mota sortzen den bereizkeria dakartza.

Kontraesan horren aurrean, Arartekoak bezala xede nagusien artean gizarte-egoera ahuleko taldeei erakundearen arreta bultzatzea duen erakunde batek ezin dio ezikusiarrena egin zigor-betearazpenak, haien bazterkeria arindu beharrean, kroniko bihurtzeari. Horrela, presoen eskubideen defentsa desgizarteratze horren aurkako borroka bihurtzen da, eta honako ildo estrategikoek definitzen dute:

- Gizarteari **Politika kriminalaren eta espetxe-eredua-**ren inguruan hausnartu beharra dagoela helaraztea.
- **Espetxearen ordezkotzat** aukerak dibertsifikatzea, eta ahalik eta gehien hedatzea erregimen irekia.
- **Gizarteratzeko bideak** indartzea, bai maila soziolaborean, bai, askatasuna kenduta duten pertsonak eduki ditzaketen behar kognitibo-konduktualen gainean esku hartuz.
- Espetxeek **irekiagoak izan behar dute, lotura handiagoa izan behar dute gizarte osoarekin**. Beraz, egin dezagun parte hartzeko sistemak garatzearen eta indartzearen alde, bai espetxeen barrualdean, bai antolatutako gizarte zibilarengandik datozen ekimenei dagokienez.

Arartekoak arlo horretan egin dituen esku-hartze guztiek –horien adibide batzuk hurrengo puntuan jasoko dira– aipatutako ildo estrategikoak izan dituzte abiapuntu. Ez diogu garrantzitsua iritzi espetxean dauden pertsonengandik hartutako kexen estatistika atala sartzeari; izan ere, gehienak Estatuko [Herriaren Defendatzaileari](#) helarazi behar izan zai-zkio, Eusko Jaurlaritzari transferitu ez zaizkion gaiak izanda, hala nola lekualdaketak, zehapenak, helmugak, gradu atzerapenak, espetxe onurak eta senideen bisitak ukatzea, eta beste autonomia-erkidegoetako espetxeetako osasun egoerari lotutako arazoak.

Aldiz, esku har dezakegu, **administrazio autonomikoak, foru erkidegoetakoak eta tokikoak eskaintzen edo kudeatzen dituzten zerbitzu eta ekimenen menpekoe** dezan espetxean dauden pertsonen eskubideen eraginkortasuna. Funtsean, hauek dira aipatu zerbitzuak: osasuna, hezkuntza, garraioa, prestakuntza-programak, gizarte-ongi-zatea eta laneratzea.

Horregatik, Arartekoaren bulego honen irizpidea honako hau da: alde batera utzita aipaturiko eskumen-eragozpenen

ondorioz erreklamazio bat formalki izapidetu dezakegun edo ez, erreklamazio hori jarri duenari gure esku dagoen laguntza guztia eman behar diogu, betiere haren funtsa egiaztatu badugu. Aurten ere horrela egin dugu, honako maila bietan burutu ditugun borondate oneko gestioen bitartez:

- Alde batetik, [Eusko Jaurlaritzako Lan eta Justizia Sailaren aurrean](#),
- bestalde, Barne Ministerioaren menpe dagoen [Espetxeetako Idazkaritza Nagusiaren aurrean](#).

Edonola ere, Bilboko Espetxe-zaintzako Epaitegitik eta Zigor arloko Betearazpen Epaitegitik jasotako laguntza eskertu behar dugu, bai eta, beste behin ere, gure kudeaketek Arabako, Basauriko eta Martuteneko espetxeetako zuzendaritzengan aurkitu duten jarrera harkor eta laguntzailea eskertu ere.

1. Kexarik aipagarrienak

Arartekoak bere jardueraren eremu honetan egin duen esku-hartzearen erakusgarriak izan daitezela kasu hauek.

1.1. Erregimen irekia preso bizkaitar batentzat

Jasotako kexa

Arabako espetxean dagoen preso baten familiak Ararteko erakundera jo zuen. Azaldu zuten, kartzelan zazpi urte baino gehiago egon ondoren, pertsona hori, espetxe-zigorra amaitu artean, kanpoko egoitza-baliabide baten modalitatean egoteko eskatzeko aukera zeukan.

Hala ere, Bizkaiko Foru Aldundiak –eta gizarteratzeko egoitza-zentroak bere zerbitzu zerrendan daude– trabak jarri zizkion presoari, horren bereizgarriak kontuan hartuta zentro egokirik ez zegoela esanez. Familiakoen arabera, foru zerbitzuek ondorio horietarako erabiltzen zuten profila eguneratu gabe zegoen, ez baitzuen oinarri hartzen presondegian egindako balorazioa, interesdunak iraganean izan zituen jokabideak eta adikzioak baizik. Ondorioz, laguntza eskatu ziguten gabezia hori osatzeko, presoak birgizarteratze-neurrien onuraduna izateko aukera izan zezan. Beren ustez, neurri horiek egon beharko lukete.

Arartekoaren esku-hartzea

Espetxe agintariek baieztatu zioten erakunde honi, beren iritziz, barneratuak eskatutakoa bezalako zigorra betetzeko modalitateak lagungarria izango litzatekeela pertsona hori birgizarteratzeko eta kanpoan laguntza-baliabiderik eza zela eskaera onartzeko oztopo bakarra. Era berean, egiaztatu genuen Espetxe Zaintzako Epaitegiaren aldetik ez zegoela horretarako arazorik. Horren titularraren esanetara jarri genuen foru agintean aurrean eta baliabide horiek kudeatzen dituzten

ekimen sozialeko erakundeen aurrean esku hartzeko daukagun ahalmena, preso horietako zentro batean hartzea lortzeko, gizarteratu eta laneratzeko ibilbidearen baitan, ibilbide hori inguruabar berrien arabera eguneratu eta gero.

Hasiera batean, Bizkaiko Foru Aldundiko Enplegua, Gizarteratzea eta Berdintasuna Sustatzeko Sailak eutsi zion aurreko erabakiari, hau da, jakinarazi zion Arartekoari familiaren eskaera ezin zela onartu, pertsona horri eman beharreko arretak baldintza bereziak eskatzen zituelako eta horiek beteko zituen zentrorik ez zegoelako. Hala eta guztiz ere, sailak eutsi zion erakunde honekin lankidetzaren arduratsuan aritzeari, Gizarteratze Zuzendaritzaren bitartez, saiatu baitzen birgizarteratzeko beharren balorazio egokia abiapuntu hartuko zituen irtenbide bat bilatzen. Ildo horretan, pertsona hori kartzelan egotea beste eragozpen bat zen bere egokitasuna, baita beste eskatzaileen egokitasuna ere, baloratzeko eta erdi-askatasun erregimenaren oinarri izan litezkeen hainbat zerbitzu eta prestazio esleitze aldera. Hori dela eta, foru agintariari azaldu zion eragozpen hori gainditu behar zela eta horretarako esku hartzen zuten erakunde guztiak koordinaturik aritu behar zutela, hemen aztertutakoa bezalako egoeretan erantzun osatua eta koherentea emateko xedez. Kartzelatik ateratzeko lege-irizpideak betetzen dituzten barneratu guztiak kartzelan ez jarraitzea helburu utziezina izan beharko litzateke, are gehiago, kasu honetan bezala, gizarteratze baliabide egokirik ezagatik baldin bada.

Emaitza

Aipatu foru sailaren lankidetzari esker, balorazio berria egin ondoren, txostenaren xede den urtearen azken egunetan, preso Foru Aldundiak finantzaturako kanpoko egoitza-baliabide batean onartzea lortu zen. Horrek erraztu egin zuen kartzelatik ateratzea, Espetxe Zaintzako Epaitegiaren iniritziarekin, bai gizarteratzeari eta laneratzeari loturiko beharrrak, bai birgizarteratzeko prozesuaren jarraipenari loturikoak barnean hartzen dituen programa bat betez.

1.2. Baliabiderik gabeko preso bati baldintzapeko askatasuna etetea, gaixotasun larria izan ondoren

Jasotako kexa

Arartekoak preso atzerritar baten berri jaso zuen. Izan ere, pertsona horrek familiaren laguntzarik ez zuenez, ekimen sozialeko erakundeek kudeatzen zituzten titulartasun publiko egoitza-baliabide desberdinetan ematen zioten arreta. Arabako Foru Aldundiak plaza esleitu zion, Araban errolatuta zegoelako. Birgizarteratzeko prozesuaren emaitza positiboa lortu zuenez, otsailaren erdialdera, baldintzapeko askatasuna eman zioten. Hala ere, bi egun lehenago, urgentzia ospitaleratu behar izan zuten, meningitisa diagnostikatu ziotelako. Uztailean, Gortizko ospitaleak, non errehabilitazio funtzionala hasi zen, izapideak hasi zituen, prozesua gaixoaren beharretara hobeto egokituta dagoen Arabako egoitza-baliabide batean burutzeko. Hala ere, Egoitza Unitate Soziosanitarioak, zainketak jasotzeko premia handia

dutenei aldi baterako laguntza emateko baliabideak, Eusko Jaurlaritzaren eta Arabako Foru Aldundiaren menpekoak, arreta ukatu egin zion.

Herritarra, gaixotu arte, erakunde batek kudeatzen duen etxebizitza batean bizi izan zen. Bai erakunde horrek, bai ospitaleak berak, meningitisaren ondorio larriek eragindako behar bereziak ikusita, desadostasuna agertu zuten, eta gaitasun funtzionalak berreskuratzen amaitu arte itxaroteko agindu zuten. Hala ere, alegazioak gaitzetsi egin ziren eta, hainbat egun geroago, Arabako Gizarte Ongizaterako Foru Erakundeak jakinarazi zuen, bere aldetik, pertsona horrek ez zituela betetzen erakundearen egoitza-baliabideetan arreta jasotzeko baldintzak. Horrek esan nahi zuen baldintzapeko askatasunaren euskarri materiala galduko zuela eta, azken finean, kartzelara itzuli behar izango zuela, zigorra amaitu arte.

Arartekoaren esku-hartzea

Kasua erakunde honek azken txostenean Legebiltzarrari azaldu zion paradoxaren testuinguruan kokatzen da: foru erakundeek, gizarteratzeko baliabideen titularrak direnez, batzuetan, betekizun jakin batzuk betetzearen baldintzapean jartzen dute baliabide horien eskuragarritasuna; hala ere, praktikan, espetxeratuak ez dira gai baldintza horiek beteitzeko, beren zaugarritasun egoerarekin zerikusia duten arazoak direla medio (pobrezia, deserrotzea, egoera irregularra, gaixotasuna...); hain zuzen ere, egoera horrek bultzatzen ditu baliabide horiek eskatzera, horretarako sortu baitira.

Aurreko atalean azaldutako erakundearen arteko harremanez dagokienez, Arartekoak espetxeko agintariei, baita Espetxe Zaintzako Epaitegiari ere, eman zien kezka horren berri. Halaber, arazoa arrisku batekin lotu zuen; horren gainean dagoeneko ohartarazi genituen EAEko Administrazioak. Izan ere, gerta daiteke azken horietako batzuek, baliabideak Prestazio eta Zerbitzuen Zorroan, Ekonomia Memorian eta Gizarte Zerbitzuen Mapan jasotako irizpide berriekin bat antolatzeke orduan, Euskadiko espetxeen egoerari lotutako gizarte-bazterketaren berezitasunak kontuan hartu gabe egitea. Arrisku hori areagotzen da eskumen batzuk eskualdatu gabe daudelako; arazoa saihesteko, espetxeek gure erakundearen jarduera-eremu naturala ez den gunera bat izateari utzi behar diote.

Arabako Espetxeko Zuzendaritzak bere iritzia jakinarazi zion herriaren defendatzaile honi; izan ere, egoera horren ondorioz barneratuari emandako baldintzapeko askatasuna eteteak esan nahi luke sistemaren aldetik, onartu egiten dela pertsona bati askatasuna kentzen zaiola, ez ondorio hori dakarren delitu bat egin duelako, baizik eta sare publikoan pertsona horren behar **soziosanitarioak** bete ditzakeen baliabide egokirik ez dagoelako.

Horren harira, Espetxe Zaintzako Epaileak Arartekoari probidentzia baten berri ematea agindu zuen. Horretan, besteak beste, honako hau adierazi zuen: *Zigortuaren egoera gaixotasun baten ondorioa (eta ez bere portaera txarraren edo arduragabekeriaren ondorioa) dela eta zaugarritasun bereziko egoera dela kontuan hartuta, ez da ez arazoizkoa ez legezkoa*

Espetxe Zaintzako Epaitegi honek baldintzapeko askatasuna etetea eta berriz kartzelara sartzea erabakitzea. Gainera, guttiz irrazionala eta zalantzazkoa da ikuspuntu humanitario eta etikotik.

Emaitza

Pertsona horren baldintzapeko askatasunari eutsi egin zitzaion, eta gainera, Zaintza Epaileak foru aldundiaren titulartasuneko baliabide batean sartzea agindu zuen, herritarraren beharrei erantzuteko moduko egoitza-plaza bat sortu arte. Azken hori gaitzeaz Foru Aldundia arduratuko da, Egoitza Unitate Soziosanitarioaren eta Espetxeetako Gizarte Zerbitzuen laguntzaz.

Probidentzian, gainera, tartean zeuden ondasun juridikoen garrantziaren berri eman zuen epaileak: *Ebazpen hau derri gorrez bete behar da eta, betearazi ezean, horren berri emango zaie Guardiako Epaitegiari eta Fiskaltzari, ez baita onargarria gaur egun daukagun zuzenbide estatuan, gizarte-ongizatea oinarri duenean, aipatu zigortua babesgabatasun- eta zaugarritasun larriko egoeran uztea, berari egotz ez dakiokeen arazoia dela medio.*

2. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Erakunde honen ibilbide osoan, etengabe errepikatu dugu espetxeei buruzko eskuduntzak oraindik eskualdatu gabe egoteak, gure ustez komeni litzatekeen bezala, ez duela galarazi behar euskal administrazioek, euren eskumenen esparruan, kudeatzen dituzten zerbitzuen sare normalizatua presoei hedatzeko ahal duten guttia egitea.

Horregatik, ondo deritzogu Eusko Jaurlaritzako Lan eta Justizia Sailak gaiari loturiko eskumen-eremua ahalik eta gehien bultzatzeko erakutsi duen interesari, baita horren menpekoa den [Zigorrek Kudeatzeko Euskal Zerbitzuak](#) kasu bereziak ebazteko erakunde honi emandako laguntzari ere. Izan ere, aurtan, lankidetzara hori sailak, eskumenak eskualdatuko direlakoan, Euskadiko espetxe-eredua antolatzeke ardatzak eztabaidatzeko xedez deitutako lantaldera hedatu da. Erakunde honekin batera, euskal administrazioetako, unibertsitateko, gizarte zibil antolatuko eta Espetxe Administrazioiko adituek osatzen dute lantaldea.

Bai lantalde horretan, bai Arartekoak urtean zehar parte hartu duen eztabaidaguneetan, behin eta berriro azpimarratu ditugu gure azken txostenetan bultzatu ditugun irizpideak; horien arabera, gai horretako eskumenak pixkanaka hartuz gero, Estatu mailako politika kriminalaren esparruan ere, presoen eskubideak benetan hobetu ahal duen eredu propio bihurtu daiteke. Hobekuntza ez dagokio bakarrik euskal erakundeak eta haiek mugiarazi ditzaketan baliabide publikoak hurbilago egoteari; aitzitik, eskumenen transferentzia, segun eta nola burutzen den, gure gizarte sarearen ahalmen osoa birgizarteratzearen alde baliatzeke aukera ere bada.

Aipatu irizpideak honela laburbil daitezke: eskumenen transferentziak gaitasuna eman behar dio Euskal Autonomia Erki-degoari eremu handi bitan erabakiak hartzeko; izan ere, gure ustez, eremu horiek gai honetan politika koherentea autonomiaz garatzeko aukerak baldintzatzen ditu. Honako hauek dira:

- Alde batetik, sailkapenei, helmugei eta espetxeen barne araubideari dagokiena. Laguntza zerbitzua ez bada ere, jasotako kekek agerian uzten dutenez, beste urte batez, zenbateraino den erabakigarria haren eragina presoak zigorra bete bitartean duen ibilbidean, baita birgizarteratzeko eta laneratzeko prozesuan laguntza eraginkorra jasotzeko posibilitateetan ere.
- Bestetik, prozesuak arrakasta izateko ezinbesteko laguntza eman behar duten hiru alderdiren arteko lan-kidetza esparruari dagokiona: gizarte zibiletik harekin elkarlanean diharduten ekimenak, espetxeetako gizarte-zerbitzuak eta Zigorak Kudeatzeko Euskal Zerbitzua.

Azken alderdi horri dagokionez, txostenaren xede den urtean, lehenengo aldiz ireki dira [topaketa eta hausnarketa gune interesgarriak](#), [legebiltzarreko talde guztiei eta espetxeetan lan egiten duten gizarte-erakundeek](#), ESEN sarearen (Espetxe Sarea Euskadi-Nafarroa) inguruan antolatuta daudenei, zuzenduak. Eztabaidagune horretan planteatutako kontuak bereziki garrantzitsuak dira Arartekoarentzat, bai erakunde honek jasotzen dituen kekek zerikusia dutelako, bai, azken hiru urteetako txostenetan jasota dagoen moduan, aipatu eskumenen eskualdaketari begira, EAEn planteatzen diren eronka batzuekin bat datozelako. Horiek guztiak bi egiaztapen hartu dituzte abiapuntu: batetik, askatasunik gabe dauden pertsonen kolektiboak berariazko ezaugarriak dituela, espetxean egoteak norbanako, gizarte eta administrazio mailan eragindako deserrotzearen ondorioz; bestetik, eskumenen eskualdaketa aukera paregabea izango litzatekeela espetxeen arloa eta gure autonomia-erkidegoko gizarte, hezkuntza, enplegu edo osasun arloetako politikak era koherentean integratzeko, preso daudenei arreta osatua eta bateratua eskaini ahal izateko. Gauzak horrela, gizarte zibil antolatutak hainbat eskari planteatu zizkien indar politikoei:

- Pertsona horiei berariazko arreta, espezializatua eta banakakoa, bermatu behar zaie, baita egoitza-plaza nahikoak ere, familiaren laguntzarik ez duten edo hezkuntza, psikologia, osasun edo jokabide kontrolaren arloko programa espezializatu bat behar duten presoak hartzeko, *“askatasunik gabe dagoen inor, espetxetik kanpo harrerarik ez badu, Gizarte Zerbitzuetara sartzeko aukerarik gabe gera ez dadin eta behar baino zigor luzeagoa bete ez dezan”*.
- Eskumenak eskualdatuta, Arabako, Martuteneko eta Basauriko espetxeetako Gizarte Lanaren atalak Eusko Jaurlaritzaren menpekoak izatera pasatuko dira, eta Oinarizko Gizarte Zerbitzuak bihurtuko dira.
- Programei ez zaizkie eskatuko sarrera-baldintza administratibo zorrotzak, esku-hartzea galarazteko modukoak.

- Askatasunik gabe dauden atzerritarrek eskubidea izango dute behar den dokumentazioa eskatu eta eskuratzeko, eta beren egoera administratiboak ez dituzte dagozkien eskubideak murriztuko.

Erakunde honen iritziz, eskari horiek arrazoituak eta arrazoizkoak dira, eta hiru foru aldundiek eta Eusko Jaurlaritzak modu koordinatuan aintzat hartu beharko dituzte, [2016-2019 aldirako Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoaren](#) baitako programak elkarrekin planifikatzeko.

3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

3.1. Bilerak elkarrekin

Hiru lurraldeetan bilerak egin ditugu presoan birgizarteratzean lan egiten duten gizarte ekimeneko erakundeekin eta abokatu elkargo bakoitzeko Espetxe Laguntzako Txandaren ardura duten abokatuekin.

Urtero dauzkagun topaketa horien bitartez, burutzen ditugun jardueren berri elkarri emateko esparru egonkorra izan nahi dugu, urte osoan Arartekoaren esku-hartzea eskatzen den kasu jakinei buruz daukagun harremanaz gain. Bestalde, adierazten dizkiguten kezkarako arrazoiei esker, gure espetxeetako egoeraren bilakaera ezagutzen dugu lehen eskutik.

3.2. Bilerak administrazioarekin

Urtean zehar, etengabeko harremana eduki dugu Justizia Sailburuordetzarekin, horren mendekoa baita Zigorak Kudeatzeko Euskal Zerbitzua, gizarteratzeko eta laneratzeko bideekin zerikusia duten kontuen inguruan.

3.3. Parte-hartzea ekitaldietan, ikastaroetan biltzarretan

Urtean zehar, erakunde honek hainbat aldiz hartu du parte, hizlari lanetan, presoan egoerari buruzko mintegi espezializatuetan:

- Unibertsitatekoan, arlo horretan egiten dugun esku-hartzearen ildoak zeintzuk diren erakusteko eta Arartekoak Euskadiko espetxeen egoeraren gainean egin duen diagnostikoa azaltzeko aukera eduki dugu, Euskal Herriko Unibertsitateko graduondoko zenbait ikastaroren harira.
- Elkarteen sarearen eremuan, espetxe-ingurunean lan egiten duten gizarte-ekimeneko erakundeek antolatutako topaketen bidez.

- Terrorismoarekin zerikusia duten delituengatik kondenatuta edo espetxean dauden pertsonen dagokienez, herriaren defendatzaile honek hainbat mintegi eta hausnarketa forotan hartu du parte, bai gizarte zibilak, bai [Eusko Jaurlaritzako Bakegintza eta Bizikidetzarako Idazkaritzak](#) deitutako horietan.
- Era berean, erakunde honek aukera izan zuen espetxeen errealitateari buruz duen ikuspegia, zigorraren eginkizun leheneratzailea kontuan hartuta, Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiak abenduan antolatutako [Hausnarketa Guneetan](#) azaltzeko.

4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

4.1. Espetxe-transferentziaren eskaerak. Gobernuak apirilean eta Legebiltzarrak azaroan egindakoak, euskal herritar guztien deiarekin batera joan behar du, gizartea jakitun izan dadin espetxea ez dela erakunde urruna eta besterena, eta errealitate horren gaineko erantzukizuna oraintxe bertan hartu behar dugula.

Zentzu horretan, zalantzarik gabe, eskumenak transferitzea lagungarria izango da kontzientziario hori areagotzeko; hala ere, berriz esan beharra dago Euskadin burutzen den birgizarteratze-lana sistema osatu eta koherente baten bidez antolatu behar dela, hemen eta orain. Lan hori hainbat eremutan garatzen da, hain zuzen ere, eremu soziosanitarioan, soziojuridikoan eta soziolaboralean; hortaz, planifikazioa eta koordinazioa behar ditu, honako hauetaz arduratzen diren erakundeen mendekoa den heinean: Gizarte ekintza, Enplegua, Gizarte gaiak, Osasuna, Justizia, Beldintasuna, baita Bakegintza eta Bizikidetzaren ere. Erakunde horiek guztiek batera lan egitea ezinbestekoa da, hainbat urtetarako hitzarmenak eta konpromisoak har daitezten, programak eta zerbitzuak garatzeko. Azken horien xedea hau da: espetxeratuak berdintasun baldintzetan eta mugarik gabe (zigorretik eratorritako mugak izan ezik) gure erakundeek –autonomia-erkidegokoek, foru erakundeek eta tokikoek– antolatzen eta kudeatzen dituzten gizarte-, hezkuntza-, osasun- eta lan sustapenerako zerbitzuen sare normalizatua erabiltzeko aukera ematea.

Horren inguruan Arartekoak egin dituen gomendioak guztiz zentzuzkoak dira, behintzat, **espetxe eredu propioari** dagokionez. Bazterketa areagotzen ez duen zigor-betearazpeneko sistema integrala nahi dugu, gure espetxeetan dauden pertsona gehienak delitu egitera bultzatzen dituzten eragileak kroniko bihurtuko ez dituen. Ararteko honen ustez, horrelako sistema bat diseinatzeko orduan, kontuan hartu behar harko litzateke Eusko Jaurlaritzako Justizia Sailak eskatuta Euskal Herriko Unibertsitateak egin zuen [Zigor eta Espetxe Betearazpen Politikaren ildo nagusiak](#) izenburuko ikerlana, behar diren eguneratzeekin.

4.2. Zigorra etetearen kasuak ugari dira gure epaitegietan, **zigorra espetxetik kanpo betetzeko neurriak** bezala;

azken horiek bai hirugarren garduaren bidez, bai Espetxeen Erregelamenduaren 182., 100.2, 82. eta 117. artikuluek ahalbidetzen duten malgutasuna aplikatuta burutzen dira. Hala ere, oraindik ere neurri horietako asko ez dira aplikatzen, abokatu batzuek ez baitituzte ezagutzen, edo ez dakite neurri horiek prebentziozkoak izan daitezkeenik eta delitua egiteko benetako kausaren gainean lan egitea ahalbidetzen dutenik; beste batzuetan, irizpide oso zorrotzak erabiltzen dira, askotan beharrezkoa ez den sufrimendua sortzen dutenak eta birgizarteratzeko egindako lana eta ahalegina galtzea, baita espetxean sartzea eta finkatutako prozesuak hauste ere, eragiten dituztenak.

Hori saihesteko, esperientziak egiaztatutako eraginkortasuna duen neurria, euskal ereduak aintzat hartu behar duena, **Zigorrrak Kudeatzeko Euskal Zerbitzua indartzea** da, pertsonarekin modu osatuan lan egin ahal izateko eta gizarteratze planetan laguntzeko. Ildo horretan, kontuan izan behar dugu gure zigor eta espetxe sistemaren bezero gehienek duten ahultasuneko egoera dela-eta –deserrotzeak, txirotasunak, atzerriartasunak, gizarte bazterkeriak, toxikomaniak, gaixotasun mentalak, abokatu zuzendaritza bakarrik eta justiziarrekin amaitzeko dituzten kontu guztietarako konfiantzarik ezak eta abarrek eraginda–, herri-botereek gai honetan duten esku-hartzea, kasu askotan, zatikakoa, deskoordinatua eta, azken buruan, birgizarteratzeari dagokionez disfuntzionala dela. Hori dela eta, ezinbestekoa da alde kognitiboa, enpatikoa eta esperientziakoa batzea, pertsona baten arazoari osorik heltzerakoan, lehen unetik, eragindako kaltearen erantzukizuna bere gain hartzetik abiatuta, delitua egitera eramane zuten eragileetan benetan eragiten duen birgizarteratze eta laneratzeko ibilbidea lantzeko moduan egoteko.

4.3. Gure autonomia-erkidegoko espetxeetan kexa arrazoi bihurtu diren gainerako aldeei dagokienez, ondoren azalduko ditugu txosten hau itxi zen egunean ebatzi gabe zeudenak:

- **Arabako** espetxean:
 - **Hirugarren graduan dauden presoek, oraindik Lan-graizeko instalazio zaharretan dagoen Atal Irekian** jarraitzen dutenei, arretarik ez ematea, osasungarritasun baldintza txarrak, hotza eta hezetasuna direla medio. Bestalde, espetxera iristeko distantzia dela eta, barneratuek denbora gehiago behar izaten dute osasun-arreta eta espetxe batek eskaini behar dituen gainerako zerbitzuak jasotzeko. Egoera bereziki penagarria da beren instalazioetan asteburu osoan geratu behar dutenentzat.
 - **Presoen eta gizarte-erakundeen harremana funtzionarioekin:** Soziazialitateak despertologizatu egiten badu, espetxeko egitura materialak despertologizatu egiten du, harremana urrunekoa eta inbertsonala sustatzen duen heinean. Aurrekoari lotuta, txostenaren xede den urtean, funtzionario batzuen eta kanpoko profesionalen arteko harremanetan hainbat gorabehera erregistratu dira, prestasunik eza, baita errespeturik eza ere, funtzionarioek profesional horien lana errazteko betebeharra izan arren. Kasu bakanak izan ziren,

eta gainera, Zuzendaritzaren aldetik erantzun egokia eman zitzaien. Hala ere, horrelako kasuak urtero agertzeak agerian uzten du funtzionarioek, oro har, izan behar duten ezagutza hobetu behar dutela, bai tratuari buruz, bai gizarte-ekimeneko erakundeek gure espetxeetan egiten duten ezinbesteko lanari buruz.

- **Garraioa eta irisgarritasuna:** Zentroak ez du autobus geralekurik, nahiz eta erregimen irekian dauden espetxeratu sarrera eta irteeren, familiakoen, profesionalen eta erakunde laguntzaileen... ikustaldien ondorioz, zentroak egunero mugimendu gehiago eragiten dituen garraio publikoa duten inguruko udalerribatuzuek baino.

Azaroan, [Arabako Batzar Nagusiek arazo horren berri eman zuten](#). Arartekoak honako hau esan zuen gai horren inguruan:

- Irizpide orokor gisa, Arartekoaren ustez, kontuan izan behar da, polizia daramatzanean alde batera utzita, espetxe batean bertaratzeko agindua hartzen duten pertsonak ez dutela harako garraioa behar euren interes partikularra asetzeko, ez baitoaz ez askatasunez ez zerbitzu bat jasotzera: agindu heratsaile baten ondorioz egin behar dute, eta hura urratzea delitua izan daiteke; behar hori administrazioak ezartzen die legeak ematen dizkion zigor-betearazpeneko eginkizunak betez.
- Nahiz eta espetxeen arloko eskumena oraindik eskualdatu gabe egon, EAeko administrazioek lagundu egin behar dute zigorrak betetzeko baldintzak egokiak izan daitezkeen Konstituzioak zigorrari ezartzen dion helburua betetzeko, hots, zigortua berriro gizarteratzeko. Ildo horretan sartzen dira baimenak, lanerako eta terapiarako irteerak, aldi-aldi aurkeztu beharrenden mendeko askatasun egoerak, senideen eta gizarte ekimeneko erakunde bisitak, eta, oro har, barneratuek, bai familia eremuan, bai gizartean eta lanean, kanpotik birgizarteratzen –edo espetxeak eragiten duen desgizarteratzea arintzen– lagundu behar duen laguntzarekin kontaktua izatera zuzendutako jarduera guztiak. Horrek guztiak garraio premiak sortzen ditu eta, herri-botereen jarduketa batetik –zigor-betearazpena– sortzen diren eta legeak hari ematen dion xedeari –presoen birgizarteratzea– erantzuten dioten heinean, zerbitzu publiko eraginkor baten bidez erantzun behar zaie.
- **Erroldatzea:** ez da behar bezala egiten beti. Horrek hainbat arazo eragiten dizkie espetxeratuei, batez ere osasun-sistemara iristeko eta gizarte-zerbitzuak eta onurak eskuratzeko, paradoxikoki gehien behar dutenean, hau da, erregimen irekira igarotzerakoan.
- **Basaurin,** txosten honen beste atal batzuetan aipatutako arazoaren gain, berriazko hiru arlori loturiko kexak jasotzen dira urtero:
 - **Gizarteratzeko banako prozesuak eten egiten dira Euskaditik kanpoko espetxeetara lekualdatuz gero** (batez ere, Dueñas, Villabona, Burgos eta Teixeirora),

horietan ez baitago hemengo baliabiderik. Zentzu horretan, destinoak tratamendu prozesuekin gehiago lotzea faltan botatzen da, eta prozesu horiek izan behar lirateke baimen, irteera eta trebakuntza jardueretan parte hartze arloan hartzen diren erabakien oinarri.

- Behin eta berriz jasotzen dira barneratuen kexak **beren auziei buruz jasotzen duten informazioari** dagokionez, bereziki, kondenak berraztertzearen, moldaketen eta erantzukizun zibilen arloan. Ildo horretan, komenigarria izango litzateke espetxe juristaren eta Abokatu Elkargoko Presoentzako Laguntza Txandaren artean komunikazio arina eta iraunkorra egotea.
 - Operadore juridiko eta sozial guztiak bat datoz **Bizkaian gizarteratze-zentro bat** behar dela, eta dagoen **Atal Irekia** gainezka dagoela eta ez dituela betetzen **ezinbesteko baldintzak, higiene eta bizigarritasunari** dagokienez.
 - **Martuteneko** punturik arazotsuenak honako hauek dira:
 - Kexetan berriz salatu dira **eraikinaren baldintza materialak**, hasi bere hezetan eta iluntasunarekin eta mintzalekuetako komunikazio gabeziara arte.
 - **Atal irekian, hirugarren graduaren daudenentzat bakarrik**, hau da, goizeko 07:00etan irten eta gaueko 23:00etan itzultzen direnentzat sortu denez, bereziki jasaten dute gainpopulazioaren ondoriozko egokitasunik eza hori. Izan ere, barneratu askok, beren sailkapenaren ondorioz bizitza erdi-askatasunean egin ahal izango luketen arren, bertan egon behar dute, zigorratik edo kanpoan lanik, trebakuntzarako edo gizarteratzeko jarduerarik ez dutelako. Horrek guztiak argi uzten du **Donostian gizarteratze-zentro bat** sortu behar dela.
 - Abokatuak, **oro har, oraindik ere kexatzen dira “segurtasun”** eta “datuen babes” arazoak gehiegi erabiltzen direla bezeroen espedienteetan dauden datuak eskuratzeko trabak jartzeko, abokatuak datu horiek bezeroak defendatzeko eta ordezkatzeko behar izaten dituzten arren.
 - Gauzak horrela, **Zubietako espetxearen proiektua berriro aktibatzea** azpimarratu behar dugu; izan ere, hasieran pentsatutakoa baino espetxe txikiagoa eraikitze asmoa dago, bazter utzi ostean bai Gipuzkoan eraiki nahi izan zen gizarteratze-zentroa, bai Bizkaian eta Araban pentsatutakoak.
- Espetxearen tamaina berriz aldatzea eragin duten aurrekontu-murrizketak aukera dira bai erakundeek, bai gizarte zibilak egindako proposamenen gainean hausnarketa egiteko; horien arabera, indarrean dagoen arau-esparruari esker, posible da zigor-betearazpenaren inguruan ikuspegi desberdina eta propioa izatea. Ildo horretan, gure ustez, aztertu behar da ea planteatutako espetxe berriak baduen lekurik lortu nahi den eredu horretan ala, aitzitik, eraikuntzak gainditu nahi diren eskemen arabera izango den eta

egitatezko bidean murriztuko duen euskal agintarien gaitasuna –Euskadik nahi duen eredia diseinatzeko–. Erakunde hau bat dator horrekin, ulertzen baitu Euskal Autonomia Erkidegoan nahikoa dela “itxia” edo “zigorra betetzeko” den espetze bat (Arabakoa), eta Bizkaian eta Gipuzkoan tamaina egokiko eta ondo hornitutako gizarteratze-zentroak behar direla, gizarteratzeko eta laneratzeko ibilbideetan aurrerapenak egiten ari diren askatasunik gabeko pertsonak artatzeko. Araban bizi diren presoentzat nahikoa izango litzateke Gasteizen harrera-etxebizitzak izatea.

Edonola ere, aukera ezberdinen kostuak neurtu behar ko lituzke gaiari buruzko hausnarketa arduratsu orok; beste ezeren gainetik, gizarte- eta justizia-baldintzetan, baina baita aukera bakoitza bideragarria izateko behar dituen azpiegituren eta langileen gastu ekonomikoari erreparatu ere.

4.4. Erakunde hau behin eta berriz saiatu arren, ebatzi gabe jarraitzen du behar terapeutikoen ondorioz espetxetik kanpo bizitza egin behar duten zigortuei **diru-sarrerak bermatzeko errenta** ukatzearen arazoak. Dagozkien mantenu-gastuek ez dute inolako estaldura instituzionalik jasotzen, baina beren egoeran, gainerako betekizunak betetzen baldin badira, hirugarren graduak daudenei diru-sarrerak bermatzeko errenta ematea justifikatzen duten arrazoi berberak daude, eta azken horiek jasotzen dute. Espetxeko egoera horrek ez du ez horien birtualtasuna, ez laguntzaren funtsa deuseztatzen.

Hori dela eta, azpimarratu behar dugu berriro Espetxetako Erregelamenduaren 182. artikulua bidez hirugarren gradua ezartzeak ezin dezakeela diru-sarrerak bermatzeko errentaren jasotzeko aukera kendu, eta egoera horretan dauden pertsonen prestazioa ukatzeak, berdintasun-printzipioa urratzeaz gain, larri kaltetzen dituela zaurgarritasun bereziko egoeran dagoen kolektibo bat gizarteratzeko aukerak. Halaxe jaso zuen, berariaz, erakunde honek **Arartekoaren 2016ko abenduaren 22ko ebazpenean**. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio berriz azter dezala diru-sarrerak bermatzeko errentaren etete bati eusteko erabakia.

4.5. Preso dauden eta Ertzaintzak atxilotutako pertsonen zaintzari dagokionez, gogorazi behar dugu polizia, pertsona bat espetxera edo espetxetik eramateko orduan, egokitzen hartzen dituen segurtasun-neurriak ezartzeko eskumena badu ere, ezin duela arbitrariotasunez jokatu. Aitzitik, erabilitako neurriek kasu guztietan egokiak izan behar dute, zaintzaren betebeharrekin ahalik eta eragin txikiena izan dezaten preso edo atxilotua eramateko motiboaren garapen normalean. Horrela, besteak beste, arrazoizko oreka gorde nahi da betebeharen horien eta legeak lortu nahi dituen

helburuen artean; izan ere, legearen arabera, kartzelatik ateratzeko arrazoia izan daiteke, eta Administrazioak berak onartu egiten du aukera hori. Ebazpen judizial askotan halaxe ezarri da, batez ere, ospitalean arreta jaso edo egon behar duten barneratuen zaintzari dagokionez.

Hortaz, ez dira gauza bera norbaiti eraso egin dion edo ihes egiten saiatu den pertsona bat espetxetik epaitegira eramatea eta halako aurrekaririk ez duen preso bat, baimen berezia lortu duena, gaixorik dagoen ama bisitatzera eramatea. Halaxe gertatu zen Arartekoaren aurrean planteatutako kasu batean. Azaldutako doktrina aplikatuz, adierazi behar da arlo horretan ez dagoela jardunbide araupeturik, baizik eta zaintza-neurriak kasuan-kasuan baloratu behar dira, bai barneratuaren arriskugarritasuna, bai tokiaren antolamendu fisikoa aztertuta, proportziozkoak eta aipatu ondorioei begira ahalik eta errespetuzkoenak izan daitezten.

4.6. Beste urte batez, EAEko Justizia Auzitegi Nagusiko Gobernu Salak hainbatetan adierazitako beharren berri eman nahi dugu eta geure egiten dugu, 2016-2020 aldirako beharren artean **Gasteizen espetze-zaintzarako epaitegia sortzea**, gaur egun dagoen bakarrak lan karga handia duelako eta lan horren zatirik handiena, bere dimentsioagatik logikoa denez, Arabako espetxetik datorrelako.

4.7. Txosten honen xedea den urtean, Espainian ez da aipatzeko moduko aldagatarik izan **terrorismo-delituen zigor arloko eta espetxeko tratamenduari dagokionez, Eusko Legebiltzarrak horren erreforma berriz aldarrikatu arren**.

Arlo horretan erabili den espetze-politika, bai legeak ezartzerakoan, bai haiek interpretatu eta aplikatzerakoan, terrorismoaren aurkako borrokak erabaki eta baldintzatu du azken hamarkadetan. Gure aburuz, ETAK esplizituki eta behin betiko bere jardura kriminala utzi izanak ahalbidetzen du, erakunde honek beti aholkatu duenez, **birgizarteratze irizpideetatik, haren presoei zigorrak betetzeko araubide orokorra aplikatu** ahal izateko interpretatzea legea.

Beraz, berretsi behar dugu komenigarria dela espetze politika zentzu horretan aldatzea, Euskadiko edo gure autonomia erkidegotik gertuko kartzelatar aldatzeari, baimenen aplikazioari, baldintzapeko askatasunei, espetze onuren zenbaketari edo gaixotasun larri eta sendaezinak pairatzen dituztenak kartzelatik ateratzeari dagokionez. Ildo horretan jardun du Arartekoak urtean zehar gizarte-erakundeetan eta beste hainbatetan, eta lanean jarraituko du, hala agintzen baitu bere mandatuek. Era berean, jarraituko du indarkeriaren biktima guztiak defendatzen, euskal gizartearen garaipena terrorismoaren gainean pertsona guztien eskubideekiko errespetuan oinarritutako bizikidetzaren ereduaren garaipena ere izan dadin.

Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk

6

Aurrekariak



Arartekoak arreta berezia jartzen die ijito herriaren zailtasun eta beharriari. Gutxiengo kultural horrek bazterkeria sozial eta politikoa jasan du, eta berdintasuna sustatzeko, bereizkeriaren aurka borrokatzeko eta bere nortasun kulturala aitortzeko politikak zor zaizkio. Ijitoei dagozkien Arartekoaren jarduketak azaltzen ditugu atal honetan, eta aurten nabarmendu behar diren elementu adierazgarrietariko batzuk aipatzen ditugu.

1. Kexarik aipagarrienak

Ijitoek, batez ere, etxebizitza edukitzeko eta mantentzeko zailtasunak, prestazio ekonomikoak jasotzeko eta gizarte zerbitzuak eskuratzeko arazoak, udaleko eroldan inskribatzeko dituzten eta herri bateko bizilaguntzat har ditzaten zailtasunak dituztelako jotzen dute erakunde honetara. Azpimarratu behar da ijitoek aurkezten dituzten kexen kopurua txikia dela. Nolanahi ere, ezin da zenbaki zehatzik eman, erakundeak jasotzen dituen kexak txostenaren beste ataletan sartu direlako, kategorizazioa egiteko edo zenbatzeko orduan etnia edo kulturaren arabera bereizketarik egin gabe.

Gauzak horrela, atal honetan, ijitoekin zerikusia duten kexetako batzuk aipatuko ditugu. Hala ere, ijitoen kontuei buruzko kexak eta jarduketak txostenaren beste kapituluetan, hala nola Gizarteratzeari edo Hezkuntzari buruzkoetan, baita [Haur eta Nerabeentzako bulegoaren txostenean](#) ere, aurki daitezke.

1.1. Diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria prestazio ekonomikoak etetea eta ukatzea

Gizarteratzearen arloan izapidetzen ari diren eta gizarteragoera zailean dauden ijitoekin zerikusia duten kexei dagokienez, aurten, berriz ere, nabarmendu nahi dugu ijitoek diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren prestazioei buruzko **araudian jasota dauden baldintza jakin batzuk betetzea egiaztatzeko arazoak** izaten dituztela, egoera txarrean egon eta Gizarteratzeko eta Diru Sarrerak Bermatzeko [abenduaren 23ko 18/2008 Legearen](#) 1. artikuluan ezarritako baldintzak bete arren. Oztopo horietako batzuk aipatzeko, besteak beste, kaleko salmentan lan egiten duten pertsonen diru-sarrerak egiazta dezaten edo etxebizitza bat okupatzea egiaztatzeko titulu juridikoak aurkez ditzaten eskatzen zaie.

Ijitoek izaten duten beste zailtasun handietako bat **etxebizitza bat lortzea** izaten da, ijitoenganako gaitzespena dela eta, eta etnia horretako pertsonen, batzuetan, etxebizitzaren jabeen alokairua ordaintzeko izaten dituzten zailtasunak direla medio. Besteak beste, etxebizitza batean bizi diren bizikidetzak-unitate kopuruaren mugak izaten du eragina beren egoeran (adibidez, adingabeak kargura eta familia harremanak daudenean, bi urteko muga dago) edo etxean jasotzen diren diru-sarrerak bermatzeko errenten kopuruak; kopuru hori ez da aldatzen bizikidetzak-unitateko kideak hiru baino gehiago izan arren. Prestazioen titularrei dagokienez, bi urte igarota diru-sarrerak bermatzeko errentaren titularra izaten jarraitzeko familiako beste kide batzuekin partekatzen den etxebizitza uzteko behar dutenez, bidegurutzean aurkitzen dira, haien kultura, ohiturak eta mundu-ikuskerak, familien eraketari dagokienez, kontuan hartzen badira.

Arartekoan aurkeztutako beste kexa batzuk **Lanbidek igortzen dituen komunikazioei erantzuteko zailtasunei** buruzkoak dira. Izan ere, egiaztatu da ijito batzuk auzo narietuetan bizi direnez, postontzien segurtasuna eta intimitatea bermatzeko modurik gabe, zaila izaten dela dagozkien betebeharrak betetzea.

Ildo horretan, Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errentarako eskubidea kautelaz eten zuelako aurkeztutako kexa bat aipatu behar da. Izan ere, kasu horretan, adingabeak ardurapean zituen familia bati eten zion prestazioa, postaz bidalitako hainbat jakinarazpen itzuli egiten zirelako. Azkenean,

Lanbidek prestazioa eteteko ebazpena ondorioz gabe uztea erabaki zuen.

Jasotzen ditugun kexen artean zenbait betebeharrak bete behar zituztela jakin gabe, **betebeharrak ez betetzeagatik prestazioak eten edo iraungitze kasuak** nabarmendu behar dira. Hori dela eta, urtero azpimarratzen dugu kolektibo horren kasuan oso garrantzitsua dela diru-sarrerak bermatzeko errentaren titularrei, baita bizikidetzaren unitateko gainerako kideei ere, dagozkien betekizunak eta betebeharrak betetzeari buruzko eta betekizunak ez betetzeak eragiten dituen ondorioei buruzko nahikoa informazio eta informazio egokia eta enpatikoa ematea. Gure iritziz, informazioa eta komunikazioa hobetzeko ahaleginak kudeaketaren eraginkortasuna areagotzen, nahi gabeko ez-betetzeak saihesten eta, gainera, ijitoak gizartratzen lagunduko du.

Laneko Diru Sarrerak Osatzeko Errentaren modalitateekin zerikusia duten kexak jasotzen jarraitzen dugu. Modalitate horri esker, laneko diru-sarrerak laguntza batekin osatu ahal dira, familia unitateak hilerok jasotzen duen zenbatekoa duina dela bermatzeko, eta baldintza prekarioetako lanak batzuetan izan dezakeen ondorioa –pizgarriak kentzea– saihesteko. Horretarako, zenbaketatik norberaren edo besteen konturako lan jardunetik eratorritako diru-sarreraren ehuneko jakin bat kentzen da. Ijitoek kalez kaleko salmenta bezalako jardueretan egiten dute lan, eta zenbait berezitasun dituzten kooperatibetan antolatzen dira. Burutzen dituzten jarduerak ez dituzte diru-sarrera altuak ekartzen, eta, ondorioz, askotan bateragarriak izaten dira diru-sarrerak bermatzeko errentarekin, laneko diru-sarrerak osatzeko modalitatean. Diru-sarrera horiek modu berezi batean jasotzen dira kontabilitate dokumentuetan edo zerga araudiari dagokionez. Horren haritik, araudi bera izan behar ote den alde batera utzita, ijitoek lan jardunak nola garatzen dituzten jakitean sakontzea interesgarria dela uste dugu, jasotzen dituzten diru-sarrerak osatu behar diren zehatz aztertzea ahalbidetuko duen dokumentazio egokia eskatu ahal izateko.

Ijitoen kolektiboari loturiko beste kexa batzuek honako kontu hauekin izan dute zerikusia: **diru-sarrerak bermatzeko errenta (laneko diru-sarrerak osatzeko errentaren modalitatean) iraungitzea** eta krisi ekonomikoaren ondorioz edo beste arrazoi batzuegatik beren diru-sarreretan beherakada izan duten eta jarduera uztea erabaki duten **langile autonomoek egindako prestazio-eskaerak ukatzea**.

Hizpide dugun kasua bezalakoetan, Lanbidek prestazioak iraungi edo eskaera ukatzea erabaki zuen, eta urtebetez eskatzea debekatu zuen [maiatzaren 25eko 147/2010 Dekretuaren 12.3. artikulua](#)ren babesean (lana borondatez uztea), erakunde horrek onartutako eta 2014ko abenduko dokumentuan jasotako irizpideei jarraikiz interpretatuta. Interpretazio hori aplikatzearen ondorioz, etekina oso txikia delako jarduera uzten den kasuetan, diru-sarrerak bermatzeko errenta iraungi edo ukatu egiten da. Erakunde hau ez dator bat interpretazio horrekin. Hori dela eta, gure ustez, [abendua 23ko 18/2008 Legea](#) egokiago interpretatuz gero, aztertu beharko litzateke ea jasotako diru-sarrerak oinarrizko premiei aurre egiteko nahikoak diren ala ez, etekinak egotea alde batera utzita (besteak beste, [Arartekoaren 2017ko diagnostiko-txostena](#),

Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren prestazioak hobeto kudeatzeko proposamenak jasotzen dituen). Horri dagokionez, ondo deritzogu Lanbidek 2017ko maiatzean diru-sarrerak bermatzeko errentaren arloko irizpideak eguneratzeari. Horien arabera, hileko etekin garbiak (PFEZaren azken aitortpenean edo zinpeko aitortpenean adierazitakoak) kide bakarreko bizikidetzaren unitateari dagokion diru-sarrerak bermatzeko errentaren gehienezko zenbatekoaren % 75 baino txikiagoak direnean hitz egin daiteke krisi-egoeraz.

Horrez gain, honako kasu hauek aipatu dira: prestazioa etetea, baldintza txarragoak dituen enplegu bat onartuta aurreko lanpostua borondatez uzteagatik (adibidez, lanaldi osoko lana uztea, lanaldi partzialeko bat onartzeko). Halakoetan, ez da kontuan hartzen baja egiteko arrazoia justifikatua dela, erabakia ibilbide profesionala hobetzeko eta luzatzeko asmoz hartu den arren. Arrazoi justifikatua egotea beste baliabide batzuek, hala nola lan-orientatzaileak igorritako txostenaren bidez, egiaztatze zailtasunak direla medio, ezinezkoa da arrazoi justifikatua dagoela objektibatzea.

1.2. Bizilagunen arteko harremanak

Auzokoen gaitzespena –gizarte-bazterketa egoeran zegoen ijito-familia baten bizilekua dela eta– salatu zuen kexa bat izapidetu zen erakunde honetan.

Arartekoak auzo-bizikidetzaren arloan egin zituen jardueri buruzko informazioa eskatu zion udalari, bai eta komunitate-bitartekaritzako programak edota kalteak saihesteari eta tolerantzia bultzatzeari begirako beste jarduera batzuk abiarazteko aukerari buruzko iritzia ere.

Horri erantzunez, udalak jakinarazi zion erakunde honi 2016an zehar hainbat bilera egin zituela auzoko gizarte-eragileekin, iritzi, ikuspuntu, konponbide-proposamen desberdinak jasotzeko. Halaber, Biltzen Integrazioarako eta Kulturen Arteko Bizikidetzarako Euskal Zerbitzura jotzeko asmoa zuela adierazi zuen. Dena den, erakunde honek eskuan duen informazioaren arabera, azkenean, ez zuen jarduketarik egin.

2017. urtean zehar, Arartekoak hainbat bilera egin zituen eragile publiko eta gizarte-eragile desberdinekin, familia hori udalerrian bizitzen jartzeak eragindako arazoei buruz hitz egiteko. Eragile publiko eta gizarte-eragileekin bilerak egin da, Arartekoaren langileek aukera izan zuten familia horren jarduketan aurka auzoan, baita familiaren etxearen aurrean ere, egin ziren manifestazioak ikusteko. Ondorioz, erakunde honek biltzeko eskubidearen mugei buruzko hausnarketa helarazi zion Segurtasun Sailari eta bilera edo manifestazio baten eguna, tokia, iraupena edo ibilbidea aldatzeko aukeraz galdetu zion.

Beste alde batetik, udalak bilera baterako deia luzatu zion erakunde honi, eta han, auzoko bizikidetzaren egoera eta familia auzo-arbuioaren aurrean bizitzen ari zen zailtasunak aztertu ziren.

Arartekoak auzolanaren garrantziaren inguruko gomendioak aipatu zituen, udal gizarte-zerbitzuei buruzko [Txosten Berezian](#) jasota daudenak, bereziki, “*Komunitate-garapenerako eta -bitartekaritzarako programak abiaraztea*” (8. gomendioa).

Halaber, azpimarratu zen komunitate-bitartekaritzarako programak garatu behar direla, batez ere, elkarbizitza arazoak agertu badira, auzo horietan.

Arartekoaren ebazpenean, erakunde honek onartu zuen udalak lan handia egin zuela auzotarren beldurra eta eskaera aintzat hartuko zituen erantzuna emateko, familiaren gizarte-beharrak alde batera utzi gabe. Bereziki, Gizarte Politiken eta Osasun Publikoaren Sailak lan gogorra egin zuen familiaren premiei erantzun normalizatzailea emateko, oztopo ugari egon arren. Traba horiek bai hasieran, bai esku-hartze osoan zehar agertu ziren.

Horrez gain, Arartekoak auzoan gertatutakoaren inguruko kezka adierazi zuen berriro eta komunitateko prebentzionalaren garrantzia azpimarratu zuen. Bizilekua aukeratzeko eta askatasunez joan-etortzeko eskubidea Espainiako Konstituzioaren 19. artikuluan aitortuta dauden oinarriko eskubideetako bat da.

Gainera, ekintza horiek adingabe eragindakoen eskubideetan eta bizi-garapenean eduki ditzaketan ondorioei buruzko hausnarketa egin beharko litzateke; batez ere, gizarte demokratiko batean gertatu direla kontuan hartzen bada.

Esku artean dugun kasuan, zaurgarritasun-egoeran dagoen familia bat dago tartean, eta, inguruabar pertsonalak tarteko, baita kide batzuk mendez mende jazarri den eta oraindik ere diskriminatu egiten den kultura gutxiagotu bateko kideak izateagatik ere, babestu egin behar da, onartu diren nazioarteko konpromisoekin eta lurraldeko konpromisoekin bat eginez, besteak beste, Bereizkeria Mota Guztiak Ezabatzeko Nazioarteko Konbentzioa, Eskubide Zibil eta Politikoaren Nazioarteko Ituna (1966), Gutxiengo Nazionalak Babesteko Hitzarmen Esparrua edo ijitoak Espainian gizarteratzeko estrategia (2012-2020) edo ijito-herriarekin dagoen euskal estrategia.

Arartekoak azpimarratu zuen udalaren erabakietan parte hartzeko bideak, legez jarritakoak, eta gizarte arloko esku-hartzeaz eta laguntza emateaz arduratzen diren gizarte-zerbitzuen lana zuzenbideko estatu sozial eta demokratikoan garatu behar diren neurriak direla. Amaitzeko, honako hau esan zuen: “*Familia hori, bere presentzia saihesteko ekintza onartezinak gertatu diren auzoan bizi izango dela jakinda, berriz jasaten ari den gaitzespena dela eta, dagozkion Herri-administrazioek, pertsonen eta ondasunen segurtasuna bermatzeko, behar diren neurriak hartu beharko lituzke, baita parte-hartze publiko, esku-hartze sozial, garapen eta komunitate-bitartekaritza arloetako lege-xedapenak abian jarri ere*”.

Hori guztia dela eta, Arartekoak errepikatu egin zuen Gas-teizen komunitateko esku-hartze soziala indartu behar zela, batik bat, auzo jakin batzuetan, eta azpimarratu zuen oso garrantzitsua zela komunitate-bitartekaritzako programak garatzea. Bestalde, gizarte demokratiko bati dagokion bezalaxe, gutxiengoaren eskubideekiko errespetutik abiatutako

bizikidetzaren hobetzeko xedez ezarrita dauden mekanismoak erabiltzeko egokitasunari buruz hausnartu behar zela adierazi zuen.

Arartekoaren iritziz, beldurra desagertzea eta zuzenbideko estatu sozial eta demokratiko bati dagozkion betekizunak sendotzea ahalbidetuko dute aipatutako neurriek.

2. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Atal honetan ijitoen egoeran, eskubideetan eta diskriminazioaren aurkako borrokan eragina duen informazio publiko interesgarria aipatu da.

2017ko urrian, [Eraberean Sarearen](#) bigarren urteko txostena aurkeztu zen. Eusko Jaurlaritzak sustatzen duen sarea, alde batetik, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak, eta bestaldek, immigrazioaren arloan eta ijitoen eta LGBT kolektiboaren sustapenean lan handia egiten ari diren hainbat gizarte-erakundek osatzen dute. Euren lana prebenitza, prestakuntza ematea eta sentsibilizatzea da, baita diskriminazioa jasaten duten edo inoiz jasan duten pertsonen artean, laguntza eta aholkuak ematea ere, arreta berezia jarrita bereizkeria anitzeko egoeretan eta, diskriminazioa gertatzen den modua, tartean dauden pertsonen kopurua eta/edo toki delata eta, estrategikoak izan daitezkeen kasuetan.

Era berean, Ijitoen Idazkaritza fundazioak argitaratu zuen [diskriminazioari eta ijitoen komunitateari](#) buruzko 2017ko txostena. Elkarrekin 202 bereizkeria kasu jaso ditu, guztira 334 pertsona ukatu dituztenak. Egoeren % 15ek ondasunak eta zerbitzuak eskuratzeko aukerarekin izan dute zerkusua; % 33 komunikabideetan eta Interneten gertatu dira; eta kasuen % 21 enpleguari lotuta daude.

Era berean, 2017ko irailean, Diputatuen Kongresuko talde politikoei, aho batez, **ijito herriaren historia eskola-curriculumean sartzeko** onartu zuten. Nafarroako Parlamentuak ere ijito herriaren historia eskola-curriculumean sartzeko eskatu dio foru-gobernuari, Gaztela eta Leongo autonomia-erikidegoaren ekimenari jarraikiz. 2016ko urteko txostenean aipatu bezala, eskualde hori aitzindari izan da ijitoen historia eta kultura hezkuntza-curriculumean sartzeko.

Halaber, nabarmendu behar dugu Espainiako Parlamentuan aurkeztutako **lege-proposamena**, gizarte sentsibilizatze-ko, diskriminazio positiboa egiteko edo biktimei laguntzeko prebentziosko neurriak, baita arau-hauste eta zehapen araubidea ere, ezarriko dituen lege osoa, tratu-berdintasunari eta diskriminaziorik ezari buruzkoa, sortzeko beharri dagokionez.

Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailak, bere aldetik, abian jarri du, Paziente Bizia programaren baitan, Euskadiko ijitoen osasuna hobetzea helburu duen berariazko ildo. Programa Osakidetzaren Osasun Eskolaren baitakoa da. Osasun arloan ere antzeman daitezkeen gizarte-desberdintasunak

murrizteko bidean aurrea egin nahi izatea da ildo hori programan berezita egoteko arrazoia. Izan ere, ijitoen bizi-itxaropena 60 urtetik beherakoa da.

2017. urtean, Ijitoen Idazkaritza fundazioak 2015ean egin zuen [etxebizitzaren eta ijito biztanleriaren mapa-azterketaren](#) emaitza zehatzak, Euskal Autonomia Erkidegoari dagozkionak, aurkeztu dira Eusko Jaurlaritzan.

Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak, aurtun, prestatzen ari den Ijito Herriarekiko Euskal Estrategiaren (2017-2020) hiru ardatz nagusiak aurkeztu dizkio Euskal Autonomia Erkidegoko ijito herriaren erabateko sustapenerako eta partaidetza sozialerako kontseiluari. Estrategiaren helburuak honako hauek dira: ijitoen bizi-kalitatea eta elkarbizitza hobetzea, gizarte-bizitzan parte hartzea bultzatzea eta ijitoen kulturari buruzko ezagutza areagotzea. Estrategia horretan 11. puntua da azpimarratzekoa: Emakume ijitoak eta haien komunitateko aldaketaren eta garapenaren eragile gisa egindako lana agerian jartzen eta onartzen laguntzea.

Europa mailan, honako bi txosten hauen garrantzia azpimarratu nahi dugu: Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Agentziak sustatutako Ijitoei buruzko [Urte anitzeko Europako Programa](#) (2012-2020); eta [Berrikuspen Txostena](#), 2017ko abuztuan argitaratua, Europar Batasuneko Batzordeak estatu kideak ijito herria integratzeko estatu mailako estrategiak nola ezartzen ari diren ebaluatzeko asmoz egin duena. Txostenean nabarmendu da garrantzitsua dela ahalleginak areagotzea ijitoak eskolaratzeko eta langabeziaren aurka egiteko. Berrikuspen-txostenak baieztatu ditu Europako estrategia nazionalen markoaren balio erantsia, Europar Batasunak ijitoen integrazioaren arloan ezarritako helburuen egokitasuna eta planteamendu orokorrak eta berariazkoak uztartzen jarraitu beharra. Batasunaren aginte betearazleak egindako azterketan nabarmendu da hezkuntza arloan egoera “apur bat” hobetu egin dela 2011z geroztik (besteak beste, Espainian), baina ijitoen % 80 pobrezia pairatzeko arriskuan daudela oraindik. Bestalde, etxebizitzari dagokionez, azpimarratu da Espainian, Portugalen eta Txekiar Errepublikan ijitoek “gero eta diskriminazio handiagoa” jasaten dutela bizilekua eskuratzeko aukerari dagokionez, etxebizitza soziala barne.

2017ko urrian, Europako Parlamentuak, Askatasun Zibilen, Justiziaren eta Barne-arazoetarako Batzordean, [mozio bat](#) onetsi zuen, ijitoen aurkakotasunaren kontra borrokatzeko, eta horrela, ijitoen integrazioa Europar Batasunean hobetzeko.

Bukatzeko, interes bereziko epai bat aipatu da, hain zuzen ere, Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren epaia, [Alkovi Montenegroren aurka](#), ijito etnia eta erlijio musulmana gurtzatu izanaren ondorioz, poliziaren babesik gabe, familia batek jasan zuen indarkeriaren kasua aztertzen duena.

3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

3.1. Gomendio orokorren jarraipena

2017an amaitu egin da gizartean integratzea helburu duen erakunde arteko proiektua, Urumea ibaiertzean kokatutako kanpamenduan. Osatu egin da 2012an hasitako gizarteratzeko prozesua, familiei pixkanaka beste toki batean ostatu ematea eta beren txabolak eraistea ahalbidetu duena. Guztira, 91 familia izan dira eta, hasiera batean, Astigarragan eta Hernanin instalatu dira.

Arartekoaren iritziz, egindako esku-hartzeari esker, eragindako familiek aukera izan dute gizartean integratzeko eta lan-munduan sartzeko, baita beren seme-alaben gizarteratzea bultzatzeko ere. Eta hori egoerarekin zerikusia izan duten hainbat herri-administrazioek borondatea erakutsi eta koordinaturik jardun dutelako izan da posible.

3.2. Ofiziozko jarduerak

2017an amaitu egin da Durangoko Aramotz auzoan jatorri errumaniarra daukaten pertsonen egonleku bati lotutako esku-hartzea. Lortutako informazioaren arabera, ijitoen etniako hogeit bat pertsona egonleku batean bizi ziren, eta bizilagunen artean ezinegon sortzen ari zen egonlekuko bizi baldintzak osasunerako kaltegarriak zirelako, eta ur, berokuntza edo osasun baliabiderik gabe bizi zirelako.

Erakunde honen iritziz, herri-administrazioek horrelako egonleketan esku hartu behar dute, pertsonen beharrezan aintzat hartuta, ez baita soilik espazio publikoa erabiltzeari edo leku bat utzarazteari lotutako arazo bat (jabetza pribatuko ondasun higiezin bat okupatzea); aitzitik, eskubide eta betebeharren titularrak diren pertsonen bizitzari lotuta ere badago, eta pertsona horiek zaugarritasun egoeran daude.

Jasotako erantzunak aztertuta, ondorioztatu zen egoerarekin zerikusia duten administrazioaren kezka dela pertsonen beharrei erantzutea, eskubide eta betebeharren titularrak direlako.

Egindako jarduketetan eta emandako bermeetan lehenetsi da gizarte esku-hartzea, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren baitan, eta, eskubide eta betebeharren titularrak direla kontuan hartuta arreta ematea, baita oinarrizko bermeak betetzea ere, zuzenbideko estatuko gizarte demokratiko errespetutsu baten ezaugarri dena.

Hala ere, gizarteratze prozesuak hastea ezinezkoa izan denez, egindako jarduketak ebaluatzeko premia planteatu behar da, hobetzeko moduko aspektuak detektatzeko.

Hori dela eta, ofiziozko jarduera hasi da **bekak eta beste ikasketa-laguntza batzuk kudeatzeko** modua eta laguntza

horiek eskatzen dituzten familien errenta zehazteko prozedura aztertzeke, pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitorpenik aurkezten ez badute, eta prestaziorik (diru-sarrerak bermatzeko errentarik) edo gizarte-laguntzarik jasotzen ez badute. Halaber, aztertu nahi izan da zergatik eskatzen zaien ziur aski beka baten onuradun izango diren ikasleei hasierako kuotak ordain ditzaten jantoki zerbitzua erabiltzeagatik.

Arartekoak kexa-idazki bat bidali zuen Herriaren Defendatzailearen Bulegora, Euskal Autonomia Erkidegoko ijito herriaren erabateko sustapenerako eta partaidetza sozialerako kontseiluak eskatuta, Espainiako Irrati Telebistak ematen duen Teleobjetivo programaren baitan eskaintako **erreportaje bateko informazio-tratamenduaren** inguruan. Adierazi zuenez, programa horretan, ijitoen komunitateari –batez ere, Euskal Autonomia Erkidegoan bizi denari– buruzko irudi distorsionatuak ematen zen, gatazka, indarkeria, gizalagearen kontrako jokabide eta delituekin zerikusia zuten egoeretan zeuden pertsona eta familiak erakusten zirelako. Hain zuzen ere, irudi estereotipatuak eta konnotazio peioratiboz beteriko hizkuntza behin eta berriz erabiltzea salatu zen (gerra, klanak, familia gatazkatsua...), auzokoen arteko gatazka areagotu eta egoera hori ikuskizun bihurtzen zuelako. Azkenik, azaldu zen erreportajearen erakutsitako irudia ez zettorrela bat Euskal Autonomia Erkidegoan normaltasunez bizi diren eta ingurukoekin ondo konpontzen diren ijito familia gehienen errealitatearekin. Aipatu kexan aipatu zen egindako tratamenduak urratzen zuela Kazetarien Fundazioak ezarritako [kode deontologikoa](#) eta ez zettorrela bat RTVEko Estilo Liburuarekin, 5. puntu honako hau xedatzen duenarekin: Gai sentikorrek: *“herriarrei dagokien informazioa jasotzeko eskubideak bateragarria izan behar du albiste diren egitateen ondoriozko sentsibilitate desberdinak eta egoera horietan zuzenean edo ez zuzenean parte hartzen duten kolektibo edo pertsonen zori zaien errespetuarekin.*

ijitoei buruzko informazioaren tratamenduaren inguruko kezka Herriaren Defendatzaileari helarazi zion Arartekoak. Halaber, horren ondorioak azaldu zizkion, Europako Kontseiluko Ministroen Batzordeak komunikabideei eta tolerantziaren kultura sustatzeari buruz emandako [97. Gomendioan](#) edo [Europako Kontseiluaren 15. Gomendio Orokorrean](#), gorrotoaren hitzaldiaren aurkako borrokari buruzkoan, eta 2015eko abenduaren 8an Estrasburgon onetsitako azalpen-memorandumean ezarritakoari aipatu. Bide batez, elkarlanean aritzeko borondatea adierazi zuen eta prest agertu zen, alde batetik, hausnarketa egiteko, eta bestaldekik, aipatu gomendioak betearazteko asmoz, baita bazterturiko gizataldeen berdintasuna sustatzea eta gizarteratze politikak garatzea oztopatzen duten aurreiritzi negatiboak eta estereotipoak sortzea eta hedatzea saihesteko asmoz ere, egingo diren jarduketetan parte hartzeko.

Herriaren Defendatzaileak jakinarazi zuen jakinaren gainean zegoela, lehendik ere ikus-entzunezko komunikazio zerbitzuek igortzen dituzten edukiei buruzko kexak jaso zituelako. Izan ere, eskaera egin zuen gobernuaren menpe egongo ez den ikus-entzunezkoen agintaritza bat sortzeko, eta, horren esku, besteak beste, diskriminazio egoerak saihestu eta desagerrarazteko eginkizuna uzteko. Egun, ekainaren 4ko 3/2013 Legean xedatutakoarekin bat, Merkatuen Batzorde

Nazionala da antzeko zereginaren arduraduna. Besteak beste, ikus-entzunezko komunikazioaren merkatuak behar bezala funtzionatzen duela ikuskatzea eta kontrolatzea dagozkio, eta horretarako, zehapenak ezartzeko ahalmena du. Azkenik, Herriaren Defendatzailearen bulegoak jakinarazi zuen Arraza edo Etnia oinarri duen Diskriminazioa Desagerrarazteko Kontseiluan jarduketak hasi zirela, baina ez zutela erantzunik jaso txosten hau itxi aurretik.

Kexagileek jasotako informazioaren arabera, bai EAEko RTVEk, bai RTVEko ikusleen defendatzaileak erantzun egin zioten bidalitako komunikazioari. Azken horrek barkamena eskatu zuen, erreportajeak Euskal Autonomia Erkidegoan bizi diren ijito guztiak liskartiak direla ulertarazi bazuen.

3.3. Bilerak

Ijitoen eskubideak babesteko lan egiten duten **gizarte erakundeekin bilera** bat egin da, pertsona horien egoerari eta gizartean, kulturen eta ekonomian parte hartzeko zailtasunei buruzko kezkek partekatze aldera.

Beste urte batez, Lanbide egiten duen kudeaketa zalantzan jarri dute gizarte-erakundeek, bazterketa larriko prozesuak hasteko arriskua antzeman dutelako. Erakundeen iritziz, kasu batzuetan, pobrezia eta bazterte egoeran dauden familiei ukatu egin zaie diru-sarrerak bermatzeko errenta, ezin izan baitute dokumentazio jakin bat aurkeztu. Ondorioz, sistematik kanpo geratu dira. Lan aktibazioari dagokionez, Lanbideren eta laneratzea eta prestakuntza jasotzea helburu duten programak kudeatzen dituzten ijito-elkarteen arteko lankidetzak hobetzeko beharra aipatu dute, eraginkortasun handiagoa lortzeko.

Bileran, honako gai hauek eztabaidatu dira: ijitoen kultura ezagutzeak duen garrantzia; ijitoen zerbitzuetan eman behar zaien arreta; lan aktibazioa; babesik gabe eta arrisku egoeran dauden adingabeak; gizarte-zerbitzuak; ijitoen gizarte-erakundeen partaidetzaren garrantzia.

Era berean, honako gogoeta honen berri eman da: nerabe batzuek ijito kultura-erreferenteak baztertzeko dituztela beste batzuekin ordezkatzeko, eta kasu batzuetan, azken horiek gizarte-bazterketari lotuta daudela; besteetan, aldiz, modernitatearekin, hau da, bazterturiko azpikultura modernoekin. Beren ustez, ijitoen kultura-erreferenteak berreskuratzea izan daiteke irtenbidea.

Hezkuntzaren arloan, eredu barne-hartzailea ez aplikatzea eta ikasle ijitoen planik eza aipatu dira. Arazoa zera da: borondatezkoa denez, klustroaren borondatearen menpe geratzen da; hala ere, erakundeen iritziz, ikastetxeen autonomiak mugak izan behar ditu. Horrez gain, DBH amaitzean azterketa egitea derrigorrezkoa izaten denean curriculumak egokitu behar diren ondorioen inguruan eztabaidatu da.

Parte hartzeko organoari dagokionez, proposatu da Ijito Herriaren Kontseiluak izan behar duela elkarteen eta herri-administrazioen arteko eztabaida, hausnarketa eta jarduketa partekatuen proposamenak egiteko gunea. Hala ere, ez du

eginkizun hori guztiz betetzen, deialdi eta bilera gutxi egiten direlako eta onartutako neurriak garatu ez direlako. Zeharkako plana izatea oztopo dela aitortuta, funtsezkotzat jotzen da sailek parte hartzea.

Azkenik, **Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailarekin eta Familia Politikako eta Aniztasuneko Zuzendaritzarekin** hainbat bilera egin direla jakinarazi da. Azken horretan, Eraberean sarean eta Biltzen zerbitzuan (Integrazioarako eta Kulturen Arteko Bizikidetzarako Euskal Zerbitzuan) egiten den lanaren berri eman da. Arartekoaren erakundeak helarazi dituen kezken artean, Administrazioan jardunbide egokien gida sortzeko premia aipatu da, zerbitzu publiko bat ematean etniagatik gertatzen diren diskriminazio egoerei buruzko salaketei erantzuteko; halaber, halako kasuetan jokatzeko modua ezartzen duen jardun-protokolo bat sortzea proposatu da. Azaldu denez, kexagileak salaketa aurkezten duenean, normalean bilera egiten da zerbitzuko arduradunarekin, baina horren edukia ez da jasota uzten, eta iraindutako pertsonak ez du uste “ordaina hartu” duenik.

Bestalde, gogorarazi dute Biltzen zerbitzuaren eginkizuna inola ere ez dela zuzenean esku hartzeko zerbitzuak ordezkatzeari, familiarekin zuzenean esku hartzeko aholkuak eta orientazioa ematea baizik. Helburua sortzen ari diren taldeek osatutako talde batean koordinaturik lan egitea da. Horretarako, beharrezkoa da administrazio batek alde aurretik ardura hartzea.

Bileran, halaber, eztabaidan jorratu da komunikabideek “irizti publikoa sortzearen” gaia, baita erabiltzaileek eta gizarte-antolakundeek erakundeetan, kazetarien elkartean, Balioen Batzorde Nazionalen eta abarretan salaketak jartzeko aukera ere..., eta “beste neurri pedagogiko batzuk” erabiltzea ere, hala nola topaketak, bilerak, prestakuntza... Erakundeak bat datoz jardunbide egokiak bultzatu behar direla eta eskuratzeko diren informazio-iturri desberdinak kontuan hartu behar direla, adin tarteen arabera eta abar.

3.4. Bestelako jarduerak

Arartekoak hainbat jardueratan hartu du parte, eta horien artean azpimarragarriak dira gorroto-delituari buruzko [nazioarteko sinposioarekin](#) zerikusia dutenak. Giza Eskubideen eta Botere Publikoen Katedra.

4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

4.1. Auzokoen arteko harremanek eragin garrantzitsua daukate bizikidetzan eta bereizkeriaren aurkako borrokan. Bizikidetzara arazo larriagoak saihesteko, aurretiaz azkar jokatzeari eta prebentzioa faktore erabakigarriak dira. Administrazioen arteko kolaborazioa eta koordinazioa, baita barne-komunikazioa ere, ezinbesteko elementuak dira erantzun bateratuak bilatzeko, eta horrela, gizartearen sortzen den arbuioari aurre egiteko.

4.2. Diskriminazioaren aurkako borroka funtsezkoa da ijito herriaren sustapenerako eta berdintasunetik ezak eragindako arrakala handitzea saihesteko. Arlo guztietan aplikatzeko moduko Tratu berdintasunerako eta bereizkeriarik ezerako Lege integrala onartu izanez gero, eskumen, eginkizun eta administrazioaren arloko zehapen-prozedurak argitzen dituen administrazio-araudia lortuko da, zigor arloak *ultima ratio* baldintzaren ondoriozko mugak dituela kontuan hartuta.

Diskriminazioaren aurkako borrokan, arduradun publikoen jarrera irmoa ezinbestekoa da arrazakeriak saihesteko; era berean, adierazpen-askatasuna gauzatzeko orduan, mugak eta ondorioak ezagutu eta horien zabalpena egin behar da. Herri-administrazioen laguntzarekin berariazko sentsibilizazio-kanpainak abian jartzeak ere eragin argia du gizartearen sentsibilitatea areagotzean.

4.3. Albiste batzuetan antzeman daitekeen informazioa emateko helbururik ezaren ondorioz, gizarteak arbuioz begiratzen die ijitoei. Horrek ez die laguntzen gure ordenamendu juridikoarekin bat datozen jokabideei eta jarduketari, eta ez dio mesederik egiten gizabanakoaren eta gizakiek osatzen duten taldeen askatasuna eta berdintasuna benetakoak eta eragileak izatea lortzeko baldintzen sustapenari; era berean, ez ditu herritar guztiek bizitza politiko, ekonomiko, kultural eta sozialean parte hartzeko oztopoak edo zailtasunak kentzen. Informazioarako eskubidea estu-estu lotuta dago **egitasunari eta interes orokorra kontuan hartu behar du**. Gauzak horrela, informazio jakin batzuek kalte handia egiten diete elkarbizitzan, diskriminazioaren aurkako borrokan eta gizarteratzearen arloan egindako aurrerapenei, eta eraginik gabe uzten dituzte interes orokorreko politika publiko jakin batzuk, horietan lan handia egin eta dirua inbertitu arren. **Hori dela eta, Arartekoak nabarmendu nahi du gizarte-eragile publiko bakoitzaren garrantzia gutxiengoen eskubideak errespetatzen dituen eta bazterturiko taldeek gizartearen aurrera egitea laguntzen duen gizarte justua eta bateratua eraikitzean.**

4.4. Ijitoen iritzia kontuan hartu beharko litzateke ijitoekin zerikusia duten neurriak eta gizarteratze politikak presatzerakoan. Era berean, ijitoen herriari buruzko berariazko ezagutza behar da neurri eta politika horiek betearazteko, gizarte esku-hartzearen eraginkortasuna bermatu nahi izanez gero. Behar-beharrezkoa da esku hartzen duten eragileek prestakuntza egokia edukitzea eta ijitoek gizarteratzea eta laneratzea helburu dituzten programetan parte hartzea. Prestakuntzan inbertitzea, ijitoen elkarrekin harremana hobetzea, ijito eragileak prestatzeko eta ezartzeko lankidetzan aritzea, baita erabiltzaileei ematen zaien informazioa eta haiekiko komunikazioa hobetzea ere, osagai garrantzirik dira eta hobetu egingo dute garatuko diren ekintza eta jarduketaren eraginkortasuna.

4.5. Ijitoak lan munduan sartzeak lehentasunezko helburua izan behar du. Horretarako, beharrezkoa da gizarteratze aktiboko hitzarmenetan jasotako norberaren ibilbidera egokitutako ekintzak betetzeko konpromisoa hartzea. Era berean, laneratze programak bultzatu behar dira, bai

orokorrak, bai berariazkoak, kolektiboari zuzendutakoak, horren berezitasuna kontuan dutenak. Ijitoek programa orokorretan parte hartzeko, beharrezkoa izan daiteke haien beharretara egokitutako laguntza ematea.

4.6. Aurten, berriz azpimarratu behar da garrantzitsua dela ijitoen eskubideen alde, diskriminazioaren aurka eta haien kultura aintzat hartzeko lanean diharduten erakundeak babestea. Gizarte-erakunde horiek ahalbidetzen dute ijitoen parte hartzea gizarte eta politikan.

Administrazioko eta elkarteetako ordezkariak osatutako **Euskal Autonomia Erkidegoko ijito herriaren erabateko sustapenerako eta partaidetza sozialerako kontseilua** eratzea aurrerapauso handia izan zen, hitz egiteko eta proposamenak aurkezteko gunea sortu zelako. Hasierako asmoak bete ez badira ere, Arartekoak berriz azpimarratu nahi du organo horrek badituela baldintzak eta funtzionaltasuna eta egokia dela ijitoen herriaren sustapenerako neurri eraginkorrak prestatu eta gauzatzeko.

4.7. Gaur egun, **zaurgarritasun egoeran** bizi izan arren, ijito familia batzuek ezin dute diru-sarrerak bermatzeko errenta eskuratu edo prestaziorako eskubidea galdu egiten dute, eta Arartekoa kezkatuta dago egoera horrekin, gizarteratzeko zailtasunak eta adingabeak ardurapean dituzten familiei eragiten dielako. Ijitoek izaten dituzten arazoak –diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria jasotzeko eskubidea eskuratu eta mantentzeko– berariaz aztertu beharko lirakeke, Lanbideren eta ijito-familien arteko komunikazioa eta elkar ulertzea errazteko. Hori dela eta, komenigarria izango litzateke arazo horiek aztertzea, baita hainbat neurri –komunikazioa hobetzeko, bete behar diren baldintza eta betebeharrei buruzko informazioa egokitzeko eta gizarteratze prozesuan laguntzeko– proposatzea ere.

4.8. Antzemandako arazoan artean dago, oraindik ere, **etxebizitza egoki eta seguru batera sarbidea izateko zailtasuna**, besteak beste, etxebizitza ijitoei alokatzea erabaki duen jabeari jabeen erkidegoak igorritako aurreiritzien-gatik edo etxebizitzaren titularrak etxebizitza ijitoei alokatzeko

erreparoak dituelako. Horri gehitu behar zaio merkatu pribatuan etxebizitzek prezio altuak dituztela eta horrek zaildu egiten du etxebizitza bezalako funtsezko eskubide bat betetzea. Hirigintza-kontrola lurzoruari eta hirigintzari buruzko **ekainaren 18ko 3/2015 Legea** garatzea behar-beharrezkoa da eskubide hori bermatzeko.

4.9. Ijitoen sustapen sozialak Europar Batasuneko Batzordearen lehentasuna izaten jarraitzen du, eta gizarteratzeko eta laneratzeko neurriek berariazko garrantzia daukate **Europar Batasuneko funtsetan**. Programa horietan parte hartu eta horiek gauzatu ahal izateko ezinbestekoa da erakundeak inplikatzeko, eta hori aintzat hartu beharko litzateke hezkuntza, gizarteratze, laneratzeko edo etxebizitzari loturiko jarduketara zehatzak burutu nahi izanez gero. Prestazioak eta zerbitzuak eskuratzeko orduan berdintasun formala onartzea ez da nahikoa, oro har, ijitoen gizarteratzea bermatzeko.

4.10. Euskal herri-administrazioek ijitoen aukera berdintasunerako eta gizarteratze eta laneratzeko neurri zehatzak garatzen jarraitu beharko lukete, Ijitoak Gizarteratzeko Estrategia Nazionala betez. **Etorkizunean Euskal Autonomia Erkidegoan ezarriko den estrategiak** beharrezko konpromisoak jaso behar ditu, baita aurrekontu egokia izan ere, proposatutako helburuak betetzeko.

4.11. Eskola porrotaren eta eskola uztearen aurkako borroka, baita prestakuntza akademiko eta profesionala hobetzea ere, funtsezkoak dira ijitoen etorkizunerako. Ahaleginak egin arren, emaitzak oraindik ez dira nahikoak, hortaz, hobetu behar diren alderdiak aurkitu beharra dago, neurri egokiak abian jarri ahal izateko. Gizarte-heziketarako esparruaren eragina agerikoa da; era berean, begi-bistakoa da ikasleen bereizteari buruzko hausnarketa egin behar dela.

4.12. Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailak kontuan hartu du ijitoen bizi-itxaropena 60 urtetik beherakoa izatea eta abian jarri ditu berariazko ekintzak. Erakunde honen iritziz, oso beharrezkoak dira.

Etorkinak eta kultura aniztasuna

7

Aurrekariak



Atal honetan Arartekoaren jarduketetako batzuk jaso ditugu, etorkinen eskubideei eragiten dietenak, etorkinak euskal administrazio publikoen politiken xede diren aldetik. Halaber, etorkin eta errefuxiatuen harrera eta integrazioari eta bere eskubideei eragiten dizkieten berritasun nabarmenenak azaltzen ditugu.

EAEen erroldatutako atzerritarren kopuruari dagokionez, 195.969 lagun dira, hain zuzen ere, 93.433 gizon (% 47,7) eta 102.536 emakume (% 52,3), [Ikuspegi](#)-ren arabera, 117 baino gehiago herrialdeetatik etorritakoak. Biztanle etorkinen kopurua areagotu egin da 2016. urtearekiko (188.213).

Aurten, gora egin du Espainiako Gizarte Segurantzaren izena eman duten pertsona berrien kopuruak, hain zuzen, 2017an, 126.043 kotizatzaile berri erregistratu dira, guztiak atzerritarak, hau da, % 7,3 gehiago, 2016. urtearekin konparatuta. Izan ere, 1.837.901 dira Gizarte Segurantzaren izena emanda dauden etorkinak eta 2009tik urteko mailarik handiena da ([informazio-iturria: Enpleguko eta Gizarte Segurantzako Ministerioa](#)). Guztira, Euskal Autonomia Erkidegoan 57.481 atzerritar daude Gizarte Segurantzaren izena emanda.

Ikuspegik jatorri atzerritarra duten biztanleen inguruko perzeptzio eta jarrerei buruz prestatu duen 2017ko barometroaren arabera, herritarrek etorkinekin erakutsitako onarpen mailari dagokionez, datuak 2016an jasotako oso antzekoak dira eta alde handia dago atzeraldi ekonomikoko aldi adierazitako iritziekin konparatuta. Edizio honetan errefuxiatuekiko

jarrera nabarmendu da, irekitzat jotzen dena; jarrera asimilazionisteki dagokionez, areagotu dira apur bat eta gizarte-presazioen inguruko estereotipoak antzeman dira.

2017an, behera egin du Europara heldu diren pertsonen kopuruak ([informazio-iturria: Migrazioetarako Nazioarteko Erakundea](#)). Urtearen amaieran, guztira 181.543 pertsona heldu dira Europara; horietatik 15.000 baino gehiago Espainiako kostaldeetara iritsi dira. Saihestezina da larritasun handiko datua gogoraraztea: gutxienez 3.116 pertsona hil ziren Europako kostaldeetara heltzen saiatzen zirenean. Errefuxiatuei eta migratzaileei eman beharreko arretak Europan jarraitzen du faktore kritikoa izaten, eta kezagarria da nazioarteko zuzenbide humanitarioaren ikuspegitik.

ACNUR-en datuen arabera, gero eta lekualdatu gehiago daude, babes-eskatzaileak Grezia, Italia, Turkia, Libano, Libiako... eremuetan pilatzen dira, ihesbideak egunetik egunera arriskutsuagoak bihurtzen dira, bakarrik dauden adingabeak eta emakumeak arriskuan jartzen dira, gero eta eskasagoak dira bizirik irauteko baliabideak, eta Europar Batasunak sustatutako birkokatze eta birlekukotzeko helburuak ere ez dira betetzen; gainera, birkokatze programak mugak baditu, Burundi, Eritrea, Maldivak, Oman, Qatar, Siria, Yemen, eta, kasu batzuetan, Iraketik etorritakoak bakarrik barnean hartzen dituelako.

1. Arloa kopurutan

Etorkinek, gainerako herritarrek bezalaxe, administrazio publikoen jarduketei buruzko kexak aurkezten dituzte, eta azken horiek erakundearen lan arlo guztiekin dute zerikusia. Azpimarra daiteke kexa asko gizarte-eskubideei dagozkiela; hortaz, kolektibo horrek aurkezten dituen kexek, batez ere, gizarteratze, hezkuntza, etxebizitza eta osasun arloei eragiten diete. Eragindako beste arlo bat segurtasuna da.

Adingabe atzerritarrei dagozkien kexak Haur eta Nerabeen Bulegoko txostenean aztertu dira. Haren txostena geure egiten dugu. Bestalde, Estatuko Administrazio Orokorrekin zerikusia duten kexak Herriaren Defendatzailearen Bulegora bideratzen dira.

Hori guztia dela eta, zaila da kolektibo horrek aurkezten dituen kexen kopurua zehaztea.

2. Kexarik aipagarrienak

Atal honetan, atzerritarrek atzerritartasunaren ondorioa den arrazoi batengatik aurkeztu eta arlo desberdinetan izapidetu diren kexa nabarmenenak baino ez ditugu aipatu.

2.1. Gizarteratzearen arloan izapidetutako kexak: Diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria ukatzea, etetea eta iraungitzea

2.1.1. *Eskaera artxibatzea edo prestazioak ukatzea, horiek aitortzeko beharrezkoa den dokumentazioa –baliabide ekonomikoak edukitzea justifikatzen duena– ez aurkezteagatik*

Beste jatorri nazional batzuetako pertsonak, diru-sarrerak bermatzeko errentaren / etxebizitzarako prestazio osagarriaren eskatzen dutenean, **jatorriko herrialdean baliabide ekonomikorik ez dutela egiaztatzen duen ziurtagiria** aurkeztu behar izaten dute. Lanbideren iritziz, ziurtagiri hori aurkezten ez bada, ez da betetzen [maiatzaren 25eko 147/2010 Dekretuaren](#) 9.3. artikuluan xedatutakoa:

“Nahikoa baliabiderik ez edukitzea. Horrelako baliabiderik ez daukala iritziko da, honako baldintza hauek guztiak betetzen direnean:

(...)

b) Inolako ondasun higiezinik ez edukitzea...”

Dokumentuak balioduntzat jotzeko, Prozedura Zibilaren [urtarrilaren 7ko 1/2000 Legearen](#) 323.2. artikuluan xedatutakoa betetzea eskatzen du Lanbidek. Horrek esan nahi du dokumentua aldeztatik legeztautu behar dela hori igorri duen herrialdean jurisdikzioa duen Espainiako kontsularen bulegoan eta Kanpo Arazoetako eta Lankidetzako Ministerioan. Hori horrela izango da, herrialde igorleko agintaritza eskudunak, 1961eko urriaren 5eko Hagako Hitzarmenari jarraikiz, dokumentu horretan apostilla jarri ez badu, edo, Nazioarteko Hitzarmena betez, dokumentu hori legeztautzeko beharretik salbuetsita ez bada.

Kasu batzuetan, adibidez, Nigeriatik etorri direnen kasuetan, Afrikako herrialde horretan dagoen Espainiako Kontsulatuak eskatzaile batzuei bakarrik ematen dizkie dokumentua legeztautzeko erraztasunak, hortaz, eskakizuna betetzen saiatu arren, ezin dute eskatutako ziurtagiria aurkeztu eta ukatu edo azkendu egiten zaie diru-sarrerak bermatzeko errenta / etxebizitzarako prestazio osagarria jasotzeko eskubidea.

Ziurtagiria lortzeak, Prozedura Zibilaren Legeak xedatutako eskakizunak betez, garestia da eta oso zaila jatorriko herrialdearekiko lotura galdu duten eskatzailearentzat. Arartekoak bere iritzia helarazi du: **araudiak ez duela xedatzen baldintza hori egiaztatzeko modua**; hortaz,

proporzionaltasun-printzipioa kontuan hartuta erabili behar da ahalmen hori, eta frogatuta erabili behar da baloratu, eskatzaileak ondasun higiezinik eta baliabide ekonomiko nahikorik duen esateko. Hain zuzen, ziurtagiri hori aurkezteko ezintasunak, behar bezala justifikatuta badago, ez luke eskubidea aitortzea baldintzatu behar, baldintza hori betetzea beste agiri batzuen bidez egiazta dezakeenean. Lanbidek kontrolatu behar du betekizunak betetzen direla, beharrezko zeregina izaki hori prestazioaren kudeaketa egokia izan dadin; alabaina, batzuetan, dokumentu jakin bat eskatzeak, prestazioaren titularra izateko betekizunak betetzen direla egiazta dezaketen eta aurkeztu diren gainerako dokumentuak kontuan hartu gabe, oinarriko beharrei eta gizarteratze-prozesutik eratorritako gastuei lotutako gastuak estaltzeko behar besteko diru-sarrerarik ez duten bizikidetzaren unitateetako kideei prestazioak ukatzea ekartzen du.

2.1.2. *Eskaera artxibatzea edo DSBE/EPO prestazioak ukatzea, horiek onartzeko beharrezkoa den dokumentazioa –indarrean dagoen pasaportea– ez aurkezteagatik*

Azteritarrei eragin dieten beste kexa batzuk **enbaxadek pasaportea igortzen ez dituztela** salatzen aurkeztu dira. Hori da, hain zuzen ere, jatorriz Ekuatore Gineakoak diren pertsonen kasua; hala, jatorrizko herrialdera joan behar dute, herrialde afrikar horri dagokion agintaritza nazionalak pasaportea igor diezaien. Kasu horietan, Lanbidek ez du onartzen pasaporte fisikoaren gabezia azaldu eta justifikatzen duen ziurtagiria. Ezin dugu ahaztu lekuz aldatu behar izatea eragozpen handia dela, bai duen kostuagatik, bai Espainian sartzeko dituzten zailtasunengatik, egoitzako administrazio-baimenik ez dutenean. Arazo horren berri Arartekoak Herriaren Defendatzaileari eman dio, hori baita Kanpo Arazoetako eta Lankidetzako Ministerioarekin harremanetan jartzeko eskumena duen erakundea. Hala ere, gaurdaino ez du erantzunik jaso.

Beste kasu batzuetan, **pasaportea berritzea** atzeratu egiten da, besteak beste, Aljeriako Enbaxadaren kasuan. Izan ere, horrek pasaporte biometriko berria eskuratzeko betekizunak aldatu dituzte, lehendik zegoen atzerapenez gain, betekizun gehigarriak eskatzen ditu. Adibidez, Barne Ministerioan, Estatuko Administrazio Orokorrean, bertakotuta egoteagatik bizileku baimena eskatzeko, Espainian atzerritarrek sartzea eta bizitzea arautzen dituen legeriatik ondorioztatutako eskakizunak betetzea eskatzen du Aljeriako Enbaxadak. Enbaxadaren atzerapena zenbait pertsona ukitzen ari da; horien artean, sahararrak. Izan ere, Aljeriak pasaporte bat igortzen die Saharako herritarrei, bidaiatu ahal izan dezaten, su-etena ezarri zenetik saharar desplazatuak errefuxiatuen esparruetan bizitzera behartzen dituen gatazka ebazti artean. Hala, su-etena ezarri zen, Mendebaldeko Saharan erreferenduma egiteko misioa abiarazi zutenetik Nazio Batuek (MINURSO).

Pertsonak indarreko pasaporte bat eskuratzeko duen borondatearekin, ezta jokabidearekin ere, zerikusirik ez duten oztupoak badira ere, azken finean, oinarriko beharretan betetzeko prestazioa jasotzea eragozten dute.

2.1.3. Prestazioak azkentzea bizikidetzaren unitate bat eratzeko betekizuna ez betetzeagatik (Diru-sarrerak Bermatzeko Errentari buruzko maiatzaren 25eko 147/2010 Dekretuaren 9.1. artikulua)

Araudiak ezartzen duenez, **ezkontza bidez edo senar-emazteen antzeko harreman iraunkor baten bidez lotuta dauden pertsonen elkarrekin bizi behar dute bizikidetzaren unitatea osatzeari buruzko baldintza betezen dutela egiaztatzen**. Immigranteen kasuan, aipatu legearen 5.1.a) artikulua xedatzen du bizikidetzaren unitate bat izateko betekizuna betetzen dutela bi urtez gehienez ere, ezkontidea edo ezkontzaren antzeko beste harreman iraunkor bat duen pertsona Espainian bizi ez den arren. Bi urteko epe hori igarotakoan, ezkontidea edo bikotekidea etxe berean bizi ez bada, ezingo dute diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioa jasotzeko eskubidea berri. Aurreikuspen hori atzerritarrei soilik eragiten die. Izan ere, bertako kasuan (nazionalitatea orain dela gutxi eskuratuta badute ere), ezkontidearekin bizi ez badira, hasiera-hasieratik ez dute diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioa jasotzeko eskubiderik.

Kontua da, askotan, senarrarekin/emaztearekin edo ezkontzaren antzeko harreman iraunkor bat duen pertsonarekin ez bizi zaitezke ez daukala zerikusirik bikotekidearen borondatearekin, baizik eta gaur egun zenbait jatorri nazionaletako pertsonen dituzten zailtasunekin, estatuetatik zirkulatzea, mugak pasatzea edo jatorrizkoa ez den beste herrialde batean kokatzea dela eta.

Arartekoak Lanbideri helarazi dio, egindako zenbait esku-hartzeetan, uste duela senar-emazte atzerritarrek familiarekin elkartzeko dituzten zailtasunak kontuan hartu beharko lirakeela.

Arartekoaren ustez, bizikidetzaren egiaztatze eskakizuna, familiarekin elkartzeko eskaera ukatu zaion atzerriko pertsona batekin ezkontideen antzeko harremana duten edo senar-emazte harremana duten pertsonen osatutako bizikidetzaren unitateen kasuan, bete ezin duten betekizun bat betetzeko eskatzea da, daukaten borondatea eta interesa gorabehera. Gainera, kontuan hartu behar da ahultasun egoeran daudela. Hain zuzen ere, normalean, familiarekin elkartzeko eskaera ukatzen da baliabide ekonomiko nahikoak dituztela ez egiaztatzeagatik. Beraz, erabaki hori baliabide ekonomiko nahikorik ez dutela egiaztatzen duen frogabaliabidez hartu behar da.

Araudi-aurreikuspen horrek eragin larriagoa dauka ezkontideetako batek Espainiako herritartasuna duen kasuetan eta ezkontidearekin elkartu ezin denean betekizunak ez betetzeagatik. Izan ere, kasu horietan, hasiera-hasieratik ez dute prestazioa jasotzeko eskubiderik.

Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren prestazioak hobeto kudeatzeko proposamenak jasotzen dituen [Diagnostiko Txostenean](#),

2017koan, proposatu du Arartekoak bere gogoeta. Izan ere, lege-aurreikuspen horrek eta hura interpretatzeko moduak bikoteen egoeran izaten dituzten ondorioak azaldu ditu, bikotekideetako bat Europar Batasunaren kidea den estatu batekoa ez denean edo Europako Esparru Ekonomikoaren gaineko akordioan jasotako estatuetak nazionalitatez ez duenean.

Arartekoaren iritziz, **betekizunaren interpretazio bermatzaileagoa egin liteke**. Horrela, familia elkartzeko eskaera ukatzen denean, diru-sarrerak bermatzeko errentaren titularrak izan ahalko litzateke, oinarriko beharrei aurre egiteko prestazioa delako. Edonola ere, bizikidetzaren unitate kasu berriak zehaztu ditzake Eusko Jauriaritzak (maiatzaren 25eko 147/2010 Dekretuaren 5.4. artikulua). Interesgarria litzateke aukera hori aztertzea, bai berdintasun-printzipioa betetz, bai justizia materialeko kontua delako.

2.1.4. Araudiaren estaldura egokirik eza

Bukatzeko, prestaziorako eskubidea eteteko erabakia salatu zuen kexa bat aipatu da. Izan ere, Lanbide eskatzailea atzerritarrek barneratzeko Madrilgo zentro batean hilabete bat baino denbora luzeagoz egon zelako hartu zuen erabaki hori. Lanbidek etenaldia luzatzeko ebazpena eman baino lehen kendu zuen epaitegiak hartutako kautelazko neurria –barneratze-zentroan sartzea–, hortaz, Arartekoaren iritziz, etetearen arrazoia desagertua zen dagoeneko. Jasotako kexa aztertuta, helarazi zitzaion Lanbideri araudiak ez duela aurreikusten diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria jasotzeko eskubidea eten behar denik lurraldetik kanporatzeko ebazpen bat dagoenean. Halaber, lege horrek ez du zehazten zein izan behar den kanporatzeko zehapen bat jaso duten pertsonen egoera kanporatze hori gauzatu ezin izan denean. Arartekoak ebazpena berrikustea gomendatu zuen, bere [2017ko apirilaren 12ko ebazpenean](#). Gomendioa ez zen onartu.

2.2. Haur eta Nerabeentzako Bulegoan izapidetutako kexak

Atzerritar adingabeei buruzko kexak txosten honi erantsita doan Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren txostenean aztertuta dira.

Nabarmendu nahi dugu ama marokoarra zuen neska baten babesgabetasuna adierazi izanari buruzko kexa bat. Horren bidez, arreta jarri zen foru-zerbitzuen hizkuntza-irigarritasunaren bermean. Kontua Arartekoaren gomendio orokorrean aztertu zen, hain zuzen, [“Etorkinei beren eskubideez baliatzean laguntzeko, administrazioaren arduraren zerbitzu publikoen hizkuntza erabilgarritasunaren bermeari dagokionez”](#) izenburua duen gomendioan, 2009koan. Baloratu duenez, gizarte-zerbitzuetan hizkuntza interpretatzeko gaitasuna interpretazio sozialaren irizpideekin batera aintzat hartu beharko litzateke, aurreko gomendio orokorrean aztertu zen moduan.

2.3. Herriaren Defendatzailearen bulegora bidaltzen diren kexak, erakunde horrek baitu kexa horiek aztertzeko eskumena: lan eta egoitza baimena, turista bisa edo nazionalitatea ukatzea

Horien artean, **Espainiako herritartasuna lortzeko prozedurari** buruzkoak aipatzen ditugu; prozedura hori azaroaren 6ko 1004/2015 Errege Dekretuaren bidez arautu da. Arau horrek aldez aurretik eta nahitaez bete beharreko betekizunak ezartzen ditu, eskatzaileak gizartean duen integrazio maila eta Espainiako kultura eta ohituretara egokitzea ebaluatzeko. Hain zuzen, azterketa batzuk gainditu behar dira: alde batetik, Espainiako konstituzioaren eta alderdi soziokulturalen gaineko ezagutzari buruzko azterketa, eta bestetik, gaztelania azterketa, eskatzailearen jatorrizko herrialdean gaztelera hizkuntza ofiziala ez bada. Halaber, tasak ordaindu behar dira azterketak egiteagatik eta espediente irekitzeagatik.

Aurten, nabarmendu nahi dugu Herriaren Defendatzailearen bulegoak jakinarazi digula abian dagoela Cervantes Institutuaren eta Gasteizko Paulo Freire Helduen Hezkuntzako Ikastetxearen arteko hitzarmen berezia sinatzeko prozesua, ikastetxea Espainiako konstituzioaren eta alderdi soziokulturalen gaineko ezagutzari buruzko azterketa antolatzen duten zentron sarearen kide bihurtu dadin. Horri esker, Gasteizen bizi diren atzerritarrek, Espainiako nazionalitatea eskuratzeko probak egiteko, ez dute beste hiri batzuetara joan beharrik izango.

Horrez gain, **familiako batek Espainiako herritar bat bisitatu ahal izateko, gonbidapen gutuna bideratzeko eskatu izanari** buruzko kexa bat izapidetu da. Herriaren Defendatzailearen Bulegoak jakinarazi du hainbat arazok eragindako jarduketa ugari burutu ondoren, Atzerritarren eta Mugen Bulego Nagusiak poliziakide guztiei zuzendutako instrukzioa eman zuela. Horren bidez, hainbat irizpide eman ziren, adibidez: ezin dira eskatu gonbidatzailearen eta atzerritarren arteko harreman edo lotura egiaztatzen duten agiriak; bizilekua edukitzea eskritura publiko, errentamendu-kontratu edo antzeko dokumentu baten bidez egiazta daiteke; ezin zaio exijitu gonbidatutako pertsonari identitatea egiazta dezan, muga-postuan dagoeneko egin delako.

Azkenik, jatorriz nigeriarrak diren pertsonen talde batek aurkeztutako kexa bat bideratu da Herriaren Defendatzailearen Bulegora. Kexan azaldu zutenez, diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzeko zailtasunak dituzte, Lanbideko nazionalitate hori duten pertsonen **jatorrizko herrialdean igorritako ondasunen ziurtagiria legezkatzea** eskatzen dielako, eta Nigerian dagoen Espainiako Kotsulatuak ez du ematen legezkatzeko erraztasunik, batez ere, eskatzailea Lagos ez den beste toki batean bizi bada. Hortaz, erakunde honek duen informazioaren arabera, Kotsulatuak ezin du ondasunik eza egiaztatatu.

2.4. Babesaren arloko kexak

Euskal familia batek laguntza-eskaera aurkeztu zuen, **Giinea-Konakryko gazte batekin zerikusia zuena, hark ez baitzituen betetzen Europako Birkokapen Programan ezarritako baldintzak**. Kexak agerian utzi zuen familiaren dilema: Greziako kanpamenduetan dagoen gazte bati lagundu nahi izan zuen, elkartasunarengatik, baina indarrean dagoen lege-esparruan horretarako biderik ez dago.

Halaber, aipatu nahi da kezka adierazteko aurkeztutako kexa bat, **Britainia Handira doazen ferryetan sasiko bidaia-ri gisa sartu nahi duten pertsonen kopuruak gora egin duela** agerian utzi duena. Beste kexa batean, berriz, kexagilea kezkatuta zegoen pertsona horien egoeraz eta eskubideez, eta jatorrizko herrialdeetan dauden gatazka politiko eta sozialekin loturiko kontuak eta familiarekin berriz elkartzeko nahia, kexagilearen iritziz bidezkoa, aipatu zituen. Kexa berean, kezka azaldu zen gizarte-beharren estaldurarik ezaren inguruan.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Atal honetan arloan izandako berrikuntza interesgarri batzuk aipatuko dira.

Europar Batasuneko Batzordeak, 2017ko abenduaren 7an, **ibilbide politikoaren orria** proposatu zuen, 2018ko ekainerako migrazioen gaineko politika iraunkorarekin jarraitzeko moduari buruzko akordio globala lortze aldera. Ibilbide-orrian, Europar Batasunak dituen erronkak zerrendatu dira: Europako Asilo Sistema Bateratua erreformatzea, beste herrialde batzuekiko harremanak indartzea, Europara iristeko legezko bideak irekitzea, finantzaketa egokia eta abar.

EAEko erakundeei dagokienez, Eusko Jaurlaritzak **Esparru Dokumentua** prestatu du, errefuxiatuek Mediterraneoan bizi duten krisi humanitarioari ematen zaion erantzun soziala, politikoa, erakunde artekoa eta sail artekoa modu partekatuan bideratzeko. Horrez gain, Eusko Jaurlaritzaren Europari buruzko **adierazpen instituzionala** eman da.

Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailak, bere aldetik, **2016-2020ko eskola inklusiboaren eta kultura artekoaren eremuan ikasle etorkinei hezkuntza-arreta emateko II. Plana** prestatu du.

Halaber, Bilboko Udalak **Herritarren eta Aniztasunaren II. Udal Plana** onetsi du.

Europa mailan hartutako erabaki judizial batzuk nabarmenak dira. Hala nola Estrasburgoko Giza Eskubideen Europako Auzitegiak emandako **epaiaren** bidez, Espainia zigortu du 2014ko abuztuan Melillatik bi pertsona kanporatu izanagatik. Auzitegiaren iritziz, 4. Protokoloaren 4. artikulua eta Giza Eskubideen Europako Hitzarmenaren 13. artikulua urratu ziren, kanporatze kolektiboa izan zelako, errekurtsio judizialik

jartzeko aukerarik gabe. Epaiaren arabera, Espainiako jurisdikzioak bai hesien arteko tartean, bai hesia igarota eta ondo-ondoan dagoen tartean du eragina, berdin dio Estatu Segurtasuneko Indarrek eta Kidegoek babesten duten lerroa igaro ala ez, Marokoko Erresumaren eta Ceuta eta Melilla hirien arteko muga nazioarteko tratatuen bidez mugarritutakoa delako. Espainiako Gobernuak errekurtsioa aurkeztu du eta epaile taldeak kasua Estrasburgoko Auzitegiko Areto Nagusira bideratzea erabaki du. Azken horrek inguruabar guztiak berriz aztertu beharko ditu, eta ebazpen berria eman.

Europar Batasuneko Justizia Auzitegiak emandako epai baten arabera, errefuxiatu estatutua lortzeko betekizunei buruzko Zuzendarauak ahalbidetzen die agintari nazionalen babes-eskaera bat aztertzean perituen irizpena agintzea, eskatzaileak nazioarteko babesa benetan behar duen ebaluatzeko. Hala ere, balizko perituen irizpenaren modalitateak errespetatu behar ditu Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Gutunak bermatzen dituen oinarrizko eskubideak, besteak beste, giza duintasunerako eskubidea eta bizitza pribatua eta familia-bizitza errespetatuak izateko eskubidea. Babesa eskatzen duen pertsona bati azterketa psikologiko bat egitea, bere sexu-orientazioa zehazteko, ez dator bat Zuzendarauarekin, hori Gutunaren arabera interpretatzen bada.

Halaber, Europar Batasuneko Justizia Auzitegiaren epaia 2017ko abenduaren 7koa, aipatu beharra dago. Horren arabera, ezin da kanporatzeko erabakia hartu beste estatu baten herritar baten kontra, iraupen luzeko egoitza baimena baldin badu, urtebetetik gorako zigorra –askatasuna kentzeko– betetzera kondenatua izate hutsagatik.

Era berean, Espainiako esparru judizialean, honako ebazpen hau aipatu beharra dago, izan duen eraginagatik: Konstituzio Auzitegiaren 134/2017 Epaia, eskumen-gatazka positiboari buruzkoa, Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan Osasun Sistema Nazionalaren osasun-prestazioak emateko araubideari buruzko ekainaren 26ko 114/2012 Dekretuaren zenbait xedapen konstituzioaren aurkakotzat jo dituenak.

Gizarte-erakundeak ere oso aktiboak izan dira, arlo horri dagokionez. CEAR Euskadik egindako txostena aipatu behar da, hain zuzen, honako gai honi buruzkoa: *Emakumeak sexu-esplotaziorako saleroskete sareak, mugak itxi eta militarizatu direnoko testuinguruan*. Txosten horrek labur aztertzen du sexu-esplotaziora bideratutako salerosketa, genero-arrazoiengatik jazarpena den heinean, hori jasaten duten emakume atzeritarrak emakume errefuxiatu gisa identifikatzeko lagungarri izan daitekeelakoan.

Azkenik, Ikuspegik, Immigrazioaren Euskal Behatokiak, *“Lan-merkatua eta emakume etorkina: bikote banaezina Euskadin”* izenburuko azterlana argitaratu zuen 2017ko abuztuan.

Aurten, Gernikako bonbardaketaren 80. urteurrenarekin bat eginez, Bilboko Ongi Etorri Errefuxiatuak plataformak, errefuxiatuei laguntzeko beste euskal elkarte batzuen elkarlanean, errefuxiatuen aldeko nazioarteko topaketa bat antolatu du.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

4.1. Bilerak

Hainbat bilera egin dira Eusko Jaurlaritzako Familia Politika eta Aniztasunaren Zuzendaritzarekin. Bertan, *Eraberean sarearen*, *Aholku Sarearen* (Atzeritartasunaren alorreko Euskal Zerbitzu Juridikoa) eta *Biltzen zerbitzuaren* (Integratzaile eta Kulturen Arteko Bizikidetzarako Euskal Zerbitzua) funtzionamenduaren berri eman da. Horrez gain, ezagutzera eman dira etxebizitza egokitzeari buruzko eta immigrazioarekin zerikusia duten diru-laguntzen lerroak jarraitzeari buruzko txostenak izapidetzean izandako hobekuntzak. Izan ere, diru-laguntza horiek bai langile teknikoak kontratatzeke, bai integrazio eta kultura aniztasunaren arloko programak garatzeko ematen dira. Azkenik, honako gai honen inguruan eztabaidatu da: ea komeni den zuzendaritzak egiten dituen sustraitzeari buruzko txostenak, gero lan eta egoitza baimenaren eskaeran aurkeztekoak, udal gizarte-zerbitzuetan izapidetzea, haiek gehitu ahal baitituzte gizarte esku-hartzearen arloko eginkizunak betetzean jasotako informazioak, baita interesdunek integratzeko benetan egiten duten ahaleginaren inguruko informazioa ere.

Halaber, Arartekoa errefuxiatuei harrera emateko elkarrekin bildu da, errefuxiatuei eragiten dieten egoera eta politikei buruz hitz egiteko eta eztabaidatzeko. ACNUR erakundearen Espainiako ordezkariak ere parte hartu du bilera horretan.

Horrez gain, aipatu behar da Ongi Etorri Errefuxiatuak plataformarekin egindako bilera. Bertan azaldu da Espainiako 20 hiri baino gehiagoren elkarlanean Hegoaldeko Mugara iristea helburu duen karabana bat antolatu dela. Bileran, halaber, Ceuta eta Melillan giza eskubideen egoera aztertu da, baita Saharaz hegoaldeko adingabeen eta emakumeen zaugarritasun egoera ere.

2017an zehar, harreman ugari izan ditu Arartekoak Eusko Jaurlaritzako Giza Eskubide, Bizikidetzak eta Lankidetzaren Idazkaritza Nagusiarekin. Bilera horiek, hain zuzen ere, EAEko Administrazio Publikoen lankidetzak proposamenak ezagutzeko antolatu dira, errefuxiatuei harrera emateko xedez. Gainera, birkokapen programetan parte hartzeko baldintzei dagokienez, ezarritako mugak baloratu dira, batez ere, Greziako eta Italiako errefuxiatuen esparruetan dauden pertsonen jatorria dela eta. Izan ere, pertsona horiek ez litzukete ezarritako baldintzak beteko, Turkiarekin sinatutako akordioaren ondorioz, Greziara heltzen diren kopurua neurri handi batean jaitzi delako.

ACNUR-ek, bere aldetik, berariazko eskaera egin dio Arartekoari familiarik gabe dauden adingabeen beharrei erantzuten laguntzeko. Egoera aztertu eta kudeaketak egin arren, ondorioztatu da gainditzeko zailak diren oztopoak daudela, hala nola haurrak babesteko euskal sistemaren eskakizunak, profil oso bereziko plaza berriak sortzea eragozten dutenak, are gehiago, batez ere Bizkaira heltzen diren adingabeen

kopuruak gora egin duela kontuan hartzen bada. Era berean, Greziako “Save the Children” bezalako erakundeei emandako laguntzaren berri eta adingabeen egoera dramatikoa duten herrialdeetan lanean ari diren beste antolakunde batzuei emandako diru-laguntzen berri eman da.

Baieztaatu da 2017an gora egin duela Euskal Autonomia Erkidegoan dauden plazen kopuruak. Izan ere, plaza horiek Ceuta, Melilla, Libano eta Turkiatik etorritako errefuxiatuak hartzeko dira.

Eusko Jaurlaritzak, gainera, programa osagarriak prestatu ditu eta Espainiako Gobernuari proposatu dizkio. Lehendabizi, udalerrien parte-hartzea barnean hartzen duen programa bat aurkeztu da. Udalerriei zenbat plaza eskaintzeko prest dauden esateko eskatu zaie. Bigarrenik, bi programa aurkeztu dira: Auzolan programa eta beste bat, korridore humanitarioari buruzkoa. Auzolan programaren helburuak plaza gehiago jartzea eta arreta emateko fase guztiak indartzea dira. Pilotu-esperientzia da eta zazpi udalerrik hartzen dute parte. Programa horrek hainbat elementu hartzen ditu barnean, errefuxiatuei arreta emateko oraingo programa indartzeko, batez ere, koordinazioari, etxebizitzak jartzeari eta abarrei dagokienez. Udalerrri bakoitzak bere programa prestatzen du eta horretarako diru-laguntzen lerro bat erabil dezake. Bileran azpimarratu da Euskal Autonomia Erkidegokoa sektore publikoaren konpromiso handiena duen eredu dela; beste autonomia-erkidegoetan, berriz, gizarte-erakundeek hartzen dute bere gain ardura hori.

4.2. Adierazpen instituzionalak

Arartekoak, lheslariaren Nazioarteko Egunean, [adierazpen instituzionala](#) egin zuen, eta horretan eskatu zuen modu kritikoan hausnartzeko ea Europako gizarteak erantzun onak ematen ari zaizkien jazarpenetik, gerratik, heriotzatik eta gogorretik ihesi, ate joka babes eta laguntza eske datozkigun pertsonen. Egiatzatu zuenez, *“harrera hori, onenean ere, eskasa eta motela izan da, eta, iritzi zorrotzagoen arabera, negargarria, deitoragarria eta erdeinagarria”*.

Gainera, Arartekoak eta beste autonomia-erkidego batzuetako herriaren defendatzaileek honako hau azaldu dute jendaurrean: [adierazpena, pertsona errefuxiatuen krisi humanitarioaren aurrean](#). Horretan, aho batez, beren atsekabea erakutsi dute krisi humanitario larriagatik eta deia egin diete krisia kudeatzen esku hartzen duten erakundeei berehala zenbait neurri har daitezkeen gatazka suntsitzaileretan murgilduta dauden herrialdeetatik ihes egin behar izan duten ehunka mila gizon, emakume eta haurren bizitza, osotasuna, eskubideak eta duintasuna eraginkortasunez babesteko, nazioarteko babesa merezi dutelako. Lan-dokumentu gisa, [txosten bat](#) prestatu da, European babesa eskatzen dutenen egoera sozial eta juridikoa aztertzeko (xehetasun gehiago txosten honen V. Kapituluaren aurki daitezke).

Era berean, arrazagatiko bereizkeria deuseztatzeko nazioarteko egunean, Arartekoak [adierazpen instituzionala](#) aurkeztu du, honako hau salatzen: *“...aurreiritzi ideologikoetan oinarritutako harresiak [...] gure artean bizi diren pertsonenganako*

gorrotoa pizten dute, etniagatik, erlijioagatik eta beste arrazoi batzuegatik; baliozkotasuna ukatzen diete giza eskubideei eta oinarrizko askatasunei, nahiz eta gizakiak horiek berezko dituen; eta entzungor egiten diote pertsonarik ahulengandako elkartasuna erakusteko betebeharrari...”. Adierazpen berean, Arartekoak migratzaile eta errefuxiatuei buruzko [New Yorkeko Adierazpenen](#) hartutako konpromisoak gogorarazi ditu.

4.3. Ofiziozko jarduerak

Arartekoak Herriaren Defendatzailearen bulegora jo du, banku-kontua irekitzeko ezintasunak kolektibo zehatz batzuei –besteak beste, egoera irregularrean dauden atzeritarrei eta gizarte-bazterketa egoeran daudenei– sortzen dizkien zailtasunen berri emateko. Kexa horretan, gai hori arautu duen Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren [2014/92/UE Zuzentaraua](#), 2014ko uztailaren 23koa, aipatu da. Horri jarraikiz, estatu kideek ardura hartu behar dute ordainketa kontu bat irekitzeko asmoa duten kontsumitzaileak nazionalitate edo bizitokiagatik diskriminatuak izan ez daitezkeen. Jaso dugun erantzunak poztu egin gaitu, jakinarazi baitigute azkenean onartu egin dela [azaroaren 24ko 19/2017 Errege Lege Dekretua](#), aurreko Zuzentzarauaren transposizioa, oinarrizko ordainketa-kontuei, kontu horiek lekualdatzeari eta komisioen konparagarritasunari buruzkoa. Horren 3. artikuluan xedatu da ordainketa-kontuak eskaini nahi dituzten kreditu-entitateak behartuta egongo direla bezeroak izan daitezkeenei –babes-eskatzailak eta egoitza-baimenik ez dutenak baina, arrazoi juridikoak edo egitatekoak direla medio, kanporatu ezin direnak barne– oinarrizko ordainketa-kontuak eskaintzera. Gauzak horrela, bermatu egin zaie banku-kontua irekitzeko bidea zaurgarritasun egoeran dauden pertsona guztiei, administrazio-egoera irregularra dutenak barne.

4.4. Arartekoaren agerraldiak hainbat batzordetan

Arartekoa [Eusko Legebiltzararen Giza Eskubide eta Berdintasun Batzordearen](#) aurrean agertu da, 2017ko urriaren 30ean, EAEn dagoen osasun-eskubiderako irispideari buruzko salaketan berri emateko.

Agerraldian positibotzat jo da, arazoak iraunkorrak izan arren, eragindako pertsonen alde ebatzi direla, Osakidetza-aren lankidetzarekin. Honako arazo hauek izan dira: erakunde sanitarioko langileek azalpen eskasak ematea, osasun-zentroetako langileek informazio desegokia ematea edo informazioerik batere ez ematea, larrialdi arretako zerbitzuak fakturatzeko, osasun-arreta jasotzeko eskaera batzuk izapidetzeraz ez onartzea. Agerraldian, halaber, arreta ekarri da arazo horiek eragindako herritarrengan sortzen duten disuasio-efektu garbiaren gainean. Izan ere, askotan, utzi egiten diote osasun-zentroraz joateari, eta horrek arriskua sortzen du, bai bere osasunerako, bai osasun publikorako.

Horrez gain, pasa den urteko apirilaren 26an, Eusko Legebiltzararen Giza Eskubide eta Berdintasun Batzordearen

aurrean agertu da arartekoa, ACNUR-en Espainiako ordezkariarekin batera, errefuxiatuen krisi humanitarioarekin eta horiek hartu eta babestu behararekin zerikusia duten [ekimen batzuk](#) azaltzeko.

4.5. Nazioarteko harremanak

IOI (International Ombudsman Institute) institutuak sustatutako ikerketan, “*Migrazio-mugimenduak eta errefuxiatuen mugimenduak*” izenburukoan, lagundu da. Europako herriaren defendatzaile askok gai horiei buruzko jarduketak eta ikerketak burutu dituzte, migrazio-fluxuak kudeatzeko eta errefuxiatuak hartzeko moduaren inguruan ikuspegi komuniko ote dagoen zehaztu, lurralde bakoitzaren egoeraren araberrako estandar komunak adostu eta arlo horri buruzko agenda partekatua ezartzeko xedez. Arartekoak txosten bat egin eta bidali du, jaso dituen informazio-eskaerei erantzunez.

Horrez gain, pasa den urteko apirilean, parte hartu du Barzelonan antolatutako IOI-Europa Human Rights Challenges in Europe II. mintegian. Bertan, Europan babesa eskatzen duten pertsonen arreta emateko hartutako neurriek emandako erantzunaren urritasunari buruz hitz egin da eta bai gizarte-erakundeetan, bai banakako mailan egiten diren jarduketak aztertu dira. EAeko *ombudsmanek* azpimarratu du garrantzitsua dela bi hauek, laguntza humanitaria eta pertsonak trafikagai hartzeko delitua, argitu eta bereiztea. Halaber, 2002ko azaroaren 28ko 2002/90/EC Zuzentaraua, Kontseiluarena, aldatu behar da, baimenik gabeko pertsona bati herrialdean sartu, igaro eta egoten laguntza zer den eta jokabide horren aurka hartu behar diren neurriak zehazteko. Salatu denez, termino horien anbiguitasuna dela eta, jendeen trafikoa eta laguntza humanitaria nahasi daitezke, Nazio Batuek 2000. urtean onetsitako Protokoloan –immigranteak lurrez, airez eta itsasoz trafikatzearen aurka– ezarritako definizioarekin alderatuta. Izan ere, migratzaileei eta errefuxiatuei laguntza humanitaria ematea Europako gizarte zibilaren elkarkidetasunaren adierazpena dela azalduta, bertaratutako erakundeek adostu dute eskatutako dietela Europar Batasuneko estatuei legearen aurkako trafikoaren biktimak kasu horietarako ezarri den jazarpen penaletik salbuesteko, baita pertsona horiek babesteko ere.

Dilema garrantzitsu horren haritik, [Arartekoaren beste jarduketa bat](#) aipatu behar da. Izan ere, Helena Maleno Garzón ekintzaileak “Caminando Fronteras” giza eskubideen aldeko taldekoa bera Tangerreko Apelazio Epaitegian epaile-deia jaso ondoren, migratzaileen eskubideak defendatzen diharduten euskal gizarte-erakundeak kezkatuta daudela jakinda, arartekoa harremanetan jarri da Abdelaziz Benzakourrekin, Marokoko bere kidea baita (Médiateur du Royaume), Helena Malenok hegoaldeko mugan egiten duen lana euskal taldeei interesgarria eta miresgarria iruditzen zaiela adierazteko.

4.6. Beste jarduera batzuk

Horrez gain, arartekoak “*Justizia eta globalizazioaren aroa*” gaiari buruzko Botere Judizialaren eta Unibertsitatearen

Hirugarren Topaketan hartu du parte, “*Pentsamendu, kontzientzia eta erlijio askatasuna babestea*” izenburuko hitzaldia emanez. Horretan, erlijio-askatasunerako eskubidearen mugei –kanpo adierazpenari dagokionez– eta muga horiek gizarte demokratikoan aintzat hartu ahal izateko betekizunei buruz hitz egin du. Hitzaldian, gainera, nabarmendu du eskubide bat babestea beste eskubide baten aurka egoteak –adibidez, generoaren ondoriozko diskriminaziorik ez jasateko eskubidea eta segurtasunerako eskubidea– eskubide horiek babesteko moduan arreta jartzea eskatzen duela, honako hauek kontuan hartuta: elkarrizketa, errespetua, neurrien proportzionaltasuna, ahozko adierazpenak egitean neurritasuna, eta konfiantza, alderdi bien arazoak ulertzeko orduan.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

5.1. 2017an, **mantendu egin dira honako programa hauek:** immigranteen integrazioa sustatzeko programak, Aholku Sarea zerbitzua, zurrumurruren aurkako programak, Bizilagunak ekimena, Era berean sarea, migrazio arloko teknikariak, migrazioarekin eta aniztasunaren kudeaketarekin zerikusia duten tokian tokiko planak, baita ezagutza hobetzeko ekimenak ere (Ikuspegi, migrazioaren euskal behatokia). Gainera, Euskadiko diru-sarrerak bermatzeko sistemari esker, baldintza jakin batzuk betetzen dituzten guztiek –jatorriaren araberrako bereizketarik gabe– lortu dituzte prestazio ekonomikoak (diru-sarrerak bermatzeko errenta, etxebizitzarako prestazio osagarria edo gizarte larrialdietarako laguntza); halaber, jarraitu da eskola inklusiboaren aldeko ahaleginetan, ikasle etorkinak ikastetxe zehatz batzuetan elkartzea saihesteko erronkari aurre eginez. Gabeziei dagokionez, oraindik ere aldarrikatzen da atzerriko gazteei zuzendutako prestakuntza-eskaintza, horien egoera akademikoa eta dokumentazioa erregularizatzeak dakartzan zailtasunak kontuan hartzen dituen.

5.2. Kezkagarria da ikustea zer ondorio ekarriko duen Konstituzio Auzitegiaren 134/2017 Epaiak, Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan Osasun Sistema Nazionalaren osasun-prestazioak emateko araubideari buruzko ekainaren 26ko 114/2012 Dekretuaren zenbait artikuluren inguruko eskumen-gatazka positiboari dagokionez, administrazio-egoera irregularrean dauden atzeritarren osasun-arretan izan dezakeen eragina dela eta.

5.3. Integrazioaren aldeko programez gain, hausnarketa egin beharko litzateke **diskriminazioaren aurka borrokatzeko neurri zehatzen** gainean, batez ere, etxebizitza eskuratzeari dagokionez, eta zerbitzu publiko jakin batzuetan atzeritarrei ematen zaien informazio eta tratuari dagokionez. Bereizkeriaren aurkako neurririk ezaren ondorioz, eta esku-hartze judizialaren ikuspegitik gaiari nekez heltzen zaiola kontuan hartuta, kutsu xenofobo edo arrazista argia duten jarduketak edo iritziak bidezkoak eta zigorgabeak direlako usteak zabal daitezke gizartearen.

5.4. Gizarte-desberdintasunaren aurka borrokatuz eta pertsona guztiak –beren jatorria edo kultura kontuan hartu gabe– gizarteratzean inbertituz gero, gizartearen kide guztiek egin dezaketen ekarpenean jar daitezke arreta, berdintasuna eta bazterkeriarik gabe bizitza sozial, kultural eta ekonomikoan parte-hartzea sustatzen dituen gizarte bateratua guztiontzako aberasgarria delako.

5.5. Faltan botatzen da **erlijio pluralismoaren kudeaketa publiko** egokia, gero eta garrantzitsuagoa eta premiazkoa den beharra delako. Euskadin dagoen erlijio-aniztasunak neurri zehatzak eskatzen ditu erlijio-askatasunerako oinarriko eskubidea gauzatzeko.

5.6. Erabiltzaileen eskubideekiko errespetutik abiatutako gizarte esku-hartzeak **komunikazio arina eta erabiltzaileen parte-hartzea** eskatzen ditu. Hizkuntza ulertzeko arazoak, baita kultura aniztasuna ere, kontuan hartuta, ezinbestekoak dira hizkuntza interpretazio sozialaren irizpideak erabiliz interpretatzeko gai izango diren profesionalak izatea. Gaur egungo interpretazio baliabideak ez dira nahikoak gizarte-zerbitzuetan dagoen premiari erantzuteko eta erabiltzaileen eskubideak bermatzeko.

5.7. Gizarte-mugimendu xenofoboak piztea saihesteko ekintzei dagokienez, kontuan hartzekoak dira **giza eskubideekiko errespetutik abiatutako diskurtso publikoak, kultura- eta erlijio-aniztasun eta berdintasunaren alde, baita neurri egokiak ere, bizitoki-segregazioaren, zerbitzu publiko batzuen (osasuna, gizarte-zerbitzuak, hezkuntza...) saturazioaren eta herritarren segurtasunik ezaren aurka borrokatzeko**, azken horren ondorioz, kolektibo batzuk bidegabe gaizki ikusita daudelako. Azterlan ugarik eta jardunbide egokiek agerian jarri dute garrantzitsua dela prebentzio-neurriak abian jartzea, gizartean inbertitzea sustatzeko.

5.8. Eusko Jaurlaritzak ahalegin handia egin du **errefuxiatuen harrera osatzeko programan** eta “korridore humanitarioak” direlakoetan aurrera egiteko, eta errefuxiatuak hartzearen aldeko jarrera ageri du, nazioarteko zuzenbide humanitarioan hartutako konpromisoekiko errespetua erakutsiz. Hori guztia oso positiboa dela esan beharra dago.

5.9. Arartekoak azpimarratu duenez, **migrazio-mugimenduak kudeatu eta errefuxiatuak babestu bitartean, ezin da ahaztu Europar Batasuneko legeko bideak behar direla** (birkokatzea, bisak, korridore humanitarioak eta abar). Mugak dagoeneko ezin dira iragazgaitzak izan eta pertsona sartzeko utzi behar diete. Adigarriak dira herrialde batean legalki sartu eta egoteko zailtasunak, eta immigrante edo errefuxiatu bat bertan bizi eta lan egin ahal izateko, lege oztopo iraganezinak gainditu behar dira; ondorioz, hasiera batean ezarritako lege prozedura erabiliko luketen guztiek gogoia galdu egiten dute. Migrazio-mugimenduen kudeaketa publikoak lurraldeen arabera harrera-politikak bultzatuko lituzke, besteak beste, orain arteko bat-batekotasunaren ondorioz, biztanleen artean zabaldu diren beldurrak uxatuz. Era berean, eskaerak nondik datozen detektatzea ahalbidetuko luke eta aukera emango luke pobrezari eta migratze-ko beharrari eta hainbeste pertsona errugabe ihes egitera behartzen dituzten gerra gatazkei aurre egiteko beste neurri batzuk aztertzeke.

5.10. Arartekoa bat dator giza eskubideak Europar Batasunetik, eta mundu mailan Nazio Batuetatik, defendatu behar direla, 2016ko iraileko New Yorkeko Adierazpenean, Genevako Konbentzioan eta New Yorkeko Protokoloan hartutako konpromisoetatik abiatuta. Bide horretan aurrera egin behar da errefuxiatuei harrera eta laguntza emateko zama eta erantzukizuna modu bidezkoagoan banatzeko.

5.11. Gizarte-erakundeek oso aktibo jardun dute giza eskubideak defendatzen, eta horrek agerian uzten du euskal gizartea duin egiten duen bihozberatasuna. Laguntza humanitarioaren premia dela eta jendea mugiaraztea garrantzitsua da sufrimendua ikusarazteko eta irtenbideak bilatzea bultzatzeko.

Giza eskubideen alde dauden pertsonak kezkatuta daude, gero eta gehiago, eskubide horien defentsan burutzen diren jarduketak jazarpen penalarekin zigortuko direla. Arrisku hori handia da Europako herrialde batzuetan, bertako legediak ez baititu argi bereizten laguntza humanitarioa oinarri duten jokabideak eta pertsonak trafikagai hartzeko kasuak. Hori dela eta, Kontseiluaren 2002/90/EC Zuzentaraua, 2002ko azaroaren 28koa, aldatzea proposatu da, zigorgarriak izan behar duten jokoerak argitzeko.

Lesbianak, gayak,
bisexualak, transexualak
eta intersexualak
(LGBTI pertsonak)

8

Aurrekariak



Arartekoak arlo honetan egiten duen lanak [Konstituzioaren 14. artikuluan](#) du oinarria; izan ere, pertsona guztiak berdinarik direlako printzipioa ezartzen du, eta bereizkeria debekatzen. Era berean, eta eremu horretan egiten duen lanaren bidez, [Yogyakartako printzipioetan](#) ezarritakoa bete eta errespetatu behar dela babesten du Arartekoak; bai eta lesbianen, gayen, bisexualen, transexualen eta intersexualen eskubideen alde lan egiten duten Europako eta nazioarteko erakundeekin erabakiak, jarraibideak eta aholkuak errespetatu behar direla ere. Giza eskubideei buruzko nazioarteko legedia ezartzearen ingurukoak dira aipatu Yogyakartako printzipioak, sexu-joerari eta genero-identitateari dagokienez. Sexu-joera edo genero-identitatea ezin da diskriminatzeko arrazoi bihurtu, eta euskal botere publikoei dagokie pertsona guztien berdintasuna benetakoa eta eraginkorra izan dadin eragozten duten oztopoak kentzeko betebeharra.

Giza duintasunaren defentsan eta pertsona guztiek sexu-joera eta genero-identitate libre izateko giza eskubidearen defentsan dago oinarrituta eremu honetan egiten den lana. Horrekin, LGBTI pertsonen eskubide guztiak berdintasunez eta guztiz erabiltzen dituztela ziurtatu nahi du Arartekoak. Ildo horretan, euskal herri-administrazioek beharrezko neurri eta jarduerak garatzea bultzatu nahi da, pertsona horiek baztertzeko edozein kausa kentzearen eta haien eskubideak berdintasun osoz gauzatzea lortzearen. Gai horrekin zerikusia duten kexak izapidetzeaz gain, hainbat jarduera nabarmentzen dira, euskal administrazioetan, talde horren

eskubideak erabat integraztearekin loturiko funtzionamendua hobetu eta hobekuntzak bultzatu eta sustatzeko. Hiru xede hauei begira daude jarduera horiek:

- Euskal herri-administrazioek euren jardura guztietan berdintasuna erabat errespetatu dezaten eta sexu-orientazio eta genero-identitatearen ondoriozko bereizkeriarik egin ez dezaten lortzea, eskubide horien gauzatzea benetakoa eta eraginkorra izateko beharrezkoak diren neurriak abian jarri.
- Euskal gizarte osoan, bazterkeriarik ezan eta aniztasun afektibo-sexualari eta genero-aniztasunari lotutako eskubideen errespetuan oinarritutako kultura zabaltzea.
- Homofobia edo transfobiaren aurka borrokatzea (edozein formatan agertzen bada ere), Euskadin LGBTI pertsonen egoeraren gaineko ezagutza eta sentsibilizazioa zabalduz.

1. Kexarik aipagarrienak

1.1. Telebista programa batean berdintasunaren eta pertsonen duintasunaren aurkako informazioaren tratamendua

Hasteko, ikusle batek erakunde honetan euskal telebista publikoak emandako programa baten edukiekin zuen ezinegona planteatzeko kexa aipatu beharra dago ("*Que me estás contando*" programan), herritar horren arabera berdintasun eta giza duintasun baloreen aurkako estereotipoak erreproduzitzen zituena. Besteren artean, kexagileak azaldu du programa horretan **harreman heterosexual gisa aurkeztu zirela bikote harreman guztiak**, betiere, **gizonen eta emakumeen rol estereotipatuak** oinarri hartuta. Erakunde honek informazio eskaria egin zion irrati-telebistako euskal erakundearen zuzendaritzari, erakunde publiko horrek egiten duen informazio eta kultura jardueran sartu beharrek printzipio eta testuinguru juridikoa azalduz, eta eskatuz EITBren zuzendaritzaren balorazioa argitzeko programa horren edukien eta pertsonen berdintasun eta duintasunaren gaineko legezko betebeharrak eta printzipioei egokitzeko. Irrati telebista erakundeak emandako erantzunetik Arartekoak ondorioztatu zuen **EITBren zuzendaritzak hobetzeko eremu**

bat aitortu zuela, programazioan etorkizunean genero estereotipoak ez sustatzeko konpromisoa adieraziz, eta emakume eta gizonen arteko berdintasunaren aldeko mezuak helarazteko, eta horrek salatutako jarduera konpontzen du eta erakunde honen arabera etorkizunean arreta berezia emateko borondatea adierazten du, programazio mota hauetan, konstituzio eta lege agintua betez, pertsona guztien berdintasun eta duintasun printzipioetan dagoena.

1.2 Publizitate autobus baten mezuak, haurtzaroko identitate dibertsitatearen aurkakoak

Izan zuen garrantzi publikoa dela eta, LGTBI eskubideen defentsarako elkarte ezberdinek planteatutako gaia aipatu beharra dugu, erakunde honen esku hartzea eskatu zutenak ustez diskriminatzailea zen eta adingabe transexualen duintasuna urratzen zuen **publizitatea zuen autobus batek** (*"Hazte oír"* izeneko elkarte batek sustatutakoa) **Euskadiko udalerrietako kaleetatik ibiltzea galarazteko.**

Esku hartze eskaria jaso ondoren, Arartekoak ezagutu zuen Madrileko Fiskaltza Probintzialak zegokion Lehen Instan-tziako Epaitegiari dagoeneko eskatu ziola autobus horren jarduerak *"bake publikoaren alterazio delitua eta pertsonen artean intseguritatea edo beldurra sortzekoa"* sortzen zuen erabakitzeke. Fiskaltzaren erabaki horren ondorioz, autobusa Madrilan gelditu zuen, kautelaz, zegokion epaitegiak, eta hori dela eta **Arartekoak ez esku hartzea erabaki zuen.** Gainera, gai horrek adierazpen askatasunaren mugak argitzea eskatzen zuen, Konstituzioan ezarritako oinarritzko eskubidea dena, eta amorrutako delitua, zigorgarria den jokabidea, edozelan ere eskumena duten epai organoei dagokien lana.

Dena den, garrantzi publiko handiko gai honen ondorioz, **Arartekoak bere iritzia helarazteko aukera izan zuen.** Horrela, erakunde honek adierazi zuen transexualen eskubideen aurkako eraso posible baten testuinguruan, berriz ere adierazi behar zuela **Konstituzioaren 14. artikulua bereziki babesten dituzten nazioarteko eta barne arauen operagarritasun eta inperio osoa, pertsona guztien berdintasun printzipioa eta arrazoi ezberdinengatik diskriminazioa galarazten duena, Yogyakartako printzipioak, orientazio sexualaren eta genero identitatearekin lotutako giza-eskubideen nazioarteko legedia ezartzeari buruzkoak, baita lesbiana, gay, bisexual, transexual eta intersexualen eskubideen alde lan egiten duten europar eta nazioarteko organismoen erabaki, zuzentarau eta orientabideak ere.**

Arartekoak **Euskadin aniztasun afektibo-sexualaren eta genero aniztasunaren eskubideen defentsan** konpromiso berezia hartu du. Erakunde honek aurrera eramandako beste jarduerak askoren artean, 2009an egindako **Euskadiko Transgenero eta Transexualen Egoerari** buruzko txostena azpimarratu beharra dago, pertsona hauen behar eta gizarte sentsibilitatearen gaineko ezagutza handiagoa emateaz gain, 14/2012 Euskal legea sustatu eta oinarritu zuena, **genero identitatea dela eta diskriminazio ezari eta transexualen eskubideen aitortzei buruzkoa.**

Kasu honetan, erakunde eta gizartearen erreakzio azkarrak pertsonen diskriminazioaren apologia egiteko edozein asmo gelditu zuela ematen zuen. Hala ere, Arartekoak argitu nahi izan zuen **eremu honetan euskal botere publikoen zabarkeria edo pasibotasuna hautematekotan, erakunde honek beharrezko neurriak sustatuko lituzkeela** –bere funtzioen barruan– sexu orientazioa eta kasu honetan bereziki genero identitatea diskriminatzeke arrazoa ez dela bermatzeko.

Honekin guztiarekin, Arartekoak uste izan zuen autobus honen agertzearekin batera sortutako eztabaida dagokion testuinguruan kokatzea garrantzitsua zela, **gertakari hauen azpian dagoen gaiaren benetako hedapenaren kontzientzia hartuz, batez ere haurrak kaltetzen dituen, eta haur horiek banakako garapen zoriotsua izateko duten eskubidea, heldutasunera egoera osasuntsu eta orekatsuan heltzeko aukera ematen diona, osotasun fisiko eta emozionalarekin.** Arartekoak adierazpen gehiago egin ditu genero identitate anitza bizi duten edo adierazten duten haurren egoera eta beharren inguruan, giza garapenari eta haurtzarokoan eta nerabezaroan adierazpenen eta identitateen banakotasuna errespetatzeak behar duen sakontasunarekin, aintzat hartuta **adingabearen interes gorena, haur hauek adierazitako eskari anitzak entzun eta egoki bideratzen direla bermatzeko, eta euren banakako ibilbidean laguntza profesionala eta espezializatua bermatuz. Haurtzarokoan eta nerabezaroaren berezko garapen izaerak, eta etapa horiek pertsonen identitatea osatzean duten garrantziak, diagnostiko azkar edota itxien saiakera oro ekiditera behartzen dute,** kategoria finkoen arabera, atzera egin ezinezko prozesuetara eraman ditzaketanak. Mezu murriztaileek ez diete haur hauei laguntzen; aniztasuna bizitzaren adierazpen bat da eta giza aberastasunaren adierazle izugarria, gizarte osoak ospatzen ikasi behar duena, ez iraintzen.

1.3. Filiazioa legez zehazteko eta ezkontutako emakume-bikoteen seme-alabei Gizarte Segurantzak ematen dien tratuan arazoak

2017an emakumeen arteko bikoteen barruan jaiotako seme-alaben filiazioa legearen arabera zehazteari lotutako kontsultek jarraitu dute, horietako batek lagundutako ugalketa teknikoak erabiltzen dituenen, eta Gizarte Segurantzaren sistemetan jasotzen duten tratuari lotutakoak. Erakunde honen eskumen eremutik kanpo dauden administrazioen jardunak direnez, Arartekoak **Espainiako Herriaren Defendatzailearen bidez arazo hauek konpontzeko izapidetzea bideratu du,** baina zailtasunek jarraitzen dutenez, **Arartekoak kontsulta hauek egiten dituztenei informazioa eta aholkua ematen saiatzen da, euren jardunak bideratuz, modu honetan, ahal den neurrian, askotan anbigua den legedi bat ezartzearen ondorioak ez pairatzeko.** Azpimarratu dugun kasuan, herritar batek legeak bi emakumez osatutako ezkontzak ustez diskriminatzeagatik duen arduraz azaldu du, lagundutako ugalketa tekniken bidez jaiotako seme-alabaren filiazioaren erregistroari dagokionean alde

batetik, eta bestetik, etorkizuneko alabaren egoerarekin lotuta, erditu ez duen emakumearekin izango duen legearen araberako loturari dagokionez, baita Gizarte Segurantzak erditu ez duen ama horri amatasun baimena aitortzeari dagokionez ere (legearen arabera, aitatasuna), alaba jaio ondoren.

- Erditu ez duen amak jaio aurretik Erregistro Zibilean agertzeko beharrari eta Erregistro Zibilean lagundutako ugalketa klinikak emandako egiaztatze dokumentu bat aurkezteko beharrari lotuta: 2017an egindako aurrerapenak

Erakunde honek aspaldi hauteman du bi emakumez osatutako bikoteek bietako bati egindako lagundutako ugalketa tekniken bidez jaiotako seme-alaben filiazioa erditu ez duen emakumearen alde zehazterako orduan pairatzen duten egoera. Izan ere, *lagundutako ugalketa teknikei buruzko maiatzaren 26ko 14/2006 Legearen 7. artikulua* arabera, erditu ez duen emakumeak bere bikoteak lagundutako ugalketa tekniken bidez sabelean hazten ari duen seme-alaba jaio aurretik Erregistro Zibilean haur horren amatasuna onartzeko asmoa jakinarazi behar du, eta horrek oztopo bat gehitzen die bikote hauei, bikote heterosexualen kasuan existitzen ez dena. Xedapen horretatik Erregistro Zibil batzuek ondorioztatu dute erditzen ez duten emakumeek, lagundutako tekniken bidez seme-alaba bat sabelean daramaten emakumeekin ezkondu daudenak, haurra jaio aurretik bere bikotearen seme-alabaren filiazioa bere alde zehazteko baimena adierazi behar dutela. Jaio aurreko izapide honen gabeziak askotan sortu du erditzen ez duen bikotekidearen aldeko haur horren filiazioa inskribatzeari dagokion Erregistro Zibila ukatzea, eta kasu horretan adopzio prozedura bat abiarazi behar dute erditu ez duten bikotekideak berekiko filiazioa ezartzea nahi badu.

Arazo hau hauteman ondoren, **Arartekoak** 2010ean Eusko Jaurlaritzari zuzendutako gomendio orokor bat egin zuen, gaia aztertuz eta eskatuz irizpide legal hau lagundutako ugalketa teknikak egiten dituzten Euskadiko ospitale eta klinika guztietan zabaltzeko, modu horretan kaltetu daitezkeen emakumeek horren berri izateko, haurra jaio aurretik dagozkion neurriak hartu ahal izateko, modu horretan ondorengoko adopzio prozedurak egin beharra ekiditeko. Gomendio horretan ere **gogorarazi zen homo-gurasoen eta sexu bereko bikote edo ezkontideentzako oztupo formal edo administratiboak ezabatzeko larritasuna, eta estatuko eskumena duten instantziek behingoz ama lesbianen egoera argitzeko, biologikoa ez den amaren eta seme-alabaren arteko filiazioa aitortzeari dagokionean**. Horrekin guztiarekin, 2011n Erregistro zibilaren Legearen 44.3. artikulua lagundutako ugalketa klinikak igorritako dokumentu bat Erregistro Zibilean aurkezteko irizpidea ezarri zuen, bikoteko emakumeetako batek lagundutako ugalketa prozesu bat egin zuela egiaztatzen zuena. Modu honetan, dokumentu hori aurkezteak erregistroan izena egoki emateko ezinbestekoa zela ematen zuen.

Hala ere, duela gutxi, **2017ko otsailean, Justizia Ministerioak Erregistro eta Notarioen Zuzendaritza Orokorraren (ENZO) bidez**, erakunde honek gai honen inguruan 2010. urtean egindako gomendio orokorraren ildotik, **bi emakumez osatutako bikote baten alde agertu da, legeak euren**

hirugarren umearen ama zirela aitortzeko aldarrikatzen zutenak, lagundutako ugalketa klinikaren egiaztagiririk aurkeztu behar izan gabe. ENZOren ebazpenak 2011ko Erregistro Zibilaren Legearen 44. artikuluan aurreikusitako dokumentuaz ari da, eta aitortu du *“legegilearen asmoa emakumez osatutako bikote baten barruan jaiotako haurren filiazioa zehaztea erraztea izan dela adierazi behar da, lagundutako ugalketa teknikak erabili dituzten edo ez alde batera utzita”*. Ebazpen honek haurdunaldi aukera gehiago irekitzen ditu, orain arte Espainian emakumeentzat posible ez zirenak. Garrantzi handikoa da ENZOren jarrera berria eremu honetan, zalantzarik gabe **adierazitako 7. artikulua**ren **exijentzia murriztea ekartzen duena, erditzen ez duen amak** bere bikoteak erditutako seme-alabaren filiazioari dagokionean onarpena iragartzeko **aurretik bertaratu** behar izateari dagokionean.

- Erditzen ez duen amaren eta etorkizuneko alabaren lotura legalari eta Gizarte Segurantzaren eremuko amatasun/aitatasun prestazioei buruz

Gai honi dagokionez herritarrek zalantzak dituztenez, Arartekoak honakoa argitu behar izan du:

Erditzen ez duen amaren eta seme-alabaren arteko lotura legalari dagokionean, erditzen duenaren berdina izango da –haurra Erregistro zibilean bien seme-alaba bezala inskribatu ondoren–, eta ondorio guztietarako, hau da, ikuspuntu zibiletik, bi amek guraso ahala maila berean izango dute (horrek eurentzat eta euren seme-alabentzat dakartzan eskubide eta betebeharrak guztiek).

Gizarte Segurantzaren prestazio eta baimenei dagokionez, erditzen ez duen amak aitak Gizarte Segurantzaren eremuan jasotzen duen tratua bera jasoko du, 295/2009 Errege Dekretuan ezarritakoari jarraiki. Dekretu horrek *Gizarte Segurantzaren sistemaren amatasun, aitatasun, haurdunaldi arriskua eta edoskitze naturaleko arriskurako prestazio ekonomikoak erregulatzen ditu*.

Emakumez osatutako bikoteetan ematen den desoreka terminologikoari dagokionez (amatasuna/aitatasuna) erakunde honek **Espainiako Herriaren Defentsa Erakunde**ari kexa bat helarazi dio, ama diren emakumez osatutako bikoteen kasuan aitatasun adierazpenak duen hizkera ez egokia eta sexista salatzen zuena. Esku hartu ondoren, seme-alaba bat jaiotzen denean prestazioak eskatzeko inprimakien alderdi batzuk aldatu dira, zehazki *A gurasoari* eta *B gurasoari* erreferentzia eginez, *aita* eta *ama* adierazi beharrean. Aitzitik, inprimaketan bertan jasotako beste erreferentzia batzuk ez dira aldatu; hala nola, *amatasunagatiko* prestazioei eta *aitatasunagatiko* prestazioei egiten zaien aipamena; izan ere, **Gizarte Segurantzaren Lege Orokorrean** eta horren garapen-araudian ezartzen dena kopiatuz jaso behar da aipatu izendapena, eta ez aipatu legea, ez horren araudia, ez daude alderdi horretan aldatuta.

2. Araudi- eta gizarte-testuingurua

2.1. EAEko esparru juridikoa

Azken urteotan, LGBTI pertsonen eskubide zibilak legez parekatu dira gure inguruko herrialdeetan, bai sexu bereko pertsonak ezkontzeko aukerari dagokionez, bai transexualen genero-identitatea sentitzen duten sexura legez egokitze ahalmeneri dagokionez. Hala, gure lurralde-eremu zehatzean, *izateko bikoteak arautzeko maiatzaren 7ko 2/2003 Legea* onartu zen lehendabizi; ondoren, *Kode Zibilarren erreforma, uztailaren 1eko 13/2005 Legearen* bidez egina, *zeinak Kode Zibila aldatzen baitu ezkontzeko eskubideari dagokionez*; eta azkenik, *martxoaren 15eko 3/2007 Legea, pertsonen sexuari buruzko erregistroko aipamena zuzentzea arautzen duena*.

Hori dela eta, *transexualak genero-identitateagatik ez baztertzeari eta haien eskubideak aitortzeari buruzko ekainaren 28ko 14/2012 Legea* onetsi zuen Eusko Legebiltzarrak. Lege horren helburua da transexualeri arreta integrala ematea eta transexualen izaera edo egoera pertsonal edo sozialagatik legedian dauden diskriminazio guztiak gainditzeko bidean aurrera egitea. Azkenik, 2015eko abenduan, *abenduarien 22ko 234/2015 Dekretua* onartu zuen Eusko Jaurlaritzak, transexualen administrazio-dokumentazioari buruzkoa hori. Horren bidez, aipatu 14/2012 Legearen 7. artikulua garatuz, transexualak –nazionalak zein atzerritarrek–, Erregistro Zibilean edo beren jatorrizko herrialdean sexua zuzendu artean, Euskadin erabili ahal izango duten administrazio-dokumentazioa erregulatu da, horrela, modu askean zehaztutako genero-identitatearen arabera tratua jaso dezaten.

Arau-multzo horrekin, eskubideen legezko aitortza-eredu berria ezartzen duen esparru juridikoa eratu da LGBTI kolektiboarentzat. Hala ere, errealitateak erakusten digutenez, oraindik ere ugari dira eremuak, non praktikan urratzen baitira LGBTI pertsonen eskubideak.

2017an Diputatuen Kongresuko batzarrak *Lege proposamen* bat onartu du, *sexu orientazioaren, genero identitate edo adierazpenaren eta sexu ezaugarrien eta lesbiana, gai, bisexual, transexual, transgenero eta intersexualen aurkako diskriminazioaren aurka*, LGTBI-fobia borrokatzeko marko juridiko zehatza bihurtu nahi dena. Lege proposamen honen testua egun abiapuntu bat bakarrik da, dagozkion parlamentu izapideak bete behar dituena eta ziurrenik legedi kamerean onarpena lortzeko nahikoa adostasun lortzera bideratutako aldaketak pairatuko dituena.

2.2. Nazioarteko eta Europako esparrua. European LGTBien eskubideak hobetzeko lehentasunezko ekintzak

Europako Batzordeak onartu egin du Europar Batasuneko estatu kide askotan lesbianek, gayek, bisexualek, transexualek eta intersexualek (LGBTI) diskriminazioa eta erasoak

jasotzeko arriskua dutela egunero. Homosexualitatearen, transexualitatearen, sexu-joera aniztasunaren eta genero-identitatearen gaineko aurreiritziak, nahasteak eta ezjakintasunak elikatu egiten dituzte komunitate horrenganako jarra intolante eta oldarkorrak. Zuzenbide Europarrak pertsona guztientzako tratu-berdintasuna bermatzen du enpleguaren eta prestakuntzaren testuinguruan, sexua edo sexu-joera gorabehera. *EBko itunek, EBko Oinarrizko Eskubideen Gutunak* eta *Enpleguko Berdintasunerako Zuzentarauak* ziurtatu egiten dute berdintasunerako eta diskriminazio gabeziarako eskubidea, eta, era berean, diskriminazio mota horri aurre egiteko orduan, EBk jarrera proaktiboa izan dezala eskatzen dute.

Nazioarteko Zuzenbideak ere LGBTI pertsonen eskubideak finkatu ditu, *Giza eskubideei, sexu-joerari eta genero-identitateari buruzko Nazio Batuen Ebazpenaren* bidez (2011ko ekainekoa da ebazpena). Bestalde, eremu horretan, garrantzitsua da Europako Kontseiluak duen tokia, *Ministroen Batzordeak estatu kideei egindako gomendioarekin, sexu-joeragatik edo genero-identitateagatik diskriminazioari aurre egiteko neurriei buruzkoa hori*.

Alabaina, *Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Agentiaren (FRA)* hainbat txostenek erakusten jarraitzen dute, hala nola *27 estatu kideetako legediaren konparazio-azterketaren txostenak* edo *LGTBI pertsonen bizitza sozial eta ekonomikoaren eremu ezberdinetan (enplegurako, hezkuntzarako eta osasunerako sarbidean) bizi duten egoeraren konparazio-azterketak*, Europako arazo izaten jarraitzen dutela LGBTI pertsonenganako diskriminazioak eta gorroto-delituak.

2017ko martxoan Oinarrizko Eskubideen Europako Agentiak (FRA) eskubide hauen defentsarako lehentasuna duten jardueren fokua ezarri du, euren jaioterrian jazarpena pairatzen dutelako European asiloa eskatzen duten LGTBI pertsonentzat. *Horrela, txosten bat argitaratu du, arrazoi honengatik egindako asilo eskarien balorazioak nola egiten diren azaltzen duena, eta Europako herrialde ezberdinetan pertsona hauei harrera emateko neurri zehatzen existentzia aztertzen du*. Txosten horretan europar herrialde honi buruzko datu eskuragarriak ez egotea azpimarratu du, hala nola, Espainia edo Frantzia.

3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Jarraian, arlo honetan 2017an burutu ditugun jarduketa garrantzitsuenak azalduko ditugu. Hain zuzen, agerian jarriko dugu zeintzuk izan diren Ararteko erakundearentzat arreta-gu-ne nagusiak LGBTI pertsonen eskubideen defentsaren arloan:

3.1. Bilerak elkarteekin

2017an LGTBI eskubideen defentsarako elkarte ezberdinekin harremana izan da, Arartekoarengana jo dutenak kontsulta

ezberdinak egiteko, baita gai ezberdinen gaineko euren eskariak adierazteko ere: eraso lesbofobo, homofobo edo transfoboaren aurreko gizartearen eta erakundearen erreakzioa, gizarteak eta erakundeak haurtzaroko eta nerabezaroko genero identitate aniztasunaren inguruko tratua, edo bikote lesbianetan jaiotako aurreko egoera legala, edo Eusko Jaurlaritzak LGTBI pertsonen arreta emateko ematen dituen zerbitzuen egungo egoera. Hauetako gehienak erakunde honetan izapidetutako kexa edo kontsulten bidez bideratu dira, beste batzuk LGTBI erakundeek adierazitako zalantzak bideratzen saiatu gara Eusko Jaurlaritzarekin zuzenean eztabaidatuz, gaian eskumena duten agintaritzekin egindako erakunde bilera ezberdinetan.

3.2. Bilerak administrazio eta erakundeekin

LGTBI eskubideen eremuan Arartekoak 2017an zehar Eusko Jaurlaritzan gai honetan ardura duten instantziak izan du harremana, bai Eusko Jaurlaritzako Gizarte Politiken Sailburu ordearekin (Enplegu eta Gizarte Politiken Saila) baita sailburuordetza beraren barruko Familia eta Komunitate Politikarako Zuzendaritzarekin ere. Bilera horietan jorratutako gaiak honakoak dira:

- **Berdindu Zerbitzuaren egoera:** berri du, bi urtez luzatuz (2018-2019). Programak banakako arreta aintzat hartzen du, Berdindu Pertsonak / Ibiltariren bidez, eta ikastetxeetan errealtate honi arreta Berdindu Eskolak-en bidez. **Berdindu Familiak**, zalantza jarri zen eta berriz definitu zen. Egun hezkuntza eremuan esperientzia duen LGTBI elkarte bat da zerbitzu hau kudeatzen ari dena, Sailarekin egindako hitzarmen baten bidez. Familiarekin egindako bilera eta topaketetan sare sozialekin lotutako jardura bat gehitu zaie. 2018ko urtariletik aurrera zerbitzua kudeatzeko lehiaketa ireki da, esku hartzean gabeziarik egon gabe.
- **Eskola segurua taldearen jarraipena** eta Ararteko erakundearen parte hartzea: egindako lana oso positiboki baloratu da eta legegintzaldi honetan jarraitzeko asmoa dagoela baieztatu da. Horrekin guztiarekin, ageria da talde honek 2017an izandako jardura falta –Arartekoari azaldu zaien bezala–, Hezkuntza Sailetik sustatzen dutenen egoera pertsonalak direla eta. Arartekoak uste du 2018an erakunde arteko talde honek abiarazitako lana berrartu behar dela, hezkuntza eremuan LGTBI haur eta nerabeen beharrei erantzun egokiak emateko oso garrantzitsua delako.
- **Transexualen administrazio-dokumentazioari buruzko abenduaren 22ko 234/2015 Dekretuaren ezarpena:** Dekretu hau onartu zenetik sailean 33 dokumentazio administratibo eskari jaso dira, guztiz operatibo dagoena eta ondo funtzionatzen ari dela ematen du. Eskatzaileei eman zaien galdetegi bat erantzun duten pertsonen asebetetze maila altua da. Pertsonen osagarria den dokumentazio administratibo hau errazteko efektuaz gain, pertsonen adierazitako administrazioen aurrean kudeaketak hastearekin oso

interesgarria den efektu sentsibilizatzaile eta didaktikoa eman dela uste da.

- **Genero-adierazpen edo –identitate anitza duten** edo genero-jokaera ez normatiboak dauzkaten **adinegabeak** (familien eskariak eta osasun-, gizarte- eta hezkuntza-arreta). Genero adierazpen edo jokaera ez normatiboak dituzten haurrekin EAEn diseinatu nahi den arreta ereduaren gaineko hausnarketa patxada-tsuagoa egiteko beharra joratu da. Erakunde honen ustez, Euskadin haurren berezitasuna eta beharrak aintzat hartzen dituen arreta eredu bat eskaintzeko zain gaude (helduen ezberdinak direnak). Diseinu hori haurrak eta euren banakako garapena errespetatuz egin behar denaren inguruko adostasun osoa dago. Arartekoaren arduradunaren eta inplikaturako beste administrazioetako arduradunen artean gai honi buruzko bilera monografikoak egiteko egokitasuna planteatu da, batez ere Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza eta Osasun Saileko eta Emakundeko ordezkariekin.

- **14/2012 Legea, transexualen arreta emateari buruzkoan**, aurreikusitako **osasun klinikoko gida:** dagoeneko martxan dagoen arren, adingabeei dagokienean **Arartekoaren 2016ko otsailaren 12ko ebazpenean** ezarritako irizpideak aintzat hartzeko egokitasuna komentatu da, Osakidetza zuzendutakoa eta gai honen lotutakoa. Eusko Jaurlaritzak haurtzaroen eta nerabezaroen gai hau joratzeko gogoeta espazioak sortzearen alde agertu da, eta Eskola Segurua espazioa testuinguru egokia izan daitekeela diote edo horren inguruko foro z Arestiko paragrafoetan aipatu den egoitza-plaza abalago baten sustatzailea ere.

- **Administrazioetako profesionalen formazioa eta sentsibilizazioa:** Berdindu zerbitzua aholkatzen duten LGTBI entitateetako batzuk Administrazioetako profesional ezberdinei genero identitate eta sexu orientazioari buruzko formazioa ematen diete, hala nola irakasleei (eskaintza Berritzeguneek kudeatzen dute), Ertzaintzako kideei (borondatezko moduan, edo Arkauteko formazio programaren barruan), diskriminazioa hautemateko hiru begiraden logika jarraituz: etnia edo jatorria dela eta, generoa dela eta, eta sexu orientazioa/genero identitatea dela eta.

3.3. Beste hedapen jardura batzuk

- Arartekoaren **Erakunde Aitorpena Homofobia, Transfobia eta Biforiaren aurkako Nazioarteko egunean** (2017ko maiatzaren 17a)

Egun honen harira, Arartekoak **gizaki guztien berdintasun eta duintasunarekin duen konpromiso sendoa errepikatuz, sexu orientazioa edo genero identitatea edozein delarik, eta gure erakundearen eta euskal gizartearen elkartasunari deia egin zion, gure mugen barruan zein kanpoak jazarpen krudel eta ezin onartuzko hau jasaten duten guztiekin, beste modu batean maitatzeagatik bakarrik, eta beste behin ere beste herrialdeetan arra-**

zoi honengatik jazarriak direna babestu eta hartzeko garrantzia gogorarazi zuen. Era berean, 2017ko nazioarteko deialdiarekin bat eginez, Arartekoak **pertsona guztiek, euren sexu orientazioa edo genero identitatea alde batera utziz familia bat osatu ahal izatearen** alde egin zuen, eta garatu ahal izateko eta diskriminaziorik gabe aitortuak izateko gizartearen laguntza izateko, gainontzeko familiak bezala.

4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

4.1. LGTBI pertsonen egoera hobetzeko lehentasunezko ekintza markoa

Europako Batzordeak hurrengo urteetarako ezarritako lehentasunezko ekintzen zerrendarekin bat, (*List of actions by the Commission to advance LGBTI equality*) egokia litzateke **eskumena duten euskal administrazioek** eremu honetan lan egitea, europar mailan **hobekuntza eremu** hauek aintzat hartuz:

- Babesteko existitzen diren legezko eskubide eta bermeak garatu;
- LGTBI pertsonen eta euren familien dagoeneko aitortutako eskubideen eraginkortasunaren monitorizazioa eta jarraipena;
- Herritarren inpaktu neurriak, aniztasuna sustatzea eta diskriminaziorik ezarako formazio eta sentsibilizazio neurriak;
- LGTBI pertsonen eskubideen berdintasuna sustatu eta aurrera egiteko ardura duten klabe diren eragileak lagundu, eskubide hauen defentsarako GKEak bezala;
- Botere publiko autonomiko, foral eta tokikoen ikerketa sustatu eta datu bilketa;
- Mugez haratagoko hedapena duten LGTBI eskubide zibilei dagozkien gaiak jorratu.

Euskal botere publikoek, Europar Batasuneko Estatuaren gainontzeko administrazioek bezala, euren lurraldean ekintza hauetako batzuk martxan jartzeko erronka dute, eta horretarako marko juridiko nahikoa eta eskubide hauen defentsaren aldeko gizarte borondatea dute.

4.2. Sexu orientazioa edo genero identitatea dela eta jazarpena pairatzen duten pertsonen harrera eta arreta

Oinarritzko Eskubideen Europako Agentziaren (FRA) gomendioei jarraiki, Euskadin pertsona hauek hartzeko esfortzu bat egin behar da, baita sexu orientazioa edo genero identitatea dela eta diskriminazioaren ondoriozko jazarpenean oinarritutako asilo eskarien egoeraren gaineko ezagutza ere.

4.3. Genero-identitate edo -adierazpen anitza duten haurrei arreta egokia ematea

Genero adierazpen edo identitate anitz dituzten haurrek, edo normatiboak ez diren genero esperientziak bizitzen ari direnek euren eskubideak eta pertsona bezala garatzeko eta aske izateko eskubideak urratuta ez izateko –adostasun falta eta askotan helduen munduaren orientazio nahasia dela eta–, ezinbestekoa da **erakundeen arteko gogoeta eta eztabaida foroak sustatzea, eskaini beharreko prestazio publikoak modu egokiagoan eta haurren eskubideei egokituta zehaztera bideratuak, 14/2012 Legeari jarraiki, genero identitatea dela eta ez diskriminatzeari eta transexualen eskubideak aitortzeari buruzkoa**. Espazio horien helburua da arlo honetan esku hartzeko **eskumena duten erakundeen arteko estrategiak adostea eta irizpide argiak ezartzea, euren jardueren oinarri haur eta nerabeen interesa eta eskubideak hartuz**, hori guztia, haurrak babesteko legegik eta araudiak ezarritakoari jarraiki (adingabearen interes gorena, bere iritzia emateko eskubidea, etab.), eta LGBTIen eskubideak babesteko nazioarteko eta hemengo tresnetan jasotako printzipioekin, edota emakumeen eta gizonen berdintasunerako legedian ezarritakoarekin bat eginez.

4.4. Aniztasun afektibo-sexualaren eta generoaren aniztasunaren inguruko arreta, hezkuntza-arloan

Babes eraginkorrean eta haur eta nerabeen sexu-afektibo aniztasunari dagozkion beharretan aurrera egiteko, Arartekoak *Eskola Segurua* erakunde arteko Taldeak abiarazitako lana berrartzea garrantzitsua dela uste du, 2017an eten zena. Beraz, ezinbestekoa da Euskadiko hezkuntza-zentroen eta hezkuntza-erakundeen artean baterako lana sustatzea, eskola haur horientzat benetan inklusiboa eta toki segurua dela ziurtatuko duten tresnak sortzeari begira, euren sexu-joera edo genero-identitatea edozein izanik ere.

Adinekoak eta menpekotasun egoeran dauden pertsonak

9

Aurrekariak



Kapitulu honetan Arartekoak bi norabideetan egindako jardunak aurkeztuko dira, batzuetan aldi berekoak direnak. Batetik, gizarte zerbitzuek eta zerbitzu soziosanitaroek mende-kotasun egoeran edo arriskuan dauden pertsonen emandako arreta, adinari erreparatu gabe. Horrela, gai honen inguruan jasotako kexa guztiak zenbatu dira eremu honetan, baina ezgaitasuna duten pertsonen dagozkienak (65 urtetik behar-rakoak), zehatzago aztertuko dira III.3. atalean, ezgaitasuna duten pertsonen dagokiena, eta mende-kotasuna duten haurrei dagokien ikerketa kualitatiboa Haur eta Nerabeen Bulegoaren txostenean egiten da.

Bigarrenik, eremuaren interesekoak dira adineko pertsonen bereziki eragina duten gai guztiak, horien artean mende-kotasuna. Giza-eskubideetan oinarritutako ikuspegi berriek (eskubideen titulartasunaren printzipioa), adineko pertsonen ahaluntasuna azpimarratu nahi dute, eskubidea duten subjektutzat joz, eta ez bakarrik gizarte asistentzia jasotzen duten pertsonak bezala bakarrik. Ikuspegi honek Herritartasun berri bat dakar, beharrezko berrak gozaten duena, rol eta aukera berriak hartzen dituena eta euren autonomia sustatu eta indartzen duena.

1. Arloa kopurutan

Arartekoaren jarduerak, adineko pertsonen arloan, aurreko aurkezpenaren ildo beretik, herritarren kexen ikerketa hutsa gainditzen dute zabaltzeko, sentsibilizatzeko edo, era zabalean, adin-talde horretan sartzen diren pertsonen eragiten dieten politika publikoak hobetzen laguntzeko esku-hartzeak sartzeko. Azken horiei buruz informazio xehea emango da atal honetako 4. idatz-zatian, eta orain herritarrek kexa edo kontsulta gisa agertutako kontuei helduko diegu. 2017an **37** izan dira, haiek **guztiak mendetasunari arreta emateko gizarte zerbitzuei (edo soziosanitarioei) lotuta**. Haietako bat izan ezik, zeina administrazio egindako iradokizunean amaitu baitzen, guztiak itxi ziren baloratuz zegoen administrazioak “jarduera ez desagokia” izan zuela edo kexagileari “aholkularitza eta informazioa” emanez.

Aurreko urteetan bezala, kopurua gero eta txikiagoa bada ere, oraindik daude desadostasunak **mendetasun-egoeraren balorazio** batzuen emaitzekin. Aztertutako kasuetan, Arartekoak eskatzaileek jakinarazi die euren desadostasuna profesionalak egindako adituen irizpenei buruzkoa dela, eta behar den espezializazioa eta erakunde honen esku-hartze eremuaz kanpoko irizpide teknikoak dauzkatala profesional horiek. Paraleloki, txostenaren kopia eskatzera bideratu ditu (eduki ezean), behar besteko eta zuzen arrazoitutako balizko erreklamazio bat egiteko.

Kexa kopururik ugariena **egoitza zerbitzuei** dago lotuta. Batzuk Bizkaiko eta Arabako plaza publikoen urritasunari buruzkoak dira. Itxaronaldiak dakartza horrek, egoitza zentroan sartzeko, nahiz egoitza pribatu batetik edo eskatutakoa ez den publiko batetik aldatzeko. Arabaren kasuan, kexu gehienak Gasteizko udalerrian egoitza-plaza nahikorik ez egoteari dagozkio. Erakunde honen ustez lan egiten ari da horretan, [Arabako Gizarte Zerbitzuen Mapa](#) (2016-2019) azaldukoaren arabera. Mapa hori 2016ko uztailaren 22an onartu zuen Erakunde arteko Mahaia (Arabako udalen eta Eudelen ordezkariak batek eta Gizarte Ongizaterako Foru Erakundearen eta Arabako Foru Aldundiaren ordezkariak osatutako mahaia), eta Araban egoitza-plaza berriak sortzeko beharrezko onartzen da han. 2017rako 80 aurreikusten ziren adineko pertsonentzat, ehuneko handi bat Gasteizen kokatuta.

Arartekoak gertutik jarraitu dio Bizkaiko egoitza pribatuetako langileen grebak erabiltzaileen arretaren kalitatean izandako inpaktuari, zeina urtebetez luzatu baita. Jasotako kexak egoitza-zentro jakin bati buruzkoak izan dira eta, haiei esker, erakunde honek ondorioztatu ahal izan du lan-gatazkak, gutxieneko zerbitzuak egon arren, disfuntzioak eta arretahutsune batzuk sortu zituela, azkenean konpondu badira ere. Halaber, zentroyen ikuskaritza-zerbitzuaren funtzionamendua ezagutu eta baloratu ahal izan du, baita egoiliarren banako jarduera-planak ebaluatzeko programa berri baten lehen emaitzak ere.

Tutoretzapeko apartamentuek, I. graduako mendetasuna edo mendetasun-arriskua duten pertsonentzako udal-eskumeneko egoitza-baliabideek ere jaso dituzte kexak. Zio nagusia apartamentuetan ezarritako arauetako eta haiek ez betetzeagatik jarritako zehapenekiko desadostasuna da. Aztertutako kasuetan, arauak behar bezala zehaztuta daude ordenantza arautzaileetan edo zerbitzuen araudietan, eta haien kopia bat erantsi ohi zaie erabiltzaileak sinatutako erabilera-kontratuari.

Eguneko arreta-zentroyei buruzko kexak 2. idatz-zatian aurkeztuko dira. Izan ere, haiek guztiek daukaten arazoak ofiziozko jarduera bat eragin zuen, administrazioari egindako iradokizun batekin amaitu dena.

Beste kexa multzo baten gaia **arreta goiztiarreko zerbitzua** da. Gehienen zioak aurkeztutako erreklamazioei ez erantzutea (ikerketa egin bitartean zuzendu ziren horiek) nahiz has-teko iragarritako atzerapenak (azkenean bete ez zirenak) izan ziren. Azkeneko batean, antza, zalantzan jartzen zen zerbitzua jasotzeko muga-adina era zibilean zenbatzeko modua, baina ikerketari esker jakin ahal izan zen proposatutako esku-hartzea beste zio batzuegatik amaitu zela, eta zuzenbidearen arabera araberakoak izan zirela zio horiek.

Prestazio ekonomikoei dagokienez, aurten esanguratsua izan dira familia ingurunekeo zaintzetarako prestazio ekonomikoak oker jasotako kopuruen erreklamazioari lotutakoak. Arrazoa, zaintzailea mendeko pertsonaren helbide berean erroldatuta egoteko baldintza ez betetzea, nahiz Gizarte Segurantzaren kargurako seme-alabagatik laguntza jasotzen zela ez jakinaraztea (eta diru-sarrera gisa ez zenbatzea) izan da. Kasu horietan guztietan administrazioaren jarduera ez da okerra izan, prestazioen araudiaren enuntziatua argia baita. Bestalde, administrazioak erraztasunak eman ditu, zor ziren kopuruak zatikatuta ordaintzen utziz.

Arestiko paragrafoetan aipatu den egoitza-plaza publikoen urritasunari lotuta, zalantzan jarri da, halaber, **zerbitzuari lotutako prestazio ekonomikoa** gehiegi eta behin eta berriz erabiltzea. Arartekoa bat dator kezka horrekin, eta azken urteotan horretaz ohartarazi du Legebiltzarrari bidalitako txostenetan. Berriena, txosten berezi hau: [Udal gizarte zerbitzuen egoera Euskal Autonomia Erkidegoan. Eguneko egoera eta hobetzeko proposamenak](#), 15. gomendioan.

Ezgaitzeei buruzko kontsultak eta, kasu batzuetan, kexak egon dira, izan tutoretza-organismoek (institutua edo fundazioak) betetako eginkizunagatik, izan gizarte zerbitzuen eremuko protokolo eta txostenengatik.

Beste kexa bakan batzuk ere iritsi dira, prezio publikoen kalkuluari nahiz Etxez etxeko Laguntza Zerbitzua hasteko balizko atzerapenei buruzkoak.

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. 2017. urtean Arartekoak Bizkaiko eguneko zentroyetako familia erabiltzaileen zenbait kexa jaso ditu, bertan baja eman zaiena honako argudio hau erabiliz: *“Zentroko jardueretan ez parte hartzea”*. Kasu gehienetan narriadura kognitibo garrantzitsua zuten pertsonak ziren, eta partaidetza eza hori ezgaitasun horren ondorioa zen.

Arartekoak ez zuen inolaz ere zalantzan jarri aldundiaren ahalmena mendetasun egoeran dauden pertsonen Banakako Arreta Programan aldaketak proposatzeko, haien beharrek duten bilakaeraren arabera. Hain zuzen, Euskadiko biztanleek Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako prestazio eta zerbitzuetarako sarbidea izateko eskubidea dute, eta sarbide hori zehazteko zerbitzu edo prestazio zehatza pertsonaren beharrek bat datorren izaten da kontuan. Horretarako, kasuan kasuko profesionalaren txostena hartzen da oinarri. Beharriaz eboluziona dezakete, eta haiekin laguntzeko erantzunek eta, beraz, gerta daiteke eguneko zentroko zerbitzua egokia izatea une batean eta egun ez izatea. Beste kontu bitara zabaltzen zen Arartekoaren kezka: 1) eguneko zentroan baja eman ondoren mendetasun-egoeran dauden pertsona horiei emandako aukera; 2) pertsonen eta familiei eskaintzen zitzaizkien informazioa, lortutako ulermen maila egiaztatzea barne.

Jarduera administrazioari **iradokizuna** eginez amaitu zen, alde batetik, administrazio ebazpenak eta jakinarazpenak hobe ditzen, egintzaren eta aurkeztutako alegazioak ezesteko arrazoiak edukia aberastuz (egokien deritzon moduan); bestetik, arreta berezia jar diezaien informatzeko eta erabiltzaileek eta haien familiek zerbitzuen baja-prozeduretan parte hartzeko prozesuetan.

2.2. Kexa bat izapidetu da, Arabako landa eremuko udal-erri batean familia ingurunekeo zaintzetarako eta laguntzaile pertsonalerako prestazio ekonomikoak ukatzei buruzkoa. Hari esker, udal-erri txiki horiek daukaten zailtasun bereziak ezagutu ditu erakunde honek.

Kexagileak, helbidean bere mendeko amarekin erroldatuta, ezin zuen haren zaintza baldintza egokietan bere gain hartu, txandaka (gauak barne) eta bizi zen udal-erri urrun zegoen beste batean lan egiten zuelako eta, beraz, pertsona bat kontratatzen zuen “barneko” gisa. Egoera horretan, ukatu egiten zitzaion familia ingurunekeo zaintzetarako prestazio ekonomikoa, pertsona bat zeukalako kontratatuta hura zaintzeko, eta laguntzaile pertsonalerako prestazio ekonomikoa ere bai, kontratatutako pertsona horrek ez zeukalako eskatzen den kualifikazioa zerbitzu horiek emateko. Nolanahi ere, udal/ eskualdeko gizarte zerbitzuek berresten zuten azken horretarako arrazoa ez zela kexagilearen nahi berezia, ezpada kualifikazio nahikoa duten profesionalen egiturazko gabezia, landa eremu horietan lan egin ahal eta nahi dutenena.

Espediente jakin hori nola ere amaitu zen, eta prestazioak ukatzea zuzenbidearen aurkakoa ez zela baloratu bazen ere, orain erakunde honek azpimarratu nahi du dagoen **zailtasuna Arabako landa eremuetako mendeko pertsonak etxean zaintzeko zerbitzuak emateko**, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemak egiturari begira heldu ahal diezaion.

2.3. Apirilean amaitu zen, **Arreta Soziosanitarioko Euskal Kontseiluari** 2016an hasitako ofiziozko jardura bat gomendatuz. Gomendioa urte horretako txostenean iragarri zen. Gizarte zerbitzuen sistemak eta eremu soziosanitarioak **bat-bateko mendetasunari arreta** emateari buruzkoaz ari gara.

Gomendioak, gizarte zerbitzuetako foru sailei eta Eusko Jaur-laritzako **Osasun Sailari** kontsultatu ondoren zabal garatuta, koordinazio soziosanitarioa indartzen jarraitzeko beharraz hitz egiten du, batez ere, zerbitzuen zerrenda bat zehaztuz eta baliabide gehiago eta askotarikoak jarritz, horrela laguntza eman ahal izateko bai bat-bateko mendetasun-egoeretan, bai aldi baterako mendetasun-egoeretan (susperraldietan), baita eboluzio luzeko gaixotasun kroniko baten larriagotzean ere, zainketa informalak nahikoak ez direnean.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

3.1. Aurreko txostenetan esaten zenez, ez dugu topatu berriaz adineko pertsonen **giza-eskubideez** arduratzen den **Nazio Batuen nazioarteko tresnarik** (Hitzarmena, Tratatuak, Ituna), baina badira hauen egoeraren gaineko Asanblada Orokorraren ebazpen ugari. Horien artean Adineko Pertsonen aldeko Nazio Batuen Printzipioei buruzko **46/91 Ebazpena** nabarmen da. Bertan, *“gobernuei euren nazio programetan ahal den guztietan honako printzipioak barne hartzeko eskatzen zaie; independentzia, parte-hartzea, zaintzak, autoerrealizazioa eta duintasuna”*.

Nazioarteko eremuan oraindik, Nazio Batuetako kide diren Estatuak nazioarte ekintza planak hartu dituzte (Viena, 1982, eta Madrid, 2002), zahartzeari buruzko Lan Taldeak (2011ko otsailaren 4ko Nazio Batuen Asanblada Orokorraren **65/182 Ebazpenaren** bidez sortua) eta adineko pertsonen giza eskubide guztiez gozatzeko Aditu Independentteak (2013ko irailaren 27ko Giza Eskubideen Kontseiluaren **24/20 Ebazpenaren** bidez izendatutakoa) ebaluatutako eta jarraitutakoak. Azken txostenean, 2016ko uztailaren 8an Aditu Independentte honek aurkeztutakoa, Zahartzeari buruzko Madrilko Nazioarteko Ekintza Plana ezartzeak giza-eskubideen eremuan dituen ondorioen analisiak gain, indarrean dauden nazioarteko instrumentuen ezarpena ebaluatu da adineko pertsonen dagokienean, aldi berean praktika onak eta hautemandako gabeziak zehaztuz. Beste gomendioen artean, Estatuari adineko pertsonen giza-eskubideen babesa indartzeko modurik onena zehazteko esfortzuak handitzeko eskatu zaie, eta aurkeztutako proposamen ezberdinak kontuan hartzeko, bereziki adineko pertsonen eskubideei buruzko hitzarmen bat egitea.

Europar, **Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Gutunak** berriazko artikulua bat dauka adineko pertsonen eskubideei buruz. Artikulu horrek onartu eta errespetatzen du pertsona horiek bizitza duin eta independentea izateko eta bizitza sozial eta kulturean parte hartzeko duten eskubidea.

3.2. Estatuaren eremuan, abenduaren 29ko 1082/ Errege Dekretua, Estatuako Administrazio Orokorrak gizarte prestazioen onuradun den pertsona bakoitzarentzat, mendetasun graduen arabera, mendetasunari arreta emateko berrmatutako gutxieneko babez mailaren zenbatekoak eguneratzen dituen, argitaratu da.

3.3. Araban otsailaren 28ko 8/2017 Foru Dekretua, lurralde historiko honetako gizarte zerbitzuen foru sareko adinekoen zentroetako oinarrizko estatutua onartzen duena, eta 2001eko aurrekoa ordeztzen duena, onartu da. Jardutako printzipioak, erabiltzaileen eta profesionalen eskubideak eta betebeharrak eta gizarte zerbitzuen foru sarean sartutako adineko pertsonentzako zentroek euren funtzionamenduan bete behar dituzten antolamendu arauak ezartzen ditu estatutu horrek.

Bizkaian, arreta goiztiarreko zerbitzu publikoaren prestazioa arautu da **urriaren 24ko 125/2017 Foru Dekretuaren** bidez. 2016an Euskadira arreta goiztiarreko esku-hartze integrala arautzeko dekretua onartu ondoren, Bizkaiko Foru Aldundiak arreta antolatzeko oinarrizko arauak ezartzen ditu foru dekretuak, baita esku-hartzearen koordinazioa ere, osasun, hezkuntza eta gizarte zerbitzuen sistemen eremu horretan, lurralde horretan.

Gipuzkoan mendetasun-sistemaren prestazio ekonomikoak arautzen dituen foru araua aldatu da, **abenduaren 12ko 24/2017 Foru Dekretuaren bidez**, zeinak aurrekoa indargabetu eta ordeztu baitu. Haren idazketak xede bi ditu: alde batetik, araudia Estatuako araudian egin diren aldaketetara, autonomiako arau-esparruan sartutako xedapenetara eta Europar Batasuneko araudira egokitzea; bestetik, indarreko arauak aplikatzean pilatutako esperientziak aholkatzen dituen aldaketak eta hobekuntzak sartzea. Aholkatutako hobekuntza horietan, azken urteotan Arartekoak pertsona hartzaileen eskubideak hobeto babesteko egindako gomendioak sartzen dira.

3.4. 2017aren hasieran **Euskadira arreta soziosanitarioko ildo estrategikoen 2013-2016 ebaluazio txostenaren** arabera, urteotan aurrera egin da, alde batzuekin, han aurreikusitako ildoen garapenean. Arartekoaren gomendioan, 2.3. idatz-zatian aipatzen denean, egindako proposamenei oso lotuta daude ildo horiek. Izan ere, esparru soziosanitarioaren zorroaren dekretu baten onarpenak aurrera egin du, eta dagoeneko testuaren zirriborro bat dago, zeinean zorroaren baliabide eta zerbitzu nagusien osagai nagusiak argi definituta baitaude. Zenbait motatako zailtasunak aurkitu dira, ordea: alde batetik, soziosanitarioak diren zerbitzuen zorro bat definitzearen konplexutasuna, batzuetan gizarte-zorroan daudenean gainjartzen baitira; bestetik, finantzaketa soziosanitarioaren eredu sendoa bat definitu eta lantzeko beharrezana, erakunde arteko babes eta adostasun zabala izango duena.

3.5. Azaroaren amaieran, **Euskadiko Elkarrizketa Zibilerako Mahaia**, zeinean adineko pertsonen gizarte erakundeak ordezkatuta baitaude, Euskadiko Hirugarren Sektore Sozialaren Estrategia onartu zuen. Eusko Jaurlaritzaren eta Euskadiko Hirugarren Sektore Sozialaren estrategia bateratua da, bien arteko lankidetzak gero eta handiagoan, eta asmo handiko eta epe ertaineko helburuak ezartzen ditu zenbait jarduera-ildotan, hala nola lankidetzak publiko-privatua, gizarte egituraren sustapena, sektorearen identitatea, egituratzea eta aintzatespena eta gizarte eremuan I+G+B sustatzea.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

4.1. Irailaren 12an **EAEko ospitaleek ezgaituentzat duten irisgarritasunaren diagnostikoa** txosten berezia eman zitzaion Eusko Legebiltzarreko presidenteari, txosten honetako IV. kapituluaren aipatzen dena. Izenburuagatik kapitulu honetan aztertzen den biztanleriarekin lotura handirik ez daukala eman balezake ere, nahikoa da txostenean ospitaleen eremuko irisgarritasunari lotutako oztupoek eragintzat definitzen duen biztanleriari begiratzea egiaztatzeko adineko pertsonen ehuneko handi batentzat, are esanguratsu batentzat mendeko pertsonak gogoan hartzen baditugu, osasunerako eta zaintzetarako eskubidea hobetuko litzatekeela txostenak proposatzen dituen gomendioetan aurrera egingo balitz. Izan ere, diagnostikoa mugikortasun urria, iraunkorra edo aldi baterakoa duten pertsonen datua ematen du, kalkuluetan biztanleriaren % 38ra iristen dena. Bestalde, Eustatek 2014an zioenez, “eusko ospitaleetan ospitaleratutako pertsonen % 46,5 65 urtetik gorako pertsonak izan ziren, eta ospitaleratutako adinik ohikoena 78 urtekoa izan zen”. Argi dago, beraz, % 38ko ehuneko orokortetik adineko pertsonen errealitate zehatzera igaroz gero, bai adinagatik bai gaixo egoteagatik, ehuneko handiagoa litzatekeela eta gabeziengatik duten erasan gradua ere handiagoa.

4.2. Urte amaieran, gizarte zibilaren eta erakundearen arteko komunikazio-kanala zabalik edukitzeko asmoz, kasu honetan adineko pertsonen erakundeekin, **Euskadiko adineko pertsonen gizarte erakunde ordezkariekin bildu** zen Arartekoa. Batez ere gai hauek landu ziren: arazoak eta sentitutako kezka hautematea, egiten ari diren ekimenak ezagutzeko eta balizko lankidetzak.

Kezken atalean, pentsioen etorkizuna nabarmentzen da. Horretan lan egiten ari dira zenbait ekimenekin eta toki, autonomia eta estatuko esparrutan, azken kasuan sartuta dauden lurraldez gaindiko egituren bidez. Bigarren kezka garrantzitsua sartzen du elementu horrek: adineko pertsonen parte-hartzea erabaki guneetan, adineko pertsonen eragiten dieten erabakiak hartzen diren esparruetan egotea. Nagusiek, eskubideen subjektuak izatez gain, iritzia –kualifikatua– eta irizpidea dauzkatelako. Ondorioz, aktiboki parte hartzen dute zenbait esparru eta ekimenetan. Haien artean daude, bes-

teak beste, Euskadiko Elkarrizketa Zibilerako Mahaia, Eusko Jaurlaritzaren **Gobernantza +65**, “**Euskadi Lagunkoia**”, etab. Arartekoa ere badago haietako batzuetan. Azkenik, adineko pertsonen eragiten dieten beste arazo batzuk jakinarazten dituzte, zeinetan lankidetzako jarduerak ezar bailitezke: irisgarritasuna etxebizitzetan, adineko pertsonen bakardadea, gero eta handiagoa eta ezkutua, administrazioarekiko harremana, laster elektronikoa izango dena, eta haien kolektiboetan dagoen arrakala digitala, iruzurrak, maularak eta amarruak adineko pertsona ahul eta zaugarrienei.

Kasu honetan, pentsioen etorkizuna izan zen gai bakarra **Pentsioen Erreferendumaren aldeko Estatuko Mahaia-rekin** izandako bileran. Euskal Autonomia Erkidegoko plataforma horren ordezkariek pertsonen 21.000 sinadura baino gehiago utzi zuten Arartekoaren esku, Euskadiko hiru eta udalerrietan bilduak, erakundeek pentsioak blindatzeko eskatuz. Itunduak edo gertatuak ziren orduko antzeko topaketak autonomiatako herriaren defendatzaileekin. Haien eskaerak eta bere eskumen eremuko jarduerak aintzat hartuz, Arartekoak hitz eman eta jarduerak egin zituen ekimena euskal administrazioaren eremuetan zabaltzeko, Espainiako Herriaren Defentsa Bulegoari izandako bileraren berri ematez gain. Halaber, MERPEk Espainiako Gobernuarekin hitz egin nahi zuela jakinarazi zion, kontuan har zezan.

Urtarrilaren amaieran, **Hurkoa Fundazioa** hartu zuen Arartekoak. Biltzeko eskatu zuen fundazio horrek, Arartekoari bere erakundea aurkezteko eta bere esku-hartze arloan ikusitako kezkei eta beharriari buruz hitz egiteko. Elkar sakonago ezagututa, errazagoak izan dira Arartekoak Gipuzkoako adineko pertsonen ezgaitzearen eremuan kexa batzuen izapidetzean egin behar izan dituen gestioak.

4.3. Enplegu eta Gizarte Politiketako sailburuarekin eta Eusko Jaurlaritzako Gizarte Politiketako Sailburuordezako taldeko batzuekin (sailburuordea eta Gizarte Zerbitzuen eta Familia Politikarako zuzendariak) izandako bileretan, besteak beste, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema garatu eta indartzeari buruzko gaiak landu ziren, adineko pertsonen parte-hartzea sustatu eta bultzatzeko ekimenez gain.

4.4. Ekitaldi, foro eta jardunaldietan izandako parte-hartzea:

- Arartekoaren parte-hartzea **Aubixa Fundazioak** antolatutako adineko pertsonen eskubideei buruzko mahai-inguruan.
- **Eusko Legebiltzarreko** Giza Eskubide eta Berdintasun Batzordean *Udal gizarte zerbitzuen egoera Euskal Autonomia Erkidegoan* txosten berezia aurkeztea.
- **Bizkaiko Batzar Nagusietako** Gizarte Ekintza Batzordean *Udal gizarte zerbitzuen egoera Euskal Autonomia Erkidegoan* txosten berezia **aurkeztea**.
- Eusko Legebiltzarreko Giza Eskubide eta Berdintasun Batzordean *EAEko ospitaleek ezgaituentzat duten irisgarritasunaren diagnostikoa* txosten berezia aurkeztea.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

5.1. Aditu Independentek (Nazio Batuak) gomendioa eman zuen adineko pertsonak giza eskubide guztiak gozatzeari buruz. Horrekin bat eginez, indartu egin behar da adineko pertsonen giza eskubideen babesa. Hainbat ekimenek lagun dezakete xede hori lortzen, baina haien artean **adineko pertsonen eskubideei buruzko hitzarmen** bat egitea sustatzen duena azpimarratuko dugu.

Gomendio bera eraman liteke Europako eremura. Han, adierazi denez, adineko pertsonen eskubideak Europar Batasuneko Oinarriko Eskubideen Gutunaren artikulua batean baino ez dira berariaz jasotzen.

5.2. 2017an zenbait gizarte eragilek adierazi dute euren kezka pentsioen etorkizunari buruz. Adineko pertsonen gizarte erakundeak azaldutakoari (4.1. idatz-zatian jasota) beste ahots batzuk batzen zaizkio, hala nola Ekonomia eta Gizarte Arazoetarako Batzordearena. Haien ustez, lehen mailako erronka da **pentsio-sistema publikoari** eustea, zahartze demografikoaren testuinguruan, lan-merkatuan eraldaketa sakonak gertatzen ari direnean (ikus 2016ko Memoria). Halaber, Arartekoaren arabera, gai horri buruz hausnartzea komeni da, Euskadiko gizarte babes sistemen jasangarritasunari buruzko hausnarketa esparru orokoragoan agian.

5.3. Iaz udal gizarte zerbitzuen egoerari buruzko txostenaren gomendio batzuk adierazi ziren, mendetasun-egoeran edo –arriskuan dauden pertsonen arretarekin lotura handiagoa izan zezaketenak, baina 2017ko gomendioen edukia erakusten du orain azpimarratzen direnak indarrean daudela eta erabateko gaurkototasuna dutela:

- Lehenengoak beharrezko hausnarketa aipatzen du, zerbitzuak (hala nola familia inguruneke zaintzetarako prestazioa eta etxez etxeko laguntza zerbitzua, adibidez) zuzenean ematea eta, bereziki, zerbitzuari lotutako prestazio ekonomikoaren erabilera eta ondorioak ordeztzeko emandako **prestazio ekonomikoaren erabilerari** buruz. Esatenenez, erregulazioa behar du horrek. Izan ere, egoera batzuetarako aldi baterako irtenbide gisa dago pentsatuta, zorroaren zerbitzu bat preskribatuta izanik, hura nahikoa estalita ez egoteagatik bermatu ezin denerako, eta beharrezko prestazioaren bitartea erantzuteak arriskua dakar hasiera batean unean uneko zerbitzurik eza dena iraunkor bihurtzeko.
- Bigarrenak **personari bere bizi prozesu osoan arreta bermatzearekin** du zerikusia. Horrek, alde batetik, antzemate goiztiarren alderdiak hobetzea dakar, ahultasun, zaurgarritasun edo arrisku egoerei ere arreta emateko moduak eman ahal izateko, egun baino askoz lehenagotik. Halaber, horretarako antolamendu eta buru egiturak eta kulturak ere gaitzitu behar dira, zeinetan erantzun estankoko nagusi baitira, pertsonak

euren beharrezko aldakorrenzat egokien diren zerbitzu eta programetarik igarotzea zailtzen duelako horrek. Horrek esan nahi du koordinazioa hobetu behar dela lehen eta bigarren mailako arreta-zerbitzuen artean, sailen eta arloen artean, are sail edo modalitate bereko zerbitzuen artean, baina baita prest egon behar dela berritzeko eta arreta formula berrietara zabaltzeko, osotasunean eta pertsona ardatz izatea printzipio gidari izanik.

- Hirugarrenik, hurbiltasun profesionaleko zerbitzua izateagatik –hots, langile kualifikatuek ematen dutela eta, horren neurrian, zaintzen kalitatea bermatzen duela– eta ahultasun eta arrisku egoerak hauteman eta haiei erantzuteko duen ahalmenagatik, premiazkoa da oraindik **etxez etxeko laguntza zerbitzuari buruzko hausnarketa sakona eta osoa egitea**.

5.4. Euskal administrazio publikoek konpromisoari eutsi diote, baita testuinguru ekonomiko zailtan ere, eta finantzaketa maila gehigarri garrantzitsuak ekarri du horrek. Hala azaltzen da gizarte zerbitzuen sistematik mendeko pertsonen ematen zaien arretaren arazoizko egoera. 2017an Estatuko Administrazio Orokorrek bermatutako gutxieneko mailarentzat jarritako kopurua handitu bada ere, esfortzu horri eutsi eta haren eraginkortasuna handitu behar da etorkizunean ere, oso argi eragiten duelako pertsonen ongizatean.

5.5. 2017 honetan herritarren eskaeretan duen pisuagatik, eskudun diren administrazioei gogorazi behar zaie komeni dela mendetasun-egoeran dauden pertsonentzako **egoitza-baliabideetan plaza** kopurua handitzea, Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoen eta indarrean dauden lurraldeko gizarte zerbitzuen mapetan jasotako helburuei eta neurriari erantzunez. Baita plangintza tresna horietan jasotzen den dimentsioan ere.

Era berean, Arabako **landa-eremuan** (gutxienez) gizarte zerbitzuek **mendeko pertsonen euren etxeetan behar duten laguntza** emateko dauzkaten zailtasunen berri eman nahi du Arartekoak. Batzuetan, familia inguruneke emandako unean uneko zaintzei laguntzeko zailtasunari arreta pertsonaleko zerbitzuak emateko kualifikazio egokia duten profesionalak aurkitzeko zailtasuna batzen zaio. Azken horretarako, agian, gizarte zerbitzuek gain beste eremu eta sistema batzuek ere lagundu behar dute, prestakuntza, enplegu edo are etxebizitzako erantzunak uztartzuz.

5.6. Urtez urte errepikatu dugu politika publikoek adineko pertsonen parte hartzea erraztu behar dutela eta gizarte aldaketari egindako ekarpena aitortu, gizarte esku-hartzean eta bitartekaritzan merezi duten protagonismoa eta gaitasuna emanez. Helburu honekin Euskadik konpromisoa hartu duen ekimen ezberdinak –[Euskadirentzat Zahartze aktiborako estrategia \(2015-2020\)](#), Euskadi Lagunkoia udalerrirako lagunkoien sarea, Demografia Aldaketari buruzko Europar Ituna– gure adineko pertsonen bizi-kalitatea hobetzeko eta gizarte ongizateari egindako ekarpena sustatzeko instrumentu garrantzitsuak izan daitezke. Inplikazio aldetik suposatzen dutenaren balorazio positiboa ez da euren garapenerako errekurtsoen dedikazio urriagatik murriztua izan behar.

Talde terroristen biktimak

10

1. Arloa kopurutan



2017. urtean ez dugu talde terroristen biktimen arloarekin lotutako esku-hartze eskaerarik jaso.

2. Araudi- eta gizarte-testuingurua

2.1. Justiziarako eskubidea

Eskubide hau Terrorismoaren Biktimei Aitorpena eta Erreparazioa egiteko [ekainaren 19ko 4/2008 Legearen](#) 3. artikuluan jasotzen da. Lege honen arrazoiak azaltzean adierazi da, “*eskumen-arrazoiak direla-eta, artikulua horrek bere edukia mugatzen du justizia eskubidearen osagarritzko alderdiak arautzera, Estatuari baitagokio funtsean hori arautzea*”.

Justiziarako eskubidea terrorismoaren biktimek eta euren elkarteek gehien eskatzen duten aldarrikapenetako bat da. Biktimak, testigantza ezberdinetan, beti erreklamatu dute justizia egiteko beharra eta Ongizatearen Estatuaren funtzio-namendu egokian duten konfiantza adierazi dute.

[Covite](#) elkarteak askotan egin du argitu gabe dauden ETaren hilketak (hirurehunetik gora) argitzeko aldarrikapena. Zentzu berean, Audientzia Nazionaleko Fiskaltzak, [Terrorismoaren Biktimen Fundazioak](#) hala eskatuta, 2011n txosten bat egin zuen argitu gabeko ETaren krimenen gainean, eta ondorioetan adierazi zen momentu hartan 349 hildako zeudela ebaizpen judizialik gabe.

2014ko abenduan, Eusko Jaurlaritzako [Bakegintza eta Bizikidetzarako Idazkaritza Nagusia](#) erakunde terroristek 1960 eta 2014 bitartean hildakoak eragin zituzten atentatuen auzi egoerari buruzko txosten bat egin zuen. Txosten horretan ageri da, besteak beste, erakunde terroristek (ez bakarrik ETAk, baita BVEk, GALEk eta ezezagunek egindako beste batzuk ere) egindako krimen ugari argitu gabe daudela, kasuak artxibatu direlako.

Herriaren Defendatzaileak, 2017ko otsailaren 21an, honako gai honi buruzko azterketa aurkeztu zuen Herriaren Defendatzailearekiko Harremanetarako Batzorde Mistoan (Kongresua-Senatua): “[ETAren biktimen eskubideak. Egungo egoera](#)”.

Aipatu txostenaren 2. ondorioan, “argitu gabe dauden krimenen kopurua altua” dela gogorarazi zuen, eta gainera, “errealitate horrek larriagotu egiten duela eragindako senideen egoera mingarria, baita zaurituen egoera ere”.

Txostenean, Herriaren Defendatzaileak Justizia Ministerioari gomendatu zion:

“Justizia Ministerioari

1. *Barne Ministerioarekin elkarlanean, artxibo digitalizatu bakar batean batzea terrorismo delituarekin zerikusia duten auzi judizial guztiak, baita administrazio-dokumentazio osagarria ere, horien gainean erabaki duen jurisdikzioa edozein dela ere.*
2. *Biktimen eskubidea –egitateak argitzeko eta egileen nor-tasuna zehazteko ikerketa judizialei buruz bildutako informazioa eskuratzeko– indartzea.*

3. *Auzitegi Nazionalako Terrorismoaren Biktimei Laguntzeko Bulegoa irailaren 22ko 29/2011 Legeak esleitu dizkion eginkizunak betetzeko behar dituen giza baliabideez eta materialez hornitzea.*
4. *Auzitegi Nazionalako Terrorismoaren Biktimei Laguntzeko Bulegoko lanpostu-zerrenda onartzea eta administrazioen, auzitegien eta bulegoaren arteko lanbidetza-harremanak arautzea, biktimei benetako laguntza emateko zeregina betetzen laguntzeko”.*

Euskal Herriko Terrorismoaren Biktimen Elkarketak (Covite) defendatu du ETAk hildako 300 pertsonen ebatzi gabeko kasuak –preskribatu diren edo ez aintzat hartu gabe– argitzeko premia, justiziarako eta egiarako eskubideak uztartuko dituen azalpen duin baten bidez.

2.2. Terrorismoaren biktimen partaidetzarako 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.

Dekretu hori [Terrorismoaren Biktimen Partaidetzarako Euskal Kontseiluak maiatzaren 17an emandako 75/2016 Dekretuaren bidez](#) indargabetu zen.

Dekretuaren 5. artikuluan administrazio publikoek eta gizarte zibilak parte hartzea xedatzen da, honela, hain zuzen:

“5. artikulua Osaera.

1. *Honako hauek izango dira Terrorismoaren Biktimen Partaidetzarako Euskal Kontseiluko kideak, kontseiluburuaz gain:*
 - a. *Administrazio publikoen aldetik:*

Eusko Jaurlaritzan terrorismoaren biktimei laguntzeko eskumena duen idazkari nagusia edo sailburuordea.
Eusko Jaurlaritzan terrorismoaren biktimei laguntzeko eskumena duen zuzendaria.
Eusko Jaurlaritzan terrorismoaren biktimei laguntzeko eskumena duen zuzendaritzaren ordezkari bat, kontseiluko idazkaria ere izango dena.
Eusko Jaurlaritzan hezkuntza-arloan eskumena duen saileko zuzendari bat.
Memoriaren, Bizikidetzaren eta Giza Eskubideen Institutuko zuzendaria.
Eudel Euskadiko Udalen Elkartearen edo udalen ordezkari nagusia duen elkartearen bi ordezkari.
 - b. *Gizarte zibilaren aldetik:*

Bost lagun, Euskadiko Autonomi Erkidegoan elkarte egoitza edo ordezkari duten terrorismoaren biktimen elkarteak ordezkatzeko.

Lagun bat, terrorismoaren biktima bati lotuta sortutako Euskadiko Autonomi Erkidegoko elkarte fundazioak ordezkatzeko.

Lagun bat, Euskadiko Autonomi Erkidegoko elkarte bakezaleak ordezkatzeko.

2. *Foru aldundiek aukera izango dute Kontseiluaren bileretan parte hartzeko; hitza izango dute, baina botorik ez. Horretarako, bilera bakoitzaren deialdiaren berri emango zaie.*
3. *Horrez gain, Kontseiluak egokitzen jotzen dituen pertsona guztiak gonbidatu ahal izango ditu bilkuretara; horiek guztiak hitza izango dute, baina botorik ez. Ildo horretan, hezkuntzaren arloko edo bizikidetzarako ekarpenen programetan esperientzia duten bi biktima gonbidatu ahal izango dituzte. Kontseiluak berak erabakitzen duen prozedurari jarraituz izendatuko ditu horiek”.*

2017. urtean zehar, parte hartzeko organo hori erregularatuz berritu da, eta egindako hiru bileretan terrorismoaren biktimen eskubideetan eragina duten gaiak jorratu ditu.

[Bizikidetzaren eta Giza eskubideen Planaren betearazpenari buruzko jarraipen-txostenean](#), 2017ari dagokionean, honako hau adierazi da: “Legegintzaldi berrian Terrorismoaren Biktimen Partaidetzarako Euskal Kontseiluaren lehen bilera egin zen maiatzaren 8an. Bigarren seihilekoan Terrorismoaren Biktimen Partaidetzarako Euskal Kontseiluaren beste bi bilera egin dira: irailaren 25ean eta azaroaren 20an. Bertan, Legegintzaldiko TBPEKren lan-proposamena aurkeztu eta onartu zen”.

2.3. Bakean eta aske bizitzeko eskubidea: indarkeria terroristari aurrea hartzeko heziz terrorismoari zilegitasuna kentzea

[Terrorismoaren biktimei erakundeek emandako arretari buruzko txostenean](#), Arartekoak honakoa azpimarratu zuen: “*Etorkizuneko biktimizazioak ekiditeko biktimek duten eskubideak eskatzen du herritarrak gorroto eta beldurrik gabe heztea, balio demokratikoak etengabe babesteko konpromisoa hartzea, eta helburu pertsonalak zein politikoak lortzeko bitarteko demokratiko eta baketsuak erabiltzea, horrela bermatuko baita askatasuneko eta justiziazko bizikidetasuna”.*

Zentzu horretan, honakoa gomendatu zen: “*Kontzientziaziorako eta bizikidetzarako hezkuntzarako programen diseinuak eta ebaluazioak, ikasle taldeei eta gizarte zibileko foro guztiei zuzendutako, biktimen euren parte-hartzea eduki behar dute. Gainera, haien lekukotza pertsonalak eta programen hartzaileekin aurrez aurre aritzeko dauden aukerak saihestezinak dira programen eraginkortasuna eta parte-hartzaileen gogobetetasuna baloratzeko”.*

Horregatik, oso era positiboan baloratu da [Adi-adian Modulua](#) hezkuntza-esparruan sustatzea. Izan ere, horren bidez zenbait talde terroristaren biktimen lekukotza geletara eraman da; *“elkartasuneko, enpatiako eta giza duintasuneko hezkuntza-esperientzia”* bat izan da, eta aurreko lege-gintzaldietan garatutako esperientzietara jarraipena eman die. Esperientzia horretan parte hartzen duten terrorismoaren biktimen eskuzabaltasuna azpimarratu behar da bereziki, gure eskola-umeei gertatu zena ezagutarazten baitiete eta terrorismoaren biktimen errealitatearen berri ematen baitiete.

Hori dela eta, oso nabarmengarritzat hartzen da Bizikidetzaren eta Giza eskubideen Planaren betearazpenari buruzko 2017ko jarraipen-txostenaren 9. ekimena, [Adi-adian proiektua](#) irailean eguneratzea eta unibertsitate mailan zabaltzea proposatzen duena.

Gainera, ekainaren 29an [2017-2020 Giza eskubideen, bizikidetzaren eta lankidetzaren Hezkuntza-programa](#) Osagarria aurkeztu zen.

Bestalde, irailaren 1ean, Deustuko Unibertsitateko Pedro Arrupe Giza Eskubideen Institutuak [“Unibertsitateko gazteek Euskadin bizi izan den terrorismoari eta giza eskubideen urraketari buruz dakitena eta duten diskurtsoa”](#) izenburuko txostena aurkeztu zuen.

2.4. Memoria eta egiarako eskubidea

Terrorismoaren Biktimei Aitorpena eta Erreparazioa egiteko 4/2008 Legeak 7. eta 8. artikuluetan terrorismoaren biktimek egiarako eta memoriarako duten eskubidea barne hartzen du.

Agindu hauek egia horren aitorten publikorako eskubidea aitortzen da eta *“euskal botere publikoek bakean eta askatasunean oinarritutako elkarbizitza lortzen eta biolentzia erabat eta errotik deslegitimatzen lagunduko duen memoria kolektiboa finka dadin sustatuko dute”*.

Biktimek eta euren elkarteek uste izan dute memoria, biktimen testigantzen bidez, euren eskubideak errespetatzen dituen terrorismoaren amaierarako giltza dela.

Oso garrantzitsua da Memoriaren, Bizikidetzaren eta Giza Eskubideen Institutuaren [–Gogora–](#) eta Terrorismoaren Biktimen Oroitzapenezko Zentroaren zeregina, funtsezko tresnak baitira memoria behar bezala kontserbatzeko.

2017ko urrian, Gogora erakundearen Zuzendaritza Kontseiluak [Jarduera-Programa 2017-2020](#) onartu zuen.

Bestalde, Oroitzapen Zentroaren egoitzari dagokionez, lanak oso aurreratuta daude eta 2018an bete-betean arituko da lanean, erakusketak eta museoa abian jarrita.

Udal eremua herritarrengandik gertuen dagoena da, hiri eta herriak bizikidetzaren espazioak direlako, non pertsonen harremanak eta gizarte harremanak hurbilekoenak garatzen diren.

Tokiko eremuan garrantzi berezia hartzen dute terrorismoa deslegitimatzeko politikek.

[Memoriaren Plaza](#) deitutako ekimena euskal herri ezberdinetan programatu den esposizio ibiltaria da, herritarren parte-hartzea sustatzen duen proiektu interesgarria eta terrorismoaren biktimen memoria anitzari zuzenduta dagoena, frankismoaren biktimei eta 1978 aurreko legez kanpoko polizia biktimei ere.

2017an, ekimen ibiltari hori Getxo, Lasarte-Orian, Gernika-Lumon, Santurtzin, Portugaleten, Sestaon eta Barakaldon egon da.

3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

3.1. Elkarte eta fundazioekiko harremanak

Erakundearen ordezkariak ekitaldi, foro eta mintegi ezberdinetara joan dira 2017an. Bertan, terrorismoaren biktimen eskubideen inguruan eztabaidatu da edo pertsona hauekin lotuta politika publikoek jakinarazi behar dituzten printzipioak aldarrikatu dira. Zentzu honetan, arartekoak eta erakundeko beste ordezkari batzuk Fernando Buesa eta Jorge Diezen oroitzapen egindako In Memoriam ekitaldira joan ziren, 2017ko otsailean egin zena. Era berean, Fernando Buesa eta Jorge Diezen omenezko monolitoaren ondoan egindako lore eskaintzan parte hartu zuten.

Bestalde, arartekoa Covite erakundearen XVI. Sariak entregatzeko ekitaldian egon zen, Donostian, urriaren 28an.

3.2. Administrazio publikoekiko harremanak

Arartekoak eta bere taldeak Bake eta Bizikidetzaren Idazkari-tzarekin eta Biktima eta Giza Eskubideen Zuzendaritzarekin izan dituzte bilera eta topaketak, bizikidetzari eta biktimen eskubideei lotutako gaiak joratzeko.

Horrez gain, erakundeko ordezkariak terrorismoaren biktimak oroitzeko hainbat erakunde-ekitalditan hartu zuten parte.

Besteak beste, Gasteizko Andra Mari Zuriaren plazan ekitaldi bat antolatu zen Terrorismoaren Biktimen Europako Eguna ospatzeko.

Gainera, Memoriaren Egunean Eusko Legebiltzarrean antolatutako ekitaldian agertu ziren, baita Gogora institutuak Bilbon antolatutako Memoria Egunaren ospakizunean ere.

ETAk hil zuen José María Lidón ere omendu zuten, bere hiletaren urteurrenean.

4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

- ETAK “indarkeriaren behin betiko etetea” izendatu zuena aldarrikatu zuenetik terrorismo jarduerarik ez egoteak baimendu du 2017an Euskadin bizitzarako eskubidearen, askatasunaren eta herritarren segurtasun pertsonalaren urraketarik ez egotea, erakunde terroristen jardunak direla eta.

Hala ere, ETAK 2011ko urriaren 20an egin zuen adierazpenetik denbora igaro arren, talde terrorista oraindik ez da guztiz desegin.

- Terrorismoaren biktimek duten justiziarako eskubideak argitu gabeko hildakoak sortu zituzten ehunka atentatu terroristak argitzea exijitzen du.

- Hezkuntzaren bidez terrorismoari zilegitasuna kentzea funtsezkoa da indarkeria terroristari aurrea hartzeko.

Terrorismoaren biktimek ikasleak bisitatzeko ekimena unibertsitatera hedatzea oso positiboa izan da.

- Azpimarratu beharrekoak dira terrorismoaren biktimen eta orokorrean euskal gizartearen memoria eskubidea sustatzera zuzendutako politika publiko ezberdinak.

- Tokiko eremuko memoriaren politika publikoek garrantzi berezia dute herritarrenganako hurbilen dagoen eremua delako, eta are garrantzitsuagoak dira atentatu terroristengatik hildakoak egon diren udalerrietan.

Arartekoaren beste tresna batzuk administrazio ona izateko eskubidea sustatzeko

IV. Atala

ARARTEKOAREN BESTE TRESNA BATZUK ADMINISTRATIO ONA IZATEKO ESKUBIDEA SUSTATZEKO

IV

Herritarrek beren eskubideak urratu direlakoan edo indarreko legea bete ez delakoan administrazio publikoen aurka aurkezten dituzten kexen gainean ebaztea da Arartekoaren oinarritzko 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 2017. urtean zehar bideratutako jardueren emaitzaren laburpena gaineratu dugu eta Arartekoaren web orrira bidaltzen ditugu horien inguruko informazio zehatzagoa nahi dituztenak.

1. Txosten bereziak
2. Azterlanak
3. Udako ikastaroa
4. Arartekoaren jardunaldiak
5. Arartekoaren argitalpenak
6. Aldizkari digitala

1. Txosten bereziak

1.1. 2017an argitaratutako txostena: *EAEko ospitaleek ezgaituentzat duten irisgarritasunaren diagnostikoa*



Azterlan hori Eusko Legebiltzarreko lehendakariari eman zitzaion joan den irailaren 12an. Horren bidez, ezgaituek erabat gizarteratu eta gizartearen parte hartzeko Arartekoari funtsezkoa iruditzen zaion gai bat jorratu nahi da: Euskal Herriko ospitaleen irisgarritasuna.

Ezgaitasuna duten pertsonen eskubideetan arreta berezia jarri izan du beti Arartekoak. Nazioarteko itunek eta euskal nahiz estatuko araudiak ematen dieten eskubideak eta askatasunak gauzatzeko orduan oztopo handiak topatzen dituen taldea da.

Txosten horrek bi helburu ditu: alde batetik, irisgarritasunari buruzko araudia zerbateraino betetzen den aztertzea; eta, bestetik, Euskal Herriko ospitale sistemaren gabeziak identifikatzea, ezgaituen joan-etorrien segurtasunari eta eraginkortasunari dagokienez.

Azterlan hau Euskadiko osasun sistema funtzionalaren esparruan ardaztu da, mugikortasun urriko pertsonentzako ibilbide, eraikin eta zerbitzuen kokapena eta erabilgarritasuna erabakitzen dituen irisgarritasun katea kontuan hartuta.

Osakidetzako sare publikoko 16 ospitaleak aztertu dira, Osakidetzarekin ituna sinatu duten 12 ospitale pribatuak eta Euskal Autonomia Erkidegoko 8 ospitale psikiatrikoak.

Gaur egun dauden Osateken 7 zerbitzuak ere aztertu dira, ospitale sareko funtsezko osagarria.

Irisgarritasuna sustatzeko abenduaren 4ko 20/1997 Legearen betebeharrak betetzeko, garrantzia gorena eman behar zaio honi: **euskal herri-administrazioek plangintza errealista** eta iraunkor bat egin beharri, epe ertain eta luzera; **hala, txostenak agerian utzitako gabeziei pixkanaka eta modu eraginkorrean erantzun ahalko zaie.**

Txosten honetan **42 Gomendio** ematen dira, haietako asko Euskal Osasun Zerbitzurako direnak.

Honako hau da garrantzitsua: **euskal osasun sisteman irisgarritasun unibertsalaren baldintzak sustatzeko estrategia bat prestatzea, gehiago luzatu gabe; estrategia hori pixkanaka garatu ahalko da xede horretarako finkatutako planaren esparruan eskura dauden finantza baliabideen arabera.**

Horretarako, beharrezkoa izango da **osasun mailako instalazio eta zerbitzuetan dauden gabezien diagnostiko bat egitea**. Oinarri horren gainean prestatu beharko lirateke lau urteko programak zentro bakoitzeko irisgarritasuna sustatze aldera.

1.2. 2017. urtean egiten ari diren txosten bereziak

2017. urtean aurrera egin da bi txosten berezi berri prestatzen.

1.2.1. *EAEko bitartekotzarako zerbitzu eta programa publikoak ezarri, finkatu eta ikuskatzea*

Arartekoak hurbiletik aztertu du EAEn bitartekotzak izan duen bilakaera eta sendotzea, eta sistema alternatibo hori sustatu du gure lurraldeko herritarren gatazkak konpontzeko, bai herritarren artean, bai euskal herri-administrazioekin.

Ohiko justiziaren formula alternatibo edo osagarri gisa bitartekotzarako programa eta zerbitzuak eta bitartekotza bera finkatu ostean, Arartekoaren ustez, iritsi da bitartekotzaren ezarpena ebaluatzeko unea, hasierako diseinuetatik abiatuz eta operadore juridiko eta erabiltzaileen artean izan duen eraginkortasuna eta onarpena aztertuz. Horretarako, kontuan hartuko dira urteotan gertatu diren legegintza berrikuntzak eta Estatuan eta nazioartean izandako beste esperientzia batzuk, baita estatistika emaitzak ere.

Txosten berezi horren bidez, informazio kontrastatu eta objektiboa eman nahi da bitartekotza zerbitzu publikoen jardueraz, baita horiek euskal herritarrei ekartzen dizkieten onurez ere. Era berean, lortutako emaitzak gatazkak modu baketsu eta eragingarrian kudeatzeko baliagarriak ote diren balioztatzen saiatuko gara. Azkenik, baldin eta, azterlan horretan, hobekuntzak egin behar direla ondorioztatzen bada, zenbait gomendio egingo dira.

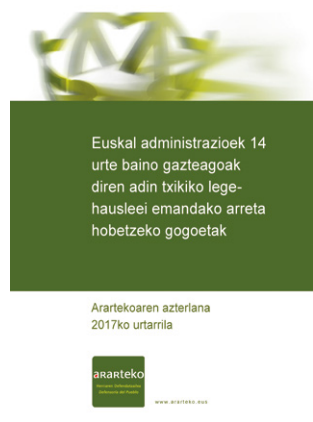
1.2.2. Euskal Herria energia-eredu iraunkorrago eta karbono gutxiagoko batera igarotzea

Txosten horretan, zenbait oinarri proposatu nahi dira gai hauek hausnartzeko: alde batetik, Euskadiko oraingo energia-eredua, eta, bestetik, zer jarraibide izan daitezkeen gomendagarriak Euskadi energia-eredu iraunkorrago batera igarotzeko.

Energia-estrategia iraunkor baten oinarritzko zutabeak abiapuntu hartuta (energiaren kostua eta prezioa, hornidura ziurtatzea, ingurumenean eta kliman duen eragina, gizarteragina eta herritarren onargarritasuna), txostenean azaldu nahi da gai horiek zer egoeratan dauden Euskal Herrian, aurre egin beharreko erronka nagusiak aipatuz. Era berean, zenbait gomendio egin nahi zaizkie gai horretan esku hartzen duten eragile nagusiei.

2. Azterlanak

2.1. Euskal administrazioek 14 urte baino gazteagoak diren adin txikiko lege-hausleei emandako arreta hobetzeko gogoetak



2015ean eta 2016an zehar, Arartekoak administrazio esku-dun batzuei galdetu die zer-nolako arreta ematen zaien 14 urtetik beherako adingabe arau-hausleei, baldin eta Fiskaltzak, urtarrilaren 12ko 5/2000 Lege Organikoan ezarritakoari jarraiki, “babesteko erakunde publikora” bidaltzen baditu. Esku-hartzeak iraun duen bitartean, Arartekoak hainbat eragileri eskatu die informazioa, hori baloratzeko proposamenak aurreratu dira eta kontrastatzeko bilerak egin dira.

Agiri hori 2017ko martxoaren 15ean argitaratu zen eta ikerketa-prozesuaren emaitza da. Honen bidez, jasotako informazioa eta iritziak bildu eta partekatu nahi dira, hobeto jakin dadin agintariak zer prozedura erabiltzen ari diren adingabe horiekin Euskadin (hiru lurralde historikoetako bakoitzean ñabardura ezberdinekin), eta ikusgarriago egin daitezkeen horien ahulgune nagusiak.

Proposamenei dagokienez, bai Arartekoak hasieran egindakoak, bai beste eragile batzuenak, beste zenbaitek –egokitzat jota– egin dituzten balorazioekin batera azaldu dira.

2.2. Nazio Batuen Haurren Eskubideei buruzko Hitzarmena Ezartzeko V. eta VI. Txostenen Txosten osagarria eta horren aukerako protokoloak. Euskal Autonomia Erkidegoa

2017ko martxoan egindako agiri horren bitartez, bi gaitan lagundu nahi da: Haurren Eskubideen Batzordea Espainiari egiten ari zaion ikerketaren bilakaera aztertzen, Haurren Eskubideei buruzko Hitzarmena (aurrerantzean, HEH) zenbateraino betetzen den ikusteko; eta, azken batean, neska-mutilek eta nerabeek beren eskubideak benetan baliatzeari buruzko balorazioa egiten. Arartekoaren ekarpena, jakina, euskal egoerara eta euskal herri-administrazioen jarduerara mugatzen da.

2.3. Diagnostiko-txostena, Lanbidek DSBE eta EPO prestazioak hobeto kudeatzeko proposamenak jasotzen dituen, 2017



Arartekoak 2017ko apirilean atera duen diagnostiko-txostenean, arretaz aztertu dira Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) kudeatzean sortu diren arazoak, eta azken urteotan egindako aurrerapen batzuk aitortu dira.

Horretarako, arretaz ikertu dira Ararteko erakundearen egin diren kekek eta kontsultak, batez ere prestazioak ukatu, eten edo bertan behera uzteari dagozkionak eta oker ordaindutako prestazioak erreklamatzeari buruzkoak. Herritarrei kasu egiteari buruzko beste kexa batzuk ere aztertu dira, eta hainbat bisita egin dira Lanbideren bulegoen jarduerara ezagutzeko asmoz.

Diagnostiko-txosten horretan bildu dira Arartekoak, keax bideratzean egindako ikerketaren ondorioz, Lanbideri bidali dizkion gomendio eta iradokizun ugariak, eta, ezarri beharreko araudian oinarrituta, Lanbideren jarduerak eta erabakiak aztertu dira eta Arartekoaren iritzia azaldu da.

Arartekoaren beste edozein txostenetan bezalaxe, bukaeran ondorioen eta gomendioen atala agertzen da. Guztira berrogeita hamabi gomendio egin dira, DSBE eta EPO prestazioak jasotzeko eskubidea gauzatzeko eta sistema hobetzeko.

II. atalean, gizarteratze arloan, Arartekoak eremu horretan egin dituen jarduera garrantzitsuenak aztertu dira. Orobat, gogoeta egin da 2017. urtean izapidetu diren kekez eta Lanbideri dagozkion beste jarduera batzuek.

3. Arartekoaren udako ikastaroa



Uztailaren 6an, ikastaro hau egin zen: “Euskadin kultura-ondasunak babesteko araubideak berekin dakartzan arazoak”. Ararteko erakundeak antolatuta, EHUren Uda Ikastaroen XXXVI. edizioaren barruan.

Jardunaldi horren bidez eztabaida piztu nahi zen botere publikoen eta euskal kultura-ondarea babestea ardura zaien taldeen artean.

Kultur ondareak badu babesteko araubide bat, Euskal Kultur Ondareari buruzko uztailaren 3ko 7/1990 Legean bildutakoa. Lege horretan garatu den arau-esparruaren bidez, ondasun higigarri, higiezin eta materiagabeek, kultur baliorik baldin badute, babestea merezi dute.

Kultur ondasunak iraunaraziko badira, euskal botere publikoek ondasun horiek babestu, iraunarazi eta balioesteko agindua jaso behar dute. Kulturaren gaineko legeriak eskumen-banaketa konplexua ezartzen du euskal erakundeen sarean (Eusko Jaurilaritza, foru aldundiak eta udalak).

Bestalde, ondasunen jabeek ere horiek iraunarazi, zaindu eta behar bezala babestu beharra daukate, ondasunak osorik iraungo dutela ziurtatzeko, eta galdu, suntsitu edo hondatu ez daitezela.

Aldi berean, Euskadin elkarte-sare zabal bat dago, eta, legerian jasota dagoen herri-ekintzak bultzatuta, bere helburuen artean dauka kultur ondarea herri-administrazioen aurrean defendatzea.

Erantzukizun publiko eta pribatu partekatu horrek errealitatean gatazkak sortu ditu jabeen, administrazioen eta elkarrean artean, eskubide eta betebeharrak horiek zuzen baliatzea dela eta.

Urte hauetan barrena, Arartekoak zenbait jardura burutu ditu beraien historia, arkitektura, arkeologia edo paisaia balioagatik babestuta dauden kultur ondasun horiek onartu eta babesteari inguruan.

Hasierako mintzaldian, Manuel Lezertuak hauxe adierazi zuen: *“kultura-ondareak batik bat begiratu behar dio aspaldiko edo ez hain aspaldiko denboraren joanean bizirik iraun duen aztarnari edo ondareari, izan ere, horri esker dakigu zer baliotan oinarrituta eraiki dugun pixkanaka gure oraina, eta orain horretan ikusarazten diegu gure etorkizuna datozen belaunaldiari”*.

Beste gai batzuk ere aipatu zituen, esaterako, Europako Batzordeak arkitektura-ondarea babesteko duen eginkizuna eta historia-, kultura- eta arte-ondarea babesteko Konstituzio agindua.

4. Arartekoaren jardunaldiak

4.1. “Zigor arloko prozesuaren bermeak europar batasunaren araudiaren eta giza eskubideen Europako auzitegiaren jurisprudentziaren argitan”



Maiatzaren 12an ikastaro bat egin zen Donostian, Arartekoak eta EHUren Kriminologiaren Euskal Institutuak antolatu, gai honen gainean: “Zigor arloko prozesuaren bermeak Europar Batasunaren araudiaren eta Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren jurisprudentziaren argitan”.

Jardunaldiaren hasiera ekitaldian izan ziren Manuel Lezertua arartekoa, EHUko ordezkaria, María Jesús San José Eusko Jaurlearitzaren Lan eta Justizia sailburua, Lourdes Maiztegui Legelarien Euskal Kontseiluko presidentea, Juan Luis Ibarra Euskal Herriko Auzitegi Nagusiko presidentea eta Carmen Adán del Río Euskal Herriko fiskal nagusia.

Hizlari jardun dute, besteak beste, Péter Csonka Europako Batzordearen Zigor Zuzenbideko Ataleko buruak, Holger Matt Abokatu Penalisten Europako Elkarteko presidentea eta James MacGuill Abokatuen Partzuergoen Europako Kontseiluarren Zuzenbide Penaleko Batzordeko presidentea.

Ikastaro horren bidez, ikuspegi orokor bat eman nahi zen Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren eta Europar Batasunaren Justizia Auzitegiaren jurisprudentziarik garrantzitsuenaz (adibidez, alderdikeriarik gabeko epaiketa bat izateko eskubidea, errugabetasun ustea edo, lege-laguntza izateko eskubidea).

4.2. “Energia-pobretasuna Euskadin: neurriak eta jarduera egokiak”



Arartekoak eta Irungo Udalak jardunaldi bat egin zuten urriaren 26an, Ficoban (Irun), gai hau oinarri hartuta: “Energia-pobretasuna Euskadin: neurriak eta jarduera egokiak”.

Jardunaldiaren helburua hauxe zen: energia-pobretasunaren ezagutzan sakontzea, arazo horri erantzuteko onartzen ari diren neurriak eta esperientziak ezagutarazi eta eztabaidatzeko gune bat jartzea, eta arlo horretan erakundeak lankidetzan aritzeko bidea erraztea.

Topaketa hori aurkeztean, Manuel Lezertua arartekoak energia-pobretasuna osorik aztertzea aldeztu zuen, horren ondorioak arintzeko eta prebenitzeko asmoz.

lax, Ararteko erakundeari egokia iruditu zitzaion gogoeta sakona egitea gure erkidegoan energia-pobretasuna ezagutarazteko eta prebenitzeko. Helburu hori gogoan, gomendio orokor hau egin zuen: **Euskadiko energia-pobretasunari buruzko gizarte-eztabaidarako oinarriak.**

Gomendio hartan, Arartekoak zenbait proposamen egin zituzkien euskal administrazioei, orain dauden politika publikoei eta gizarte-ekimenei beste helburu bat gehitu diezaieten: energia-pobretasunaren ondorioak gutxitu eta arintzea, gure autonomia erkidegoko milaka herritarrei eragiten baitie.

Egunean zehar, hainbat hizlarik gai hauek eztabaidatu zituzten: enpresek zer-nolako erantzukizuna duten gizartearen aurrean energia-pobretasunaren gertaerari aurre egiteko orduan; kontsumitzaile kalteberenak babesteko neurriak euskal botere publikoen jardura-eremuan; beste proposamen edo zuzeneko neurri batzuk energia-pobretasunaren ondorioak arintzeko.

4.3. Giza Eskubideen Aldarrikapen Unibertsalaren 69. urtemuga ospatu du Arartekoak



Giza Eskubideen Nazioarteko Eguna ospatzen zela eta, abenduaren 10ean, Arartekoak, Bizkaia Jaurerriko Abokatu-ten Bazkunak eta Euskal Herriko Auzitegi Nagusiak hitzaldi bat antolatu zuten Bilbon, Christos Giakoumopoulos jaunaren eskutik, Europako Kontseiluko Giza Eskubideen eta Zuzenbide Estatuaren arloko zuzendari nagusia baita. Hitzaldiak izenburu hau zuen: “Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren epaiak betearaztea. Erreferentzia berezia estatu espainolaren kontra emandakoak betearazteari”.

Christos Giakoumopoulousek hainbat kargu bete ditu Europako Kontseiluan. Giza Eskubideen Europako Batzordeko aholkulari juridiko izan zen, eta Álvaro Gi-Robles Giza Eskubideen Komisarioaren Bulegoko zuzendari. 2006. urteaz geroztik Zaintza zuzendari eta Giza Eskubideen zuzendari karguak bete ditu Giza Eskubideen eta Gai Juridikoen Zuzendaritza Nagusian.

Arartekoak efemeride hori nabarmendu nahi izan du Giza Eskubideen Egun Unibertsalean, Giza Eskubideen Aldarrikapen Unibertsalaren 69. urtemugan. Agiri hori mugarrira da nazioarteko Zuzenbidearen historian. Lege- eta kultura-tradizio ezberdinak dituzten munduko eskualde guztietako ordezkariak prestatu zuten Aldarrikapena, eta planetako herri eta nazio guztientzako eredu komun izendatu zuten. Aldarrikapenean lehen aldiz aipatu ziren banan-banan, nazioartean, gizaki guztiei datzekien oinarritzko eskubide eta askatasunak.

4.4. Europako Kontseiluaren Tortura Prebenitzeko Europako Batzordeak ateratako ondorioak aurkezteko hitzaldia



Tortura Prebenitzeko Europako Batzordeko (TPB) idazkari exekutiboak, Jeroen Schokkenbroek jaunak, TPBk Espainiako estatuaz prestatu duen 2016ko txostenean ateratako ondorioak aurkeztu zituen abenduaren 19an, Eusko Legebiltzarrean.

Arartekoak antolaturiko aurkezpen horretan, TPBko idazkari exekutiboak egindako bisitak aipatu zituen. Bisita horietan, polizia kidegoek atxilotuei nolako tratua eman zieten aztertu zuten Batzordeko ordezkariak, eta arreta berezia eskaini zieten tratatu txarren kontrako babes-neurriak ezartzeari eta atxilotaldi inkomunikatuari buruz legerian egin diren aldaketari.

Ordezkar horiek zenbait espetxetan presoak nola tratatzen dituzten ebaluatu zuten, eta bereziki aztertu zuten araubideko helburuekin euspen mekanikoa erabiltzea. Era berean, zigor arloko legeriaren arabera preso gazteei zer tratatu ematen zaien ikertu zuten, bi espetxetan.

Arartekoak gonbidatuta etorri da Euskadira bisitan Jeroen Schokkenbroek jauna. Hainbat kargu bete ditu Europako Kontseiluaren Idazkaritzan, batez ere giza eskubideen arloan. Zuzendari izan zen Europako Parlamentu Biltzarraren Giza Eskubideak Garatzeko Sailean eta Gai Juridikoen eta Giza Eskubideen Batzordearen Idazkaritzan.

5. Arartekoaren argitalpenak

2017ko uztailean egindako
XXXVI. Uda Ikastaroko ponentziak.
Euskadin kultura-ondasunak babesteko
arabideak berekin dakartzan arazoak



Argitalpen horretan bildu dira Arartekoak Donostiako Miramar jauregian joan den uztailean antolatu zuen ikastaroko ponentziak. Ikastaro horretan parte hartu zuten hainbat aditu akademikok, Fiskaltzako, administrazioetako eta euskal gizarteko elkarteetako ordezkari batzuk, baita zenbait profesionalak ere.

Jardunaldi horren bidez, eztabaida piztu nahi zen botere publikoen eta euskal kultura-ondarea babestea ardura zaien taldeen artean. *Euskal Kultur Ondareari buruzko uztailearen 3ko 7/1990 Legean* jasota dago ondare hori babesteko arabidea. Lege horrek garatu duen lege-esparruaren arabera, babesa merezi dute kultura-balioa duten ondasun higigarri, higiezin eta materiagabeek.

6. Aldizkari digitala



Arartekoak etengabe egiten du apustu berriztatzearen alde, baita herritarrei gure lanaren berri emateko bideak hobetzearen alde ere, eta, horri esker, 2017an “**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 malgu da, eta, bertan, Arartekoaren jarduerarik garrantzitsuenetako batzuk jasotzen dira: gomendioak, artikulak, 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. 2017an 25.000 bidalketa inguru egin ditugu.

Gizartearekiko

harremanak eta
erakundeen arteko
lankidetzarako jarduerak

V. Atala

GIZARTEAREKIKO HARREMANAK ETA ERAKUNDEEN ARTEKO LANKIDETZARAKO JARDUERAK

1. Gizarte erakundeekiko harremanak

Gobernuz kanpoko erakundeak eta antolatutako gizarte zibila, Arartekoaren ustez, euskal gizartearen arazoaren begiak eta belarriak dira. Haien informazioari esker, jardunak hasten ditu ofizioz eta politika publikoen ebaluazio egokiagoa egiten du Arartekoak. Horregatik, erakunde honek beti nabarmendu izan du erakunde horiek eta boluntarioek modu konprometituan eta eskuzabaltasunez egiten duten lan baliotsua.

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 ekonomikoak eusteko, horiei esker esku hartzen baitute gizartean. Bidezkoa da hori aitortzea eta gizartearen eta erakundearen aurrean hala aldarrikatzea. Gizarteak eta erakundeak 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 daitezzen galarazten dutenei. Bazterketa gero eta zifra kezkarriagoak lortzen ari da, eta gizarte-baliabiderik sekula jaso ez zuten pertsona askori eragiten ari zaie pixkanaka; horrela, eraldatzen ari da krisialdia piztu arte zegoen profila, hau da, pobrezia handian zeuden pertsonena.

Arartekoa pertsonak eta pertsonentzat asmatutako erakundeak da, euskal administrazioak kontrolatzeko funtzioa herriarren arazoaren arabera betetzen baitu. Horrek Arartekoak hiru planotan jardutea dakar:

- Salatutako administrazioak indarrean dagoen legeriarren arabera jardun duen egiaztatzea.
- Administrazioetan jardunbide egokia bultzatzea, herriarren eskubideei arreta hobea emateko eta tratua hobea eta eraginkorragoa emateko.
- Kasuan bitartekari lana egitea. Izan ere, askotan, administrazioak zuzen jokatu duen arren, gure esku hartzearekin, hurbileko tratua emanez, errealitatearen edo

jardun den kasu zehatzaren ikuspegi ezberdina eskainiz edo araua modu malguagoan interpretatuz, pertsonen arazo zehatzak konpondu ahal izaten dira, edota berdintasun ezeko, babesik gabeko eta bidegabeko egoerak eragozten dira.

Eginkizun horiek bete eta lortu nahi diren helburuak lortu ahal izateko, gizarte-elkarteak ezinbesteko lankideak dira. Horregatik sustatzen dugu horiekin harreman jarraitua izatea.

2017. urtean erakundearekin bilerak egin dituzten elkarteak eta taldeak

2017. 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, presoek edo baztertuta daudenei laguntzekoak, etxerik gabekoei laguntzekoak eta abar.

Urte hauetako esperientziak erakutsi digu, izan ere, erakunde eta talde ugari giltzarriak izan daitezkeela gure gizarte sektore baztertuen edo oso ahulen eta Arartekoaren eta halako erakundeen arteko bitartekari lanetan; hala, beren eskubideen eta gatazkak konpontzeko bideen jakitunago egin ditzakete, beren aldarrikapenak adierazteko laguntza eman, administrazioei herritarrentzako zerbitzu arretatsua eman dezaten eskatu, eta, modu horretan, erakundeetan konfiantza handiagoa izateko eta gizarte kohesio handiagoa lortzeko modua egin.

Hala, 2017. urtean, Arartekoak lankidetzaren harremanak izan ditu, estuagoak edo ez hain estuak, honako elkarte, erakunde eta gizarte talde hauekin:

- ACABE Araba
- ACABE Bizkaia
- ACABE Gipuzkoa
- ACCEM
- ACNUR
- ADSIS fundazioa. Bestalde proiektua
- Alardezaleak

- Amnesty International
- Amuge – Euskadiko emakume ijitoen elkarte
- Argilan
- Arinduz- Euskadiko zainketa aringarrien elkarte
- Ausartak elkarte
- Bake prozesua indartzeko Foro Soziala
- Batura
- Bidesari
- Bizkaiko abokatuen bazkuna
- Bizkaiko Gurutze Gorria. Esku-hartze soziala
- CEAR
- CEAR Euskadi
- Eguía Careaga Fundazioa - SII
- EHLABE
- Ekologistak martxan
- Etorikintza
- Euskakiko irakasle jubilatuen elkarte
- Euskal Herriko arkitektoen elkargo ofiziala
- EuskoFederpen
- Gao Lacho Drom
- Gasteiz Irekia ESK
- Gipuzkoako abokatuen elkargo
- Gipuzkoako Gurutze Gorria
- Gizakia Helburu
- Gizatea
- Goiztiri
- GURASOS elkarte
- HABLAMOS plataforma
- Harresiak Apurtuz
- “Hegoaldeak” San Cristobal auzoko auzo-elkarte
- Hirukide
- Hizkuntz Eskubideen Behatokia
- Hurkoa Fundazioa
- ICAG
- Ijitoen Idazkaritza fundazioa
- Iresgi
- I-Romi
- IRSE-EBI
- Jaizkibel Konpainia
- Kale Dor Kayiko
- Kamelamos Adikerar
- Karenka Ondarru Elkarte
- Kidetza
- Loiola Etxea
- Madres Solteras por Elección elkarte
- Munduko medikuak
- Ongi etorri Errefuxiatuak
- Pentsioei buruzko erreferendumaren aldeko Estatuko mahaia
- Salhaketa
- SARE
- Sartu Erroak
- Save The Children
- SIDALAVA (HIESaren aurkako Arabako Herritar Baztordea)
- Sin Rome
- Tranbiarik EZ taldea

- Unesco Etxea
- UNICEF
- Zubietxe
- Zubiko elkarte

Txosten honetako III. ataleko arreta publikoko kolektiboen arloetako ataletan, erakunde horiekiko lankidetzari buruzko erreferentzia zabalagoak daude.

2. Arartekoaren jardueraren garrantzia Europa eta mundu mailan

2.1. Testuingurua eta kontzeptu-esparrua: Arartekoa erronka globalen aurrean

Europar Batasuna bezalako komunitatearen kide izateak, hau da, balio, printzipio, politika eta araudiek osatzen duten sistema erkidearen bidez loturik dagoen nazioz gaindiko komunitatearen kide izateak, mundu mailako **hainbat erronka ditu, giza eskubideak babestu, gobernu ona eta kohezio soziala** sustatu, eta **ondasun eta baliabide publikoak iraunkorki kudeatu** beharrak direla eta, azken hori Nazio Batuen lehentasunezko helburu globala delarik. Hori guztia dela eta, Eusko Legebiltzarrak Arartekoaren erakundearen esku utzitako eginkizuna ez da **estatuaren mugetan geratzen**, baizik eta, gero eta gehiago, **Europa mailako eta nazioarteko konpromisoek** zehazten dute, eta horiek tokiz gaindiko eta nazioz gaindiko egoeretan, maila askotariko harremanen bitartez antolatutakoetan, azaldu, gauzatu eta burutzen dira.

Illo horretan, gogora ekarri behar da **erakunde honen jarduera eremua ezarri duen lege-aginduak** –Arartekoa sortu eta arautzeko **3/1985 Legean** jasotakoak– erakunde honen izaera ebolutibo eta egokigarritasuna nabarmentzen dituela. Era berean, formalki aldarrikatutako eskubideak benetan gauzatzea sustatzen ditu, espresuki aipatzen baitu Arartekoaren jarduera egokitze aukeraren garrantzia; izan ere, erakunde honek hainbat eskariri erantzun behar die, besteak beste, *“gizarte eta demokraziazko legeen arabera estatuaren bilakaeraren” ondorioz sortutakoei eta estatu “horrek gizabanakoen eskubideen aldarrikapen hutsa gaindituz eskubide eta askatasunak bermatzeko bidean erakutsi dituen akatsei”, gizarte-eskubideak eta egiazko askatasunak (EAEko Autonomia Estatutuaren 9.2. artikulua) herri-agintarien benetako eginbehar bihurtzen dituztenei*. Eusko Legebiltzarraren aipatu legeak, Arartekoa *“interes orokorraren eta herritarren eskubideen”* defendatzaile eta *“administrazio onaren”* bultzatzaile izendatzen duenak, hainbat eginkizun utzi ditu Arartekoaren esku. Horiek guztiak honela laburbil daitezke: *“administrazio-jardueraren balorazio orokorra”*. Era berean, *legearen arabera, Arartekoa “Administrazioaren laguntzaile kritikoa da, eskubideak bermatzeko sisteman halabeharrez agertzen diren hutsuneak betetzen dituena”* eta, hala bada-gokio, *“legeak aldatzea bultzatzen duena, herritarren bizialitatea hobetzeko”*.

Azaldutakoa bezalako **lege-agindu zabala**, gaur egun, **mundu globalizatuan sortutako eskari berriak aintzat hartuta interpretatu** behar da nahitaez, **nazioarteko ordenak ezarritzen dituen eskakizunei eta parametro juridikoei jarraikiz.**

Bestalde, **azaldutako lege-agindu zabalaren esparruan**, Arartekoa bezalako erakunde baten eginkizunak betetzeko, garrantzi berezia hartzen du **Europako ikuspegiak**, alegia, bere jarduera osoaren oinarri eta inspirazio-iturriak, alde batetik, **Europar Batasunaren araudia zuzenbide propioa bezala aplikatu behar delako**, eta bestaldetik, **Giza Eskubideen Europako Hitzarmenaren eta Europar Batasunaren Oinarriko Eskubideen Kartaren** ondorioz sortutako **eskubideak bermatzeko Europako sistema** ardatz eta nahitaezko erreferente delako aginduz zein bokazioz eskubideak bermatzea helburu duen erakundearentzat. Gainera, testuinguru honetan, azpimarragarria da Arartekoa bezalako giza eskubideak defendatzeko erakundeentzako agindua **Europako Karta Soziala** bezalako oinarriko testuetatik dator, nazioarteko tratatu loteslea da, gizarte-eskubideen zerrenda luze bat jasotzen eta bermatzen duena, batez ere lan eta osasunaren arloetan. Horren atzean, bereziki garrantzitsuak diren beste nazioarteko testu batzuk ere badaude; horien gainean finkatzen dira European indarrean dauden ereduak –giza eskubideak babesteko eta bermatzeko–. Arartekoa bezalako erakundeek herri agintarien aurrean burutzen duten jardueran nahitaezko parametro gisa erabili behar dira. Horien artean, garrantzitsuak izateagatik, honako hauek azpimarratu behar dira, zerrenda osatzeko asmorik gabe bada ere: Genero-indarkeria eta etxeko indarkeria prebenitzeari eta horien kontra borrokatzeari buruzko Europako Kontseiluaren Hitzarmena (Istanbul, 2011); Gizakien salerosketaren kontra borrokatzeari buruzko Europako Kontseiluaren Hitzarmena (Varsovia, 2005); Haurrak sexu-esplotazioaren eta -abusuen aurrean babesteko Europako Kontseiluaren Hitzarmena (Lanzarote, 2007); Giza Eskubideei eta Biomedikuntzari buruzko Europako Hitzarmena (Oviedo, 1997).

Aipatu Europako bermeen sistema EAeko esparruan erabat finkatzeak, baita Europar Batasunaren araudi, printzipio eta balioak betetzeari eraginkortasuna eta efikazia modu aktiboan defendatzeak ere, **motibatzen dute Arartekoa lankidetzaren eremuak gaitzeko eta horietan parte hartzeko, Europa esparruko beste eragileekin jardunbide egokiak trukatzeko eta hausnarketa partekatze aldera.**

Testuinguru horretan kokatu behar da **Arartekoak, Europa eta nazioarteko mailan agertzeko, 2017an burutu duen erakunde-jarduera bizia**. Kasu guztietan, jarduera horren xedea hainbat erronkari erantzutea izan da; Euskadiren kasuan, erronka horiek Nazioarteko Zuzenbidearen, Europar Batasuneko Zuzenbidearen eta Giza Eskubideei buruzko Europako Hitzarmenaren jasotako pertsonen eskubideak bermatzeko sistemaren bilakaera dute sorburu, batez ere, baina ez bakarrik, giza eskubideen defentsari dagokionez, nozio horren gaur egungo adiera zabal osoan.

Puntu honetan, komeni da azpimarratzea Arartekoaren erakundea **Pariseko Printzipioak** izenaz ezagutzen diren horietan ezarritako irizpideak betetzen dituzten horietakoa dela. **Printzipio horiek nazioarteko ereduak**

finkatzen dituzte, erakunde bati giza eskubideen defentsarako erakundea bihurtzeko eskatzen zaizkionak. Nabarmendu behar da erakunde honek, **Giza Eskubideen aldeko Erakunde Nazionalen** (estatu mailako erakundeak, Nazio Batuetan legegintza arloko kontsulta-lanak egiten dituztenak) Sareko kide oraindik ez bada ere, era aktiboan parte hartzen du –kide gisa– giza eskubideen defentsan diharduten nazioarteko eta Europa mailako sareetan, adibidez, honako hauek: **IOI** (Ombudsmanaren Nazioarteko Institutua), **ENO** (Herriaren Defendatzaileen Europako Sarea), eta **ENOC** (Haurren Defentsa Erakundearen Europako Sarea). Dena den, erakundea sortu duen lege-aginduagatik, erakunde independente gisa eratu delako, ezaugarri duen herritarrekiko hurbiltasunagatik, kontrol-, ikuskaritza- eta zaingo-eginkizunak betetzeko eta pertsonen eskubideak defendatzeko berariazko baliabideak dituelako, eta bere jurisdikzioa giza eskubideak bermatzeko Europako sistemaren aplikazio-eremu dagoelako, erakunde gisa, Arartekoak bokazio argia du, bai Euskadin pertsonen eskubideak –giza eskubide gisa– sustatu eta defendatzeko, bai giza eskubideen sistema globala ezartzean eta gartzean nazioarteko presentzia aktibo eta berritzailea izateko. Proiekzio horren garapena, batez ere, Arartekoak Europa edo nazioarteko mailan egin duen jardueraren bidez gauzatu da; izan ere, erakundeak hainbat eztabaidagune eta sareetan parte hartu du eta jardunaldi eta hausnarketarako esparruak antolatatu ditu EAEn, dauden bermeak argitzeko eta, gure ingurunean, giza eskubideen egoerari buruzko sentsibilitatea areagotzeko xedez.

Arartekoa herri-defendatzaileen sareetako eskubide osoko kidea denez, ildo horretan, azpimarratu behar da 2017an eragin handia izan dutela kideetasun horren ondoriozko ekintzek. Erakundeak, urtean zehar, oso aktiboki parte hartu du ekintza horietan, batez ere, honako hauek: **ENO**, Herriaren Defendatzaileen Europako Sarearen Biltzarra, **IOIren** Europako Eskualdeko Sarea eta **FIO** (Ombudsmanaren Iberoamerikako Federazioa), edo sare espezializatuetan, hala nola **ENOC** (Haurren Defentsa Erakundearen Europako Sarea) edo **IALC** (Hizkuntza Ordezkarier Nazioarteko Elkarte).

Azkenik, argitu beharra dago Arartekoaren presentzia European eta nazioarteko mailan, askotan, erakundeak **hainbat arlotan garatzen duen lanaren** bitartez gauzatu dela, besteak beste, honako lan-esparru hauek: haur eta nerabeentzako bulegoa, ingurumena, gizarte-ekintza eta atzerri-tarrak, berdintasuna eta emakumeen osotasuna, kultura eta hizkuntza-eskubideak, justizia; horiek dira, hain zuzen, 2017an Europa eta nazioarteko mailan proiektio handiena izan duten arloetako batzuk. **Ikuspegi material** horretatik, Arartekoak aukera izan du Europako edo nazioarteko printzipio eta arauak aplikatzea eskatzen duten kontuak izapidetzeko –askotan, bi aldeko lanaren bidez, beste herrialde batzuetako erakunde homologoen lankidetzaren eskatuta–, baina ez hori bakarrik. Era berean, abagunea izan du hainbat eztabaidagune eta nazioz gaindiko esparruetan agertzeko, maila askotariko hausnarketa eta eztabaidetan parte hartzeko eta bere ikuspuntua baliarazteko, herritarren eskubideak defendatzeari dagokionez eta gaur egungo administrazioei eskatzen zaien gobernu ona izateko behar diren tresnak antolatzeari dagokionez.

Era berean, Arartekoak parte hartu du, **ikuspegi orokorra-go edo transbertsalago batetik**, gurea bezalako *Ombuds* erakundearen garrantzia, Europan eta nazioarteko mailan, planteatzen duten ekimenetan, bere eginkizunaren tokikotasuna gainditzea eta ikuspegi hori erakunde-lan osoan txertatzea helburu dituztenetan.

Jarraian, 2017an egin diren eta Europan eta nazioarteko mailan eragina izan duten jarduerak aipatuko dira, oro har, baita bakoitzarekin lortu nahi izan diren helburuak ere.

2.2. Helburuak eta estrategiak 2017. urtean zehar burutu diren Europa mailako eta nazioarteko jardueren esparruan

Arartekoaren erakundeak 2017an burutu dituen jarduerak, nazioarteko eta Europako ikuspegia dutenak, **hainbat helburu** izan dituzte, eta horiek, era berean, erakunde honen ustez landu behar diren ardatz estrategikoak zehazten dituzte.

Helburu horien artean azpimarratzekoa da **Arartekoa erreferentzia-erakunde bihurtzea** Europako eta nazioarteko herri-defendatzaileen artean (ENO, IOI, FIO, ENOC, IALC eta abar), baita pertsonen eskubideak defendatzen dituzten Europako eta nazioarteko beste erakunde batzuen artean ere (Europako Kontseilua, **Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Agentzia** (FRA), Nazio Batuen Erakundea...). Era berean, garrantzitsua da estatua baino maila baxuagoko herriaren defendatzaileak, Arartekoa bezalakoak, tokiko erreferente bihurtzea eskubideen defentsan diharduten nazioarteko gobernu kanpoko erakundeentzat, bai eskubideak urratzeari buruzko banakako eskariak bideratzean, bai giza eskubideen defentsari buruzko diskurtso irmoaren legitimazio sozial eta politikoa emaitza garrantzitsuak ekar ditzakeen elkarlanaren euskarri bihurtuta.

Arartekoak Europako eta nazioarteko esparruari begira burututako jarduerak, halaber, aukera ematen du **erakunde gisa giza eskubideei eta gobernu onari buruzko diskurtsoaren buru izateko**, eta horrela, **Euskadiko gizartean eta erakundeetan demokraziaren aldetik kalitate handiko konpromisoak bultzatzeko**, berritzeko gaitasunaren eta nazioarteko testuinguruan sortzen diren ideia aurreratuen babesean.

Zalantzarik gabe, horrela, Arartekoak **Euskadiko erakundeetan eta gizartean giza eskubideen eta gobernu onaren arloan dagoen gaitasun handia bideratu** nahi du, Euskal Herriko balio sozial eta humanistikoak dagozkion Europako eta nazioarteko erakundeek ikusarazteko eta Euskadiren irudia zabaltzen laguntzeko, gizarte dinamikoa eta arlo horretan berritzailea dela erakutsiz. Ildo horretan, azpimarratu behar da erakunde honek 2017an egindako ahalegina, Euskadi agerian jartzeko eta erakusteko gure eskualdean lan ohartua egiten ari dela giza eskubideak bermatzeko eta lehenetsun bihurtze aldera, baita arlo horretan jardunbide egokiak finkatze aldera ere.

Azkenik, erakunde honen lanari Europan eta nazioarteko mailan ematen zaion ikusgarritasuna **Arartekoaren erakunde osatzen duten pertsonen eskubideei eta gobernu onari buruz duten ezagutza zabaldu eta aberastearen** aldeko apustua ere bada, informazio-iturri berriak eskuartzeko eta nazioarteko sare, eztabaidagune eta ekitaldietan parte hartzeko aukera dutelako, azken batean, **euskal erakundeek eta gizarteari ezaguera berritzaileak helarazi eta herritarren eskubideei eta gobernu demokratikoari buruzko nazioarteko diskurtsoa eguneratu** ahal izateko. Hori guztia, zalantzarik gabe, Arartekoaren funtsezko eginkizuna da: **bitartekari aritzea, erakunde honen jarduketan-eremua zehazten duten ezagutza eta berrikuntza transmititzeko.**

Azaldutako helburuak kontuan hartuta, **bi ardatz estrategiko handi** bereiz daitezke. Jarraian azaltzen diren jarduerak horien inguruan bideratu dira. Hain zuzen ere, bi ardatz horiek honako hauek dira:

1. *Herriaren defendatzaileek (ombudsintstitutions) eta eskubideen defentsan eta gobernu ona sustatzean diharduten beste erakunde batzuek osatzen duten Europako eta nazioarteko sareetan aktiboki parte hartzea.*
2. *Ekimenak, tokiko ekintzak eta aliantza estrategikoak bultzatzea, Europako eta nazioarteko mailako mintzaide berriak bilatuz, bai erakundeen artean, bai gizartean.*

Gauzak horrela, **Arartekoak Europan eta nazioarteko mailan ikusgarritasuna lortzeko xedez 2017an burutu dituen jardueren artean**, izan duten **garrantzia edo eragina** kontuan hartuta, jarraian azalduko direnak azpimarratu behar ditugu. Kontuan izan behar da urteko txosten honetan jasotako lan-esparruei buruzko epigrafeetan ere azaldu da, xehetasun gehiagoz gainera, jarraian aipatuko diren jarduerari horietako askoren edukia, jardunaren esparru materialen arabera sailkapenari jarraikiz:

a. *Haurren eskubideen eremuan:*

- Honako txosten hau egitea eta Nazio Batuen Haurren Eskubideen Batzordean aurkeztea: **Haurren Eskubideei buruzko Hitzarmena Ezartzeko Espainiako V. eta VI. Txostenen Txosten osagarria eta horren aukerako protokoloak**. Otsailaren 28an igorrita.
- **Haurren Eskubideen Batzordearen Task Force** aurreaioan parte hartzea. Geneva, ekainaren 7a.
- Haurren Defendatzaileen Europako Sarearen (**ENOC**) 21. Urteko Biltzarrean eta Batzar Orokorrean parte hartzea (biltzarren izenburua: **“Comprehensive relationship and sexuality education: implementing the right of children to be informed”**). Helsinki, irailaren 19tik 21era.
- Haurren Defendatzaileen Europako Sarearen (**ENOC**) **Eskualdeko Topaketan (“Safeguarding and protecting the rights of children on the move: the**

challenge of social inclusion”) parte hartzea. Atenas, azaroaren 13tik 14ra. Greziako Ombudsperson for Children-ek eta UNICEF Greziak antolatuta.

b. Biktimen eskubideak, babes judizialaren eskubidea eta prozesuko bermeak:

- **Europako Kontseiluari atxikitako Ustelkeriaren kontrako Estatu Taldearen (GRECO, Group of States Against Corruption) bileran parte hartzea.** GRECO taldeko kideekin elkarlanean aritza. Estrasburgo, martxoaren 20a.
- **EHUK, Europar Batasunak eta Arartekoak elkarlanean antolatutako nazioarteko ikastaroan** (“*The criminal procedure guarantees in light of the European Union legislation and the jurisprudence of the European Court of human rights*”) parte hartzea. Arartekoaren prestakuntza-ekintza, sentsibilizatzea helburu duena. EHUrekiko lankidetzak. Martxoaren 22a.
- **Ombudsmanaren Nazioarteko Institutuko (IOI) Sarearen mintegian** (*Human Rights Challenges in Europe II*) parte hartzea eta hitzaldia ematea. Aurkeztutako hitzaldiaren izenburua: “*Eskubideen atzerakada larrialdi egoeretan eta migrazio krisietan: ombudsman-en kontrol tresnak*”.artzelona, apirilaren 3tik 4ra.
- **Eusko Jaurlaritzak “Biktimen Legeari eta Giza Eskubideen Nazioarteko Zuzenbideari”** buruz antolatutako jardunaldian parte hartzea. Txostena aurkeztea. Fabián Salvioli Nazio Batuen Giza Eskubideen Batzordeko presidente ohiarekin eta Eusko Jaurlaritzako Giza Eskubide, Bizikidetzak eta Lankidetzaren Idazkaritzarekin elkarlanean aritza. Gasteiz, apirilaren 24a.
- **EHUekin lankidetzan, “Zigor arloko prozesuaren bermeak Europar Batasunaren araudiaren eta Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren jurisprudentziaren argitan”** mintegia antolatzea. “*Berme-sistema atxiloaldi inkomunikatuaren eremuan*” izenburuko hitzaldia ematea. Donostia, maiatzaren 12a.
- **Europako Kontseiluak antolatutako bileran, “Oinarriko eskubideen defentsa eta terrorismoaren aurkako politikak”** (“*Respecting fundamental rights and freedoms in context of strengthening the fight against terrorism*”), parte hartzea. Estrasburgo, “*L’efficacité des enquêtes*” izenburuko hitzaldia. Europako Kontseiluarekin eta Frantziako Herriaren Defendatzailearekin elkarlanean aritza, Estrasburgo, irailaren 14a eta 15a.
- **Europako Kontseiluko Giza Eskubideen zuzendari nagusiak** (Christos Giakoumopoulos-ek) “**Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren epaiak betearazteari**” buruz emandako hitzaldia antolatzea, Giza Eskubideen Nazioarteko Eguna dela eta. Bilbo, abenduaren 11.
- **Eusko Legebiltzarrean hitzaldi bat antolatzea, “Europako Kontseiluaren Torturak Prebenitzeko Europako Batzordeak Espainiako estatuaz egin duen 2016ko txostenaren ondorioak”** aurkezteko (hizlaria: Jeroen Schokkenbroek, Torturak Prebenitzeko Europako Batzordeko idazkaria). Gasteiz, abenduaren 19a.

c. Errefuxiatuen eta migratzaileen eskubideen eremuan:

- **Agerraldia Eusko Jaurlaritzako Gizarte Politika, Lan eta Berdintasunaren Batzordean.** Gasteiz, apirilaren 26a.
- **Bilera Eusko Jaurlaritzako Bakegintza eta Bizikidetzarako Idazkaritza Nagusiarekin, gobernuz kanpoko erakundeen eta nazioarteko antolakundeen ordezkariekin** (UNICEF, CEAR...), ACNUR Espainiarekin elkarlanean. Gasteiz, apirilaren 26a.
- **Holandako Ombudsmanaren ikerlanean parte hartzea: *Migration flows and refugees*.** Kabinete lana Gasteizko egoitzan. IOI European Board delakoan, Holandako Ombudsmanarekin elkarlanean aritza. Gasteiz, ekainaren 21a.
- **Greziako, Herbehereetako eta Euskadiko Ombudsmanen topaketa: “*Migrazioa eta Errefuxiatuak*”.** Atenas, uztailaren 24a eta 25a.
- **IOI-Europak *migrazio fluxuei eta errefuxiatuei*** (“*Migration flows and refugees*”) buruz egindako ikerketan laguntzea. Dutch National Ombudsman erakundearekin elkarlanean. Kabinete lana Herriaren Defendatzailearen egoitzan. Madril, urriaren 13a.
- **IOI-Europak *migrazio fluxuei eta errefuxiatuei*** (*Migration flows and refugees*) buruz egindako ikerketaren inguruko mintegian parte hartzea. *Dutch National Ombudsman* (anfitrioia) erakundearekin eta Europa osoko hainbat herri-defendatzailearekin elkarlanean. Haga, azaroaren 7a.
- **Globernance-k** (Gobernantza Demokratikorako Institutuak) antolatutako **Errefuxiatuen Europari buruzko Jardunaldietan** parte hartzea. Arartekoaren mintzaldia erakundeen arteko mahai-inguruan, honako gai honi buruz: ***Euskadiren zeregina errefuxiatuen harreran, Europako asilo-sistemaren esparruan***. Bilbo, abenduaren 18a eta 19a.

d. Hezkuntzaren eta hizkuntza-eskubideen eremuan:

- **Hizkuntza Ordezkariekin Nazioarteko Elkartearen** (IALC) bileran parte hartzea. Bileran kide formal gisa parte hartzea eta “*Basque language: is IT right on? Promoting language rights through IT in public administration and courts*” izenburuko hitzaldia aurkeztea. Eskualdeetako edo Eremu Urriko Hizkuntzen Europako Gutunaren Idazkaritzarekin elkarlanean aritza. Cardiff (Gales), maiatzaren 16a.
- **Euskadira egindako bisita antolatzea, harrera ematea eta anfitrioi gisa aritza, *Europako Kontseiluaren Adiskidetzeko Programaren*** baitan (CBMs, Confidence Building Measures), **Georgia, Tbilisi eta Sukhumi-aren artean**. Gaia: *euskal hezkuntzako hizkuntza-eredua aurkeztea eta Arartekoak hizkuntza-eskubideen esparruan duen eginkizuna azaltzea, giza eskubideen*

ikuspuntua kontuan hartuta; ikastetxeak bisitatzea; hitzaldiak; topaketak euskal erakundeetan. Jarduera burutzeko, elkarlanean aritu da Galesko Ombudsmanarekin, Europako Kontseiluarekin, Georgiako Ombudsmanaren Baketzearen Ministerioarekin, (Tbilisin), Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailarekin eta Kultura eta Hizkuntza Politika Sailarekin. Gasteiz, maiatzaren 31 eta ekainaren 1a, 2a eta 3a.

- Galesko Ombudsmanek eskatuta, **“Galesko hizkuntza-politikaren erreformari buruzko Liburu Zuria” berrikusteko lanetan esku-hartzea, batez ere, eskubideak defendatzeko bideei dagokienez eta kexak azkar ebazteari dagokionez**. Gasteiz, 2017ko ekaina.
- Galesko Gobernuaren (UK) azterketa-bisita (hizkuntza-politikari buruz) antolatzea eta harrera ematea, anfitrioi gisa. Bethan Webb Galesko Gobernuaren Galesaren Saileko zuzendariordearekin, Eusko Jaurlaritzarekin eta EITBrekin elkarlanean aritza. Bilbo, uztailaren 12a.

e. Energia iraunkortasunaren eremuan:

- Mugaz gaindiko jardunaldia antolatzea honako gai honen inguruan: **Energia-pobretasuna: neurriak eta jardunbide egokiak Europan**. Besteak beste, Irungo Udalarekin, Frantziako Energiaren arloko Ombudsmanarekin eta Ingurumen Zientzien Elkartearekin (Energia Pobretasunaren Europako Behatokiaren erakunde laguntzailearekin) elkarlanean aritza. Irun, urriaren 26a.

f. Erakundeen arteko lankidetzaren eremuan eta Ombudsman erakundeek dagozkien eginkizunetan sakontzeko sare-lanaren eremuan:

- OECD inkestan (On line Survey-Ombudsman Institutions) parte hartzea: **“Herriaren defendatzaileen eginkizuna gobernu irekia sendotzean”** (“*The role of the Ombudsman in strengthening open government*”). Ekonomiako Lankidetzaren eta Garapenerako Erakundearekin (OCDE) elkarlanean aritza, Gasteiz, martxoaren 15a.
- Oñatiko Soziologia Juridikoko Nazioarteko Institutuak antolatutako **nazioarteko workshop-ean** parte hartzea: **“The Ombudsman and Administrative Justice: From Promise to Performance”**. Etabaidetan parte hartzea eta **“Ombudsmana, XXI. mendeko erakundea”** izenburuko hitzaldia ematea. Groningen-go Unibertsitatearekin (NL), Sheffield-eko Unibertsitatearekin (UK) eta Europa osoko akademiko eta Ombudspersons-ekin lankidetzan aritza. Oñati, ekainaren 8a eta 9a.
- Herriaren Defendatzaileen Europako Sarearen (ENO) urteko konferentzian parte hartzea. Arartekoak honako gai hauen inguruko eztabaida eta

hausnarketa guneetan parte hartu du: **“Gizarte barneratzaileak eraikitzea populismoari aurre egiteko eta integrazioa errazteko”**; **“Brexit: gardentasuna eta Europar Batasuneko herritarren ziurtasuna areagotzea”**; **“Herriaren defentsa erakundeen eginkizuna gobernu irekia sendotzean”**; **“Herriaren defendatzaileen erronkak, gaur egun eta etorkizunean”**. Europako Herriaren Defendatzailearen erakundearekin eta Europa osoko herri-defendatzaileekin elkarlanean. Brusela, ekainaren 19a eta 20a.

- **“Challenges in complaint handling and on own-initiative investigations – shared experiences between the European Network of Ombudsmen and the Commission’s services” izenburuko workshop-ean, ombudsman erakundeek eta Europar Batasuneko antolakundeek ex officio-zko kasu eta ekimenak, Europako Zuzenbidearekin zerikusia dutenak, kudeatzeari buruzkoan, parte hartzea**. Europako Herriaren Defendatzailearen erakundearekin, Europako Batzordearekin eta Europako beste herri-defendatzaile batzuekin elkarlanean aritza. Brusela, irailaren 28a eta 29a.
- **“Own Initiative” izenburuko lantegian parte hartzea (herriaren defendatzaileen ofiziozko ekimenak bultzatzeko metodologia eta ahalmena)**. Dutch National Ombudsman (anfitrioi) erakundearekin eta Europa osoko *Ombudsinstututions*-ekin elkarlanean. Haga, azaroaren 6a eta 7a.
- **Harremanak eta aldebiko lana beste herriaren defendatzaile batzuekin, bai Europar Batasuneko estatu kideetakoekin (Frantzia, Holanda edo Grezia), bai beste estatu batzuetakoekin (Maroko), dagokien jurisdikzioko lurraldeetan eskubideen defentsan diharduten erakunde horien laguntza eskatzeko, eta horrela, Arartekoan salatutako eskubide-urraketa indibidualei konponbideak bideratu eta eskaintzeko (besteak beste, espetxean dauden pertsonak, errefuxiatuei laguntza humanitaria ematen egon diren pertsonak).**

2.3. Arartekoak Europako eta nazioarteko dimentsioko jardueretan parte hartu izanaren balorazioa

Erakunde honek 2017. urtean jarduera asko burutu ditu Europan eta nazioarteko mailan agertzeko. Horrela, Arartekoak sakondu nahi izan du bere erakunde-estatutuak eta Eusko Legebiltzarrak emandako aginduaren ondoriozko aukeran, Euskadiko demokrazian barrena egiten laguntzeko, mundu interkonektatuan bizi garela jabetuta. Erakundeak azaldutako eremuan burutu duen lana kanpoan hedatzeak, zailtarik gabe, gurea bezalako **gaur egungo gizarteak aurrez aurre dituzten erronka berriak ezagutzea eta horietaz jabetzea** ekarri du ondorioz, baina, aldi berean, aukera eman digu **giza eskubideen defendatzailea** eta herri agintarien **kolaboratzaile kritikoa** izateko eginkizunetan **sakontzeko**, horrela, zerbitzu publikoen funtzionamendua eta herritarren bizi-kalitatea hobetzeko.

Erabat globalizatua den munduan, nazioarteko erakundeek, gobernu kanpoko erakundeek, estatu mailako eta maila baxuagoko antolakundeek, eskubideen defentsan dihardutenek, elkarri entzun, elkar ezagutu, helburuak partekatu eta beren jardunean sinergiak sortu behar dituzte, helburu komuna –pertsonek eskubideak defendatzea– betetze aldera.

Arartekoaren kasuan, sinergia horiek 2017an antolatzaren hasi dira dagoeneko, erakunde hau modu aktiboan inplikatu baita Euskadi inguruko munduarekin lotzen duten ekintzak sustatu eta abian jartzean; ondorioz, gaur egungo **Arartekoaren agendan lehentasun berriak agertu dira, Europako eta nazioarteko erakundeekin partekatutako**: errefuxiatuen harrera eta eskubideak; ustelkeriaren aurkako borroka eta gobernuaren modu berriak sustatzea, gobernu herritarren parte-hartzean oinarritua, gardena, irekia eta hurbila izan dadin; ingurumenaren babes, ekonomia- eta energia-iraunkortasunaren irizpideak aintzat hartuta; biktimen eskubideetan sakontzea, baita zigor arloko babes judizial eraginkorraren ondoriozko eskubide eta bermeetan ere; erronka berriak, mundu globalizatuan haurren eskubideak eta beharrak betetzea bermatzeko; genero-berdintasuna benetan gauzatzea sortzen dituen erronkak; kultura- eta hizkuntza-eskubideei heltzea, bete-betean eta burujabetasunez erabiltzea bermatzen duten tresna berriak baliatuz; bide eta tresna berriak eskaintzea, herritarren eskaerak bideratzeko eta helburu erkidea –kalitatea arazotzea– betetzeko, zerbitzuak emateko eta baliabide publikoak kudeatzeko orduan.

Erakundearen zeregina banatzen den eremuetan lan egiten ari da gai horien inguruan, eta, datorren urtean, ahal dela, ahalegin handiagoak egingo dira. Horretarako, kanpo-harremanen eremuan **hasitako lana bateratu**, eta **erakunde honek Europan eta nazioarteko mailan duen posizioa** finkatzea aurreikusten da.

Egia da Arartekoak **Europan eta nazioarteko mailan agertzeko 2017an burutu duen jardueraren intentsitateak** ahalegin handia eskatu diola erakundeari, eta horrek behartu duela Arartekoa **bere giza baliabideak eta bitarteko materialak berrantolatzea**, Eusko Legebiltzarrean dagoeneko azaldu den moduan, 2018ko aurrekontua onartu denean. Datorren 2018. urteari begira, erakunde honek, giza baliabideak eta bitarteko materialak izanez gero, **hasitako bidean aurrera egiteko** asmoa du, konbentzitutak baitago Ombudsmanaren erakunde modernoak, **gaur egungo eskariei** erantzuteko, toki mailatik haratago doan ikuspuntutik egin behar duela, inguratzen gaituen mundu zabalean sorburu duten apustu berritzaileei irekita.

3. Estatuko herriaren defentsa-erakundeetarako jarduketak

3.1. Autonomia-erkidegoetako herriaren defendatzaileak eta errefuxiatuen krisia



Arartekoak sustatutako bileran, pasa den urteko otsailaren 2an, Gasteizen, giza eskubideak betetzea eta sustatzea babesteaz arduratzen diren erakundeak diren aldetik, autonomia-erkidegoetako herriaren defendatzaileek atsekabea erakutsi zuten, Europan asilo eta babes eske dabiltzanak bizi ari diren krisi humanitario larria dela eta. Gainera, egin zuten **adierazpen bateratuan**, hondamendi humanitario horri aurre egiteko hainbat neurri proposatu zituzten.

Autonomia-erkidegoetako herriaren defendatzaileek jendarean egin zuten adierazpena. Horretan, aho batez, atsekabea erakutsi zuten, Europan asilo eta babes eske dabiltzanak bizi ari diren krisi humanitario larria dela eta, Europan Bata-suneko estatu kideetan harrera-prozedurak pittinka-pittinka izapidetzen diren bitartean.

Beraien autonomia erkidegoetako gizarte-erakundeek eta biztanle zibilak kopuru handi batek eskatutakoa aintzat hartuz, herriaren defendatzaileek krisi hau kudeatzen esku hartzen duten erakundeetara jo zuten, berehala zenbait neurri har daitezkeen beraien jatorrizko herrialdeetatik ihes egitera behartuta dauden ehunka mila gizon, emakume eta haurren bizia, osotasuna, eskubideak eta duintasuna eraginkortasunez babesteko. Jakinaenez, herrialde horiek gatazka suntsitzaileetan murgilduta daude eta nazioarteko babes berezi dute.

Deitoratu egin zuten EBko estatu kideak, bereziki Espainia, zein gutxi betetzen ari diren errefuxiatuak birkokatzeari buruz onartu zituzten konpromisoak. Jokaera horrek eragotzi egin du autonomia erkidegoek orain arte beren zereginak bete ditzaten, babes eskatzaileei harrera egiteko orduan.

Autonomia erkidegoetako defendatzaileek ohartarazi zuten errefuxiatuen arazoa Europako eremuko gaia dela eta, EBko estatu kide guztiei zuzenean eragiteaz gain, espainiar estatuko autonomia erkidegoei ere eragiten diela.

Gainera, beraien ustez, krisi humanitario hori hain da ezohikoa, presakoa eta larria, non gainditu beharra zegoen oraingo harrera-sistema, motela eta eraginkortasunik gabea baita. Horretarako, lurralde-koordinaziorako mekanismoak ahalbidetu behar dira administrazio zentralaren eta autonomia erkidegoetako administrazioen artean, arazoaren larritasunari erantzuteko gauza izango den kudeaketa egiteko.

Herriaren defendatzaileentzat ezinbestez ebaluatu behar da zergatik orain arte ezin izan zaien harrerarik eskaini Europan asilo eta babes humanitario subsidiarioa eskatu dutenei, eta galdegin dute aparteko beste estrategia batzuk diseina daitezela, Europak aurrez aurre duen giza hondamendiari aurre egiteko.

3.2. Herriaren Defendatzaileen Koordinaziorako XXXII. Jardunaldiak



Informazio publikoa jasotzeko eta gardentasunerako eskubidea

Manuel Lezertua arartekoak, erakundeko ordezkari batzuekin batera, **Herriaren Defendatzaileen XXXII. Jardunaldietan** parte hartu zuen urriaren 3 eta 4an, Compostelako Santiagon.

Defentsa-erakundeetako zenbait ordezkariak eta beste aditu batzuek gaiok aztertu dituzte, besteak beste: gardentasunaren garrantzia eskubideak baliatzeko orduan, baita defendatzaileek arlo horretan duten eginkizun nagusia.

Topaketari atzo ekin zitzaion, hasiera-hitzaldi honen bidez: “2.0 gardentasuna: betetzetik zaletasunera”. Javier Amorós Dordak eman zuen, Gardentasun eta Gobernu Onaren zuzendariorde nagusia baita.

Gero lan-mahai bat egin zen, Manuel Lezertua arartekoak moderatua, gai honen inguruan: “*Gardentasuna demokrazia-ren eta eskubideak gauzatzearen oinarrizko elementu gisa*”. Eztabaida horretan esku hartu zuten Francisco Fernández Marugánek (Espainiako jarduneko herriaren defendatzailea), Kataluniako Sindic de Greugeseko ordezkari bat, Manuel Medinak (Andaluziako Gardentasunaren eta Datuak Babesteko Kontseiluko zuzendaria) eta Carlos Totorikak (Ermuko alkatea).

Jardunaldian zehar, herriaren defendatzaile guztien artean hainbat ondorio lortu ziren, gardentasunari eta informazio publikoaren eskuratzeko eskubideari dagokienez. **Ondorio horien** berri parte-hartzaileei eman zitzaion:

Lehenengoa.- Herriaren defendatzaileen iritziz, herriaren defendatzaileak, oro har, erakunde bermatzaileak dira, eskubide guztiak babesteko sortu direnak, administrazio onerako eskubidea, herritarrek kontu publikoetan parte hartzeko eskubidea eta horren baldintza den informazio publikoaren eskuratzeko eskubidea barne. Hori dela eta, erakunde egokiak eta behar-beharrezkoak dira eskubide horien eraginkortasuna kontrolatzeko ardurak, baita gardentasun-kultura sustatu eta hedatzeko eginkizunak ere, bere gain hartu eta betetzeko.

Bigarrena.- Espainiak berretsi behar du Europako Kontseiluaren 2009ko Hitzarmena, dokumentu publikoak eskuratzeari buruzkoa.

Premiazkoa da gardentasunari, informazio publikoaren eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legea onartzea, horren zazpigarren azken xedapean xedatutakoaren babesean.

Hirugarrena.- Onartu behar da informazio publikoaren eskuratu ahal izatea oinarrizko eskubidea dela. Edonola ere, eskubide autonomoa da eta, azkar, arin eta eraginkortasunez erabiltzen diren baliabide eta tresnei esker, babes juridiko eraginkorra eta egokia du.

Laugarrena.- Informazioaren eskuratzeko eskubidearen mugak eta legeak agindutako moduan jasotako eskaerak ez onartzeko arrazoiak ugari dira eta ez dira zehatzak, eta hori arriskutsua izan daiteke eskubidearen eraginkortasunerako. Hori dela eta, ezinbestekoa da muga eta arrazoi horiek murriztea edo, behintzat, hobeto zehaztea. Edonola ere, horien interpretazioak murriztatzailea izan behar du beti.

Bosgarrena.- Interes orokorreko zerbitzuak ematen dituzten erakunde pribatuak eta zerbitzu publikoen emakidadunek zerbitzua emateko garrantzitsua den guztian gardentasunari buruzko araudia bete beharko lukete. Informazioa zeharka eman behar da, hau da, 19/2013 Legearen 4. artikuluan jasotako moduan administrazioari eskaera eginda, baina, horrez gain, erakunde pribatuak berak zuzenean eta modu aktiboan argitara eman eta ebatzi behar ditu jasotako informazio-eskaerak, ematen duen zerbitzuari buruzkoak.

Seigarrena.- Informazioa eskuratzeko eskubidea indartzeko, administrazioak isiltasun administratiboa erabiltzen badu, horren esanahiak positiboa izan beharko luke beti, jarduerarik ezak dituen mugak gorabehera.

Zazpigarrena.- Gardentasunari buruzko estatuko legearen lehenengo xedapen gehigarriak nahasketa handia sortzen du aplikatzeko orduan. Gure iritziz, xedapen hori aldatu beharko litzateke legea, osagarri gisa erabiltzeaz gain, informazio publikoa eskuratzeari buruzko berariazko araudia duten arlo eta prozedura guztietan bete-betean aplikatzeko, herritarrarentzat onuragarriago ez bada behintzat.

Zortzigarrena.- Gardentasun eta Gobernu Onerako Kontseiluak eta gainerako autonomia-erkidegoko erakunde sortu berriek, informazio publikoa eskuratzeari buruzko erreklamazioak ebazteko eskumena dutenek, isun hertsatzaileak jartzeko ahalmena izan behar dute Administrazioak erakunde horien ebazpenak benetan betetzea lortzeko.

Bederatzigarrena.- Gardentasunari buruzko estatuko legeak ez du aldatu Administrazioarekiko Auzien Jurisdikzioaren Legea. Azken lege hori lehenbailehen aldatu behar da, kontuan hartuta prozeduren iraupen luzea eta kostu altuak (pertsona juridikoek ordaindu behar duten tasa, abokatua, prokuradorea eta, auzia galtzen bada, kostuak ordaindu beharra), kargu hautetsi batek burutzen duen oinarriko eskubideak babesteko prozedura berezian ere.

Hamargarrena.- Herriaren defendatzaileek esku har dezakete Herri-administrazioei erreklamazioak onartzen dituzten ebazpenak –gardentasuna kontrolatzeko erakunde edo organo administratiboek emandakoak– betearazten saiatzeko. Halaber, esku har dezakete, administrazio-isiltasuna positibotzat jotzen duten autonomia-erkidegoetan, administrazioek informazioa eskuratzeko eskaeren aldeko ebazpenak bete ditzaten.

Hamaikagarrena.- Herriaren defendatzaileak ez daude behartuta gardentasunari buruzko legeak interpretatzeko irizpideak –kontrol-erakunde edo organo administratibo horiek zentzu orokorrean ezarri edo onartu dituztenak– betetzera.

Hamabigarrena.- Gardentasunaren kontrolaz arduratzen diren erakunde edo administrazio-organoei herriaren defendatzaileekin lankidetzan aritu behar dute eta eskatutako informazio guztiak eman, baita, hala ezarri gero, beren ebazpenak dagokion herriaren defendatzaileari jakinarazi ere.

Hamahirugarrena.- Herriaren defendatzaileek gardentasunaren kontrolaz arduratzen diren erakunde edo administrazio-organoen funtzionamendu okerra salatzeko aurkeztutako kexen edo erreklamazioen berri izango dute; hala badagokio, erakunde eta organo horien ebazpenei buruzko kexen edo erreklamazioen berri ere izango dute.

Hamalauugarrena.- Informazioaren publizitate aktiboaren kontrolak ere helburua izan behar du herriaren defendatzaileek gardentasun arloan burutzen duten ikuskaritza-lanetan. Saiatu behar da, alde batetik, araudiak eskatzen den informazioa argitaratzea bermatzen, eta bestaldek, argitalpenak legeetan ezarritako ezaugarriak betetzea lortzen, besteak beste, berriz erabiltzeko modukoa izatea eta desgaitasuna duten pertsonentzat eskuragarri izatea.

Kontrolaz arduratzen diren erakunde eta organo administratibo guztiek, bere aldetik, berariazko eskumenak aitortuak izan behar dituzte publizitate aktiboaren betebeharrak urratzen diren bakoitzean salaketa jaso ondoren edo ofizioz jarduteko; urraketa horrek arau-hauste gisa tipifikatuta egon behar du eta kontrol-erakundeek ahalmena izan behar dute zehapenak izapidetu eta ezartzeko.

Hamabosgarrena.- Oinarriko lege-esparrua ezarri behar da interes-taldeen administrazioaren maila desberdinekin harremana izan dezaten, harreman horien normaltasuna bermatuz eta herritarrak jakinaren gainean daudela ziurtatuz.

4. 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, **Manuel Lezertua arartekoak garatutako hainbat jarduera** jaso dira, Kapitulu honen 2.1. atalean dagoneko aipatu direnak osatzeko. Izan ere, azken horretan honako jarduera hauek jaso dira: giza eskubideak nazioarteko eremuan sustatzeko garatutakoak; Espainiako herriaren defendatzaileekin zerikusia dutenak; eta txosten honen IV. kapituluaren 4. atalean jasotakoak, Arartekoak antolatutako jardunaldiak loturikoak:

Agerraldiak Eusko Legebiltzarrean:

- Erregelamendu eta Gobernurako Batzordea. 2017-02-17. Arartekoaren erakundearen 2017rako aurrekontu arruntaren proiektua aurkeztea.
- Giza Eskubide eta Berdintasun Batzordea: 2017-03-08. Arartekoaren Txosten Bereziaren aurkezpena: *Udal gizarte zerbitzuen egoera Euskal Autonomia Erkidegoan. Egungo egoera eta hobetzeko proposamenak.*
- Giza Eskubide eta Berdintasun Batzordea. 2017-04-26. Pasa den 2017ko otsailaren 2an autonomia-erkidegoetako herri-defendatzaileek onartu zuten *Errefuxiatuen krisi humanitarioa dela eta, autonomia-erkidegoetako herri-defendatzaileen adierazpen bateratuan* jasotako erabakiak aurkeztea.
- Giza Eskubide eta Berdintasun Batzordea. 2017-05-26. Arartekoaren urteko txostena, 2016. urteari dagokiona, aurkeztea.
- Enplegu, Gizarte Politika eta Gazteria Batzordea. 2017-06-12. Arartekoak egindako diagnostiko-txostena, Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren prestazioak hobeto kudeatzeko proposamenak jasotzen dituenak, azaltzea.
- Eusko Legebiltzarren Osoko Bilkura. 2017-06-08. Arartekoaren urteko txostena, 2016. urteari dagokiona, aurkeztea.
- Giza Eskubide eta Berdintasun Batzordea. 2017-10-30. Arartekoaren Txosten Bereziaren aurkezpena: *EAEko ospitaleek ezgaituentzat duten irisgarritasunaren diagnostikoa.*
- Giza Eskubide eta Berdintasun Batzordea. 2017-10-30. Arartekoak jasotako salaketak azaltzea, osasun-laguntza jasotzeko zailtasunak dituzten pertsonen profil desberdinak direla eta.
- Erakunde, Segurtasun eta Gobernantza Publikoaren Batzordea. 2017-11-15. Arartekoaren agerraldia ingurumenaren arloko arau-hauste eta delituen berri emateko.
- Erregelamendu eta Gobernurako Batzordea. 2017-12-11. Arartekoaren erakundearen 2018rako aurrekontu arruntaren proiektua aurkeztea.

Agerraldia Bizkaiko Batzar Nagusietan:

Gizarte Ekintza Batzordea. 2017-07-13: Arartekoaren Txosten Bereziaren aurkezpena: *Gizarte zerbitzuen egoera Euskal Autonomia Erkidegoan. Egungo egoera eta hobetzeko proposamenak.*

Arartekoaren esku-hartzeak:

- Aubixa fundazioa aurkezteko ekitaldian, iazko urtarriaren 12an, Donostian, Arartekoak adinekoen eskubi-deak hizpide zuen mahai-inguruan parte hartu zuen.
- Justizia Ministerioko Ikasketa Juridikoen Zentroak ingurumen eta hirigintza arloko adituak diren fiskalen jardunaldia antolatu zuen Madrilan, 2017ko urtarrilaren 30ean. Arartekoak hitzaldi bat eman zuen.
- Bizkaiko Abokatuen Elkargoak, apirilaren 6an, Arartekoaren inguruko konferentzia antolatu zuen, bertarutako abokatuari Arartekoaren eginkizunak eta garatzen dituen jarduerak azaltzeko.
- EHUKo Giza Eskubideak eta Botere Publikoak Unibertsitate Masterraren baitan, Bilbon, 2017ko apirilaren 11n eta 12an, *Europar Batasuneko atzerriartasun eta asiloari buruzko politiken* inguruko jardunaldiak antolatu ziren. Arartekoak irekiera-hitzaldia eman zuen: *Babesteko dagoen betebeharrak etiko eta juridikoa.*
- Gutxitasun fisikoa edo/eta organikoa duten Bizkaiko pertsonen Federazioak (Fekoor), 2017ko maiatzaren 3an, Bilboko Euskalduna Jauregian, honako jardunaldi hauek antolatu zituen: *20 urte irisgarritasunari buruzko euskal legea onartu zenetik: giza eskubideak, gizartearen partaidetza eta bizikidetzak.* Arartekoak parte hartu zuen, *Irisgarritasunaren egoera Euskadin* izenburuko hitzaldia emanaz.
- 2017ko maiatzaren 15ean, Arartekoak ekitaldi bat antolatu zuen Bilbon, Familien Nazioarteko Eguna ospatzeko. HIRUKIDE, MSPE (bikotekiderik gabe ama izatea aukeratu duten emakumeen elkarteak), FEDEAFES, FEVAS eta KIDETZA elkarteek parte hartu zuten eta Arartekoaren erakunde-adierazpena irakurri zen, herri agintari guztiei eta, oro har, gizarteari zuzendutakoa, familien beharrei erantzutea aldarrikatzeko.
- EHUK Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiarekin eta Eusko Jaurlaritzako Herri Administrazio eta Justizia Sailarekin elkarlanean antolatu zuen Botere Judizialaren eta Unibertsitatearen Hirugarren Topaketaren baitan, pasa den irailaren 26an, Bilbon, *Justizia eta globalizazioaren aroa* gaiari buruz hitz egin zuen arartekoak.
- Guraso Bakarreko Familietako Amen elkarteak Bilbon, pasa den azaroaren 21ean antolatutako jardunaldian, arartekoa *Familia amabakarrak non gaude?* gaiari minztatu zen.
- Abenduaren 4an, Lehendakariak Kontseiluaren ezo-hiko bilkura egin zuen, irisgarritasunaren sustapenari buruz hitz egiteko. Arartekoak irisgarritasun unibertsalaren inguruko ikuspegia azaldu zuen.

- Globernance-k Bilbon, abenduaren 9an, antolatutako *Errefuxiatuen Europari buruzko Jardunaldietan* (IV. Bilbao european encounters), Arartekoak erakundeen arteko mahai-inguruan parte hartu zuen: *Euskadiren zeregina errefuxiatuen harreran, Europako asilo-sistemaren esparruan*.

Ekitaldietan parte hartzea:

- Javier de Andrés Gobernu ordezkaria karguaz jabetzeko ekitaldia. Gasteiz. 2017-01-09.
- Forum Europa. Ramiro González Arabako diputatu nagusiaren agerraldia. Bilbo. 2017-01-11.
- Sabino Arana Fundazioa. Pedro de Basalduaren “Euzkadi, la guerra antes del estatuto” liburuaren aurkezpena. Bilbo. 2017-01-19.
- Datuen Babesaren arloko IV. Sariak. Bizkaiko Abokatu Elkargoa. Bilbo. 2017-01-27.
- Ayuda a la Iglesia necesitada (ACN) fundazioak egindako txostenaren aurkezpena: Erljio? askatasuna munduan. Gasteiz. 2017-02-08.
- Fernando Buesa fundazioak antolatutako omenaldia eta hitzaldia. Artium museoa. Gasteiz. 2017-02-22.
- Terrorismoaren Biktimen Europako Eguna ospatzeko ekitaldia, Eusko Jaurlaritzak antolatua. Andre Mari Zuriaren Enparantza, Gasteiz, 2017-03-10.
- Forum Europa. Beatriz Artolazabal Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politika sailburuaren agerraldia. Bilbo. 2017-03-15.
- Carmen Adán EAEko fiskal nagusia karguaz jabetzeko ekitaldia. Bilboko Justizia Jauregia. 2017-03-16.
- Berdintasunerako Emakunde Saria. Lehendakaritza. Gasteiz. 2017-04-05.
- BIOTERRA Azokaren hasiera. Irun. 2017-06-02.
- “Memoria y reconciliación. Los derechos humanos en la historia de la Universidad de Deusto: vulneraciones y compromisos” liburuaren aurkezpena. Deustuko Unibertsitatea. Bilbo. 2017-06-16.
- Forum Europa. María Jesús San José Lan eta Justizia sailburuaren agerraldia. Bilbo. 2017-06-21.
- CEAR batzordeak antolatutako errefuxiatuen aldeko ekitaldia. Guggenheim Museoko zelaigunea. Bilbo. 2017-06-25.
- Dokumentazio Judizialeko Zentroaren (CENDOJ) XX. urteurrena. Donostia. 2017-06-29.
- Irungo alardea. 2017-06-30.
- Miguel Ángel Blancoren bahiketa eta hilketaren XX. urteurrenako oroimen ekitaldia. Ermua. 2017-07-11.
- Frantziako Jai Nazionala ospatzeko jaia, Frantziako kontsul nagusiaren eskutik. Bilbo. 2017-07-14.
- Bizkaiko diputatu nagusiak gizartearen ordezkari harrera ofiziala egiteko ekitaldia. Bilbo. 2017-07-21.
- Begoña Basarrate EAEko Justizia Auzitegi Nagusiko Gobernu-idazkari karguaz jabetzeko ekitaldia. Justizia Jauregia. Bilbo. 2017-07-28.
- Euskal film hautatuen aurkezpena Donostia Zinemaldian. Donostia. 2017-08-30.
- Covadonga Aldamiz-Echevarría González de Durana Gobernuaren ordezkaria Bizkaian karguaz jabetzeko ekitaldia. Bilbo. 2017-09-01.
- Hezkuntza, Kultura eta Kirolaren ministroak 2017ko Zinemagintza Sari Nazionala emateko ekitaldia. Donostia. 2017-09-23.
- Merced Eguna. Arabako espetxea. 2017-09-25.
- Deustuko Unibertsitatean ikasturteari hasiera emateko ekitaldia. Bilbo. 2017-09-27.
- Urte Judizialari hasiera ekitaldia. Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusia. Justizia Jauregia. Bilbo. 2017-10-11.
- XVI. COVITE sariak. Donostia. 2017-10-28.
- EHLABEren 30. urteurrenari amaiera emateko ekitaldia. Bilbo. 2017-10-30.
- José María Lidón magistratuaren hilketaren urteurrena. Justizia Jauregia. Bilbo. 2017-11-09.
- Memoriaren Eguna (GOGORA Institutua). Bilbo. 2017-11-10.
- Emakumeen eta gizonen EAEko hauteskunde prozesuetan parte-hartzea aztertzekeo jardunaldia, Eusko Legebiltzarrak antolatua. Gasteiz. 2017-11-29.
- Euskararen Nazioarteko Eguna, Eusko Jaurlaritzak antolatua. Europa Jauregia. Gasteiz. 2017-12-03.
- Konstituzioaren urteurrena ospatzeko ekitaldia. Gobernuaren Ordezkariordetza Araban. Gasteiz. 2017-12-05.
- René Cassin saria emateko ekitaldian parte hartzea. Lehendakaritza. Gasteiz. 2017-12-11.
- Hausnarketarako guneak, Justizia Auzitegi Nagusiak eta Euskadiko Cadena Ser irratia antolatuak. Bilboko Justizia Jauregia. 2017-12-15.

- Iñigo Urkullu lehendakariak euskal gizarteko ordezkariari harrera emateko ekitaldia. Lehendakaritza. Gasteiz. 2017-12-27.

Julia Hernández Valles arartekoaren ondokoak garatutako jarduerak, txostenaren beste ataletan jaso ez direnak:

- Gobernu ordezkaria karguaz jabetzeko ekitaldia. Javier de Andrés. Gasteiz. 2017-01-09.
- ONCE sariak banatzeko epaimahaia osatzeko ekitaldia. Julia Hernández epaimahaiko kidea zen. Bilbo. 2017-02-02.
- Bizkaiko Foru Aldundiak ematen dituen Zirgari Sariak banatzeko epaimahaiaren bilera. Arartekoaren ondokoa epaimahaiko kidea zen. Bilbo. 2017-02-13.
- “Arartekoaren eginkizunak, batez ere, adinekoei dagokienez” mintzaldia Durangon, adinekoen zentroan. 2017-02-21.
- Buesa-Díez familiei egindako lora eskaintza. Askatasunaren Lorategiak. Gasteiz. 2017-02-22.
- AVIFES ekitaldia: “Pozten naiz zuri hitz egiteaz”. Bilboko Berreginen Museoa. 2017-03-08.
- Carmen Adán EAEko fiskal nagusia karguaz jabetzeko ekitaldia. Bilboko Justizia Jauregia. 2017-03-16.
- “Ama, nora goaz” film dokumentala ikusteko emanaldi pribatua. Duela 80 urte errepresaliak jasan zituzten emakumeei omenaldia. Gipuzkoako Foru Aldundia. 2017-03-29.
- “Emakumea eta komunikabideak”, foro irekia Bilbon, Euskal Kazetarien Elkargoak antolatua. Euskadiko Artxibo Historikoa. Bilbo. 2017-03-30.
- COPE 2017 sariak. Artium museoa. Gasteiz. 2017-03-30.
- Gizarte-zerbitzuen jardunaldia, Gasteizko Udalak antolatua. Villa Suso jauregia. 2017-03-31.
- “Azazetako 16 eraildakoak” gogoratzeko ekitaldia. 2017-04-01.
- Lehendakariaren adierazpen instituzionala, errefuxiatuen krisi humanitarioa dela eta. Lehendakaritza. Gasteiz. 2017-04-03.
- Berdintasunerako Emakunde Saria. Lehendakaritza. Gasteiz, 2017-04-05.
- Emakumearen Eguna dela eta antolatutako World café ekitaldian parte hartzea. Bilboko Berreginen Museoa. 2017-04-08.
- Gernikako bonbardaketan hildakoak gogoratzeko lora eskaintza. 2017-04-26.
- “11 bitzita 11 maletatan” erakusketa. Gasteizko Justizia Jauregia. 2017-05-10.
- Arartekoak sustatutako ekitaldia, Bilbon, familien elkarrekin, Familien Nazioarteko Eguna ospatzeko. 2017-05-15.
- Arartekoaren eginkizunei buruzko hitzaldia, batez ere, adinekoei buruz, Deustuko familien elkartean, Bilbon. 2017-05-23.
- “No sigo el guion” hitzaldia, Sidalava-k antolatua. Artium museoa. Gasteiz. 2017-06-02.
- “El fin de ETA” dokumentalaren aurkezpena. Artium museoa. Gasteiz. 2017-06-06.
- Integrazioaren aldeko 1. Topaketa antolatzea, San Martin Futbol Klubarekin elkarlanean. Gasteiz. 2017-06-10.
- Sendotu Aldi Berean jardunaldia. “Berdintasunerako eskubidea aintzat hartuta enplegua eraldatuz”. BBK aretoa. Bilbo. 2017-06-12.
- Euskadi Lagunkoia Udalerrien Sareak antolatutako jardunaldia. Kursaal jauregia. Donostia. 2017-06-13.
- EHLABEk antolatutako World café ekitaldian parte hartzea: “Enplegua eta desgaitasuna duen emakumea”, Kursaal Kongresu Jauregia. Donostia. 2017-06-14.
- Bizkaiko Foru Aldundiak antolatutako jardunaldia sexu-esplotazioa helburu duen pertsona-salerosketari buruz. Deustuko Unibertsitatea. Bilbo. 2017-06-16.
- ONCEren Eguna. Kursaal Kongresu Jauregia. Donostia. 2017-06-24.
- SER Euskadi topaketa. “BENETAKO berdintasuna bultzatuz”. Euskalduna Jauregia. Bilbo. 2017-06-26.
- Begoña Basarrate EAEko Justizia Auzitegi Nagusiko Gobernu-idazkari karguaz jabetzeko ekitaldia. Justizia Jauregia. Bilbo. 2017-07-28.
- Merced Eguna. Arabako espetxea. 2017-09-25.
- Urte Judizialari hasiera ekitaldia. Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusia. Justizia Jauregia. Bilbo. 2017-10-11.
- Emakume enpresaburu, profesional eta zuzendarienezako sariak ematea (AMPEA, Arabako Profesional eta Enpresari Emakumeen Elkartearen eskutik). Europa Jauregia. Gasteiz. 2017-11-09.

- Clara Campoamor elkarteak antolatutako jardunaldia: “Erronka berriak genero-indarkeriaren aurkako borrokan”. Agerraldia-aurkezpena. Artium museoa. Gasteiz. 2017-11-09.
- Ritxar Baceteren “Nuevos hombres buenos” liburua-
ren aurkezpena. Ignacio Aldecoa aretoa. Gasteiz.
2017-11-21.
- Jose Mari Korta sariak emateko ekitaldia Lehendaka-
ritzan. Gasteiz. 2017-11-21.
- Clara Campoamor elkartearen jardunaldia: “*Berdintasu-
naren ameskeria*”. Bidebarrietako Liburutegia. Bilbo.
2017-11-22.
- Maskulinitate berriei buruzko hitzaldia. Santu guztien
parrokia. Gasteiz. 2017-11-22.
- Menina sariak emateko ekitaldia, Gobernuaren Or-
dezkariordeztan, Bizkaian. Bilbo, 2017-11-22.
- Agerraldia Harituz elkarteak Astigarragako Udalarekin
elkarlanean antolatutako jardunaldian: “Matazak sexu-
indarkeriaren aurka”. 2017-11-25.
- Konstituzioaren urteurrena ospatzeko ekitaldia. Gober-
nuaren Ordezkariordeztan Araban. Gasteiz. 2017-12-05.
- René Cassin saria emateko ekitaldian parte hartzea.
Lehendakaritza. Gasteiz. 2017-12-11.

Arartekoaren gomendioak eta iradokizunak zenbateraino bete diren

VI. Atala

ARARTEKOAREN GOMENDIOAK ETA IRADOKIZUNAK ZENBATERAINO BETE DIREN

Ararteko erakundea sortzen eta arautzen duen 3/1985 Legeak –otsailaren 27koak– 11.b) artikuluan ezarritakoaren arabera, Arartekoari dagokio: *“Dagokien ihardutze-sailei, herrilariari edo hoi lanariburuei aholkuak ematea edo legezko egitekoak gogoraraztea, legez kontrako edo bidegabekeriak egintzak zuzentzen edo Arduralaritzaz-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 bermatzearren, beste era bateko jarduera behar denean. Kategoriatan honetan barneratzen dira, orobat, administrazio bakar bati zuzenduta dauden eta kexa-espeditente jakin batekin zerikusia duten arau aldaketako proposamenak ere.

Hala ere, adierazi nahi dugu beti ez dela beharrezkoa izaten gomendioa edo iradokizuna egitea. Askotan, administrazioak bere jokaera jakin bati buruzko informazioa eskatzeko idazkia jaso eta bere jokaera legezkontasunarekin bat ez zertorela egiaztatu ondoren, bere jokaera ez dela zuzena izan aitortzen du, luzamendutan ibili gabe, eta kexagileari urrututako eskubidea berrezartzen dio. Arazoak konpontzeko modu honen bidez, ez da beharrezkoa gomendio edo iradokizun bat beren-beregi egitea; horri esker, irregulartasunak antzeman diren administrazio-jardueretatik ia%88 gomendio edo iradokizunik egin gabe konpondu dira.

Egindako gomendio eta iradokizunak betetzeari dagokionez, azpimarratu beharra dago 2017. urtean egindako 96etatik eta 2016ko txosteneko datuen arabera erabakitzeke zeuden beste 35etatik, 38 onartu egin direla; 65 ez direla onartu eta 28 erantzunaren edo azken erabakiaren zain daudela.

Horrela, bete diren ala ez jakiteko aztertu ditugun gomendio eta iradokizunen kopuruak %30 inguru hazi da, bi arrazoi-rengatik: alde batetik, gomendio gehiago egin direlako; eta, bestetik, aurreko urteetako datuekin alderatuta, 2016. urtean gomendio gehiago geratu zirelako erantzunaren edo azken erabakiaren zain.

Egindako gomendio eta iradokizunen onarpen-maila orokorra iazkoaren antzekoa da ehunekotan, %30 ingurukoa. Aldiz, iaz erregistratutakoaren aldean, hazi egin da onartu ez diren ebazpenen ehunekoa (%50, gutxi gorabehera), neurri batean gomendio gehiagoren bilakaera aztertu delako.

Azken urteotan ohikoa denez, gizarteratze arloan egindako gomendioak guztien %40 pasatxora iritsi dira 2017an. Jakina, beti bezala, Diru-sarrerak Bermatzeko Legearen ondorioz sortu ziren prestazio ekonomikoen gainean espeditente asko bideratu direlako gertatu da hori, aurreko ekitaldietan gertatu zen moduan. Gomendio horiek bereziki Lanbideri eragin diote. Gomendio horiei gizarteratze arlo honexetan 2016an erantzunaren edo erabakiaren zain geratu ziren gomendioak gehitzen badizkiegu, nabarmendu behar da %13 bakarrik onartu direla. Aitzitik, %60 ez dira onartu, eta gaitontzekoei Lanbidek oraindik ez die erantzun. Informazio hori osatuz, zehaztu beharra dago 2017an itxi diren Eusko Jaurilaritzaren Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailarekin lotutako espeditenteetatik %84 gomendiorik edo iradokizunik egin behar izan gabe konpondu direla, izan ere, Arartekoaren esku-hartzearen ondorioz, Lanbidek bere hasierako erabakia aldatu du.

Eraitza horiek aintzat hartzean, ezin dugu ahaztu erakunde honek egindako gomendio edo iradokizunak ez direla lotesleak eta, ondorioz, limurtzea edo pertuasioa 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 beharri, batez ere erabaki bat edo esku hartzeko irizpide batzuk aldatzeko eskatzen denean. Beti esan izan dugu behartzeko gaitasunik ez izateak ahalegin dialektiko handiagoak egitera behartzen gaituela, gure analisisetan sakontzera, desadostasun juridikoak egiaztatzea eta gure argudioak errepikatzea, gure

gomendioak eta gogorarazteko oharrak betetzeko orduan bidegabeko aitzakiak jartzen direla ikusten dugunean.

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 arrazoiak 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 badio, 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 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, gogorazi 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.

Ohikoa denez, atal honetan aipatuko dugu zein egoeratan dauden 2017an egindako gomendio edo iradokizunak, baita 2016ko txostena bukatu genuenean erabakitzeke geratu zirenak ere. Aipamen hori hiru kategoriatan bildutako gomendioen azaleko deskribapena baino ez da izango. Hiru kategoriak honako hauek dira: 1) Administrazioak onartu dituenak; 2) Administrazioak onartu ez dituenak; eta 3) txosten hau amaitutakoan, administrazioaren azken erabakiaren zain daudenak.

Ebazpen guztiak, oso-osorik, gure web orrialdean kontsulta daitezke.

1. Onartutako gomendioak eta iradokizunak

A) EUSKO JAURLARITZA

Ekonomiaren Garapen eta Lehiakortasun Saila

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko ekainaren 5ekoa. Horren bidez iradokitzen zaio informazioaren eskatzaile baten esku jartzeko haize-parke berrien balizko kokapenen ebaluazioari buruz dauden dokumentuen zerrenda
377/2017/QC espedientea

Hezkuntza Saila

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko apirilaren 25ekoa. Horren bidez gomendatu zaio berriz azter dezan lanbide-heziketako ikasketetan gordetzeko plazen egungo ehunekoak igotzearen komenigarritasuna, desgaitasuna duten ikasleak gizarteratzea eta laneratzea bultzatzeko, eta, edonola ere, ikasketa horiek egin nahi dituzten ikasleak onartzeko prozesua arautzeko emango diren urteko aginduetan esanbidez aipa dezan gorantz biribiltzeko sistema bat, gordetako plazen ehunekoa desgaitasuna duten ikasleen alde bete dela ulertzeko.
1925/2016/QC espedientea

Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko martxoaren 22koa. Horren bidez gomendatu zaio berrikus dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta baten etetea, ez baitago horretarako arrazoirik.
1091/2015/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko urriaren 5ekoa. Horren bidez gomendatu zaio berrikusi dezala diru-sarrerak bermatzeko errentarako prestazio batean egindako murrizketa.
545/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko azaroaren 30ekoa. Horren bidez gomendatu zaio berrikusi dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta berritzeko ebazpena.
1192/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko abenduaren 20koa. Horren bidez, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuak eta Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkariak datu pertsonalak babestearen arloan araudia urratu zutela salatzen zuen kexa batean bere esku-hartzea amaitu du Arartekoak.
1668/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko martxoaren 3koa. Horren bidez gomendatu zaio berrikusi dezala diru-sarrerak bermatzeko errentarako prestazio modura ordaintzen duen zenbatekoa.
2147/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko martxoaren 6koa. Horren bidez gomendatu zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta eta Etxebizitzarako Prestazio Osagarria iraungitzeko ebazpena berrikusteko.

1782/2016/QC *espedientea*

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko maiatzaren 30ekoa. Horren bidez gomendatu zaio bidegabeki jasotako prestazio batzuk itzultzeko betebeharra adierazten duen ebazpen bat berrikusteko.

2362/2015/QC *espedientea*

Gobernantza Publikoa eta Autogobernu Saila

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko abenduaren 20koa. Horren bidez, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuak eta Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkariak datu pertsonalak babestearen arloan araudia urratu zutela salatzen zuen kexa batean bere esku-hartzea amaitu du Arartekoak.

2437/2016/QC *espedientea*

Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Saila

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko ekainaren 19koa. Horren bidez, Eusko Jauriaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari honako hau iradoki genion: birgaitzeko laguntzen inguruko espediente baten izapidetze egoeraren berri emateko eskaerei berriaz erantzun ziezaien.

1095/2017/QC *espedientea*

Osasun Saila

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko apirilaren 26koa. Horren bidez, Arreta Soziosanitarioko Euskal Kontseiluari gomendatu zaio lanean jarrai dezan gizarte eta osasun alorreko koordinazioa hobetzeko, batez ere, zerbitzuen zorroa zehaztuz eta baliabide gehiago eta askotarikoak gehituz, bat-bateko mendekotasun-egoerei erantzuna emateko.

958/2017/QC *espedientea*

Osakidetza

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urriaren 18koa. Horren bidez, iradoki zaio larrialdietako zerbitzuari laguntza eskatu dioten eta osasun-garriobide publikoan eramateak dakartzan konpromisoak jasotzen dituen dokumentua sinatu behar duten pertsonen horren edukia behar bezala ohartarazten zaiela bermatzeko.

1687/2017/QC *espedientea*

Segurtasun Saila

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko abenduaren 5ekoa. Horren bidez gomendatu zaio neurriak hartzea, herritarrei gure erki-degoko hizkuntza ofizialetan arreta bermatzeko.

1567/2017/QC *espedientea*

Lan eta Justizia Saila

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko uztailaren 12koa. Horren bidez gomendatu zaio ahalik eta arinen har ditzala Duran-goko epaitegietako eraikinean aire girotua instalatzeko beharrezkoak diren neurriak.

111/2017/QC *espedientea*

B) FORU ADMINISTRAZIOA

ARABAKO FORU ALDUNDIA

Bide Azpiegituren eta Mugikortasunaren Saila

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko azaroaren 9koa. Horren bidez, Añanako Kuadrillari, Arabako Foru Aldundiko Bide Azpiegituren eta Mugikortasunaren Sailari eta Osmako Administrazio Batzarrari gomendatu zaie Osma herrian dauden hiri-hondakinak biltzeko edukiontzia beste leku batean jar ditzatela.

1940/2015/QC *espedientea*

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko abenduaren 22koa. Horren bidez gomendatu zaio turismo-ibilgailuan garraio zerbitzu publikoa emateko txartel baten esku-aldaketaren baimena berrikusteko, baita administrazio prozedura orokorra ere.

57/2016/QC *espedientea*

Gizarte Zerbitzuen Saila

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko martxoaren 10ekoa. Horren bidez, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Zerbitzuetako Sailari gomendatzen zaio egoitzan aldi baterako egonaldia baterako onartutako zerbitzua kontratatzeko prestazio ekonomikoa ordain dezan.

1937/2016/QC *espedientea*

GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA

Gobernantza eta Gizartearekiko Komunikazio Departamentua

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko uztailaren 11koa. Horren bidez, hainbat gomendio egin dizkio Gipuzkoako Foru Aldundiari "Donostialdeako Metroaren" igarobideari buruzko herri-galdeketa inguruan.

92/2017/QC *espedientea*

Gizarte Politikako Departamentua

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urtarrilaren 25ekoa. Horren bidez gomendatu zaio kexagilearen bi seme-alaba adingabeei familia ugari buruzko legeditik sortutako hezkuntza eremuko matrikulatze eta azterketa onurak aitortzea, legedi horren ezarpen eremutik kanpo egoteko adin legala betetzen duten arte.

1355/2016/QC *espedientea*

C) TOKIKO ADMINISTRAZIOA

ARABAKO UDALAK

Aramaioko Udala

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko otsailaren 28koa. Horren bidez Zabola auzoan partikular batek zati batean okupatutako espazio libre baten eta bide publiko baten jabetza errekuperatzeko gomendatu dio.
760/2016/QC espedientea

Urizarreko Udala

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko martxoaren 7koa. Horren bidez gomendatu dio bidaiariak turismo-ibilgailuan (taxi) garraiatzeko zerbitzu publikoko lizentzia baten baimendutako esku-aldaketak berrikusteko.
58/2016/QC espedientea

Gasteizko Udala

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko martxoaren 24koa. Horren bidez iradoki zaio Kudeaketa eta Diru-bilketako Udal Ordenantzaren aurreikuspenak aldatzeko, ahultasun egoeran dauden familiek duintasunez ordaindu ahal izateko Gasteizko Udalarekiko dituzten zorrak zatikaturik.
1682/2016/QC espedientea

BIZKAIKO UDALAK

Amorebieta-Etxanoko Udala

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko uztailaren 11koa. Horren bidez gomendatu zaio erantzun diezaien hirigintza alorreko salaketei, lanabesak gordetzeko etxola batean baimenik gabe egindako obren inguruan.
217/2017/QC espedientea

Barakaldoko Udala

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko irailaren 13koa. Horren bidez gomendatu zaio ondorioz gabe utz dezan trafikoko araudia hausteagatik ezarritako zehapen bat.
1448/2016/QC espedientea

Bilboko Udala

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urtarrilaren 12koa. Horren bidez gomendatu zaio gizarte-larrialdietarako laguntza-eskaera baten ukapena berrikus dezala.
100/2015/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko martxoaren 20koa. Horren bidez, Bilboko Udaleko Udal Etxebizitzak erakundeari iradoki zaio neurriak hartzeko etxebizitza duin eta egoki bat izateko eskubidea bermatze aldera.
2499/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko abenduaren 12koa. Horren bidez, gomendatu zaio neurriak har ditzan etxebizitza duina eta egokia izateko eskubidea bermatzeko.
2454/2017/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko abenduaren 12koa. Horren bidez, gomendatu zaio neurriak har ditzan etxebizitza duina eta egokia izateko eskubidea bermatzeko.
2557/2017/QC espedientea

Dimako Udala

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urriaren 24koa. Horren bidez irizpideak gomendatu zaizkio herritarrekin komunikatzean hizkuntza ofizialak erabiltzearen arloan.
2368/2016/QC espedientea

Getxoko Udala

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko maiatzaren 9koa. Horren bidez gomendatu zaio lursail baten landare hesia kimatzeko agindua eman dezala espaloia hartu gabe.
112/2017/QC espedientea

Orozkoko Udala

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko abuztuaren 31koa. Horren bidez gomendatu zaio ondorioz gabe utz dezala Goindegiko iturrira heltzeko bidearen erabilera eta jabari publikoa desafektatzeko udalbatzaren erabakia.
323/2016/QC espedientea

Ortuellako Udala

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko martxoaren 20koa. Horren bidez gomendatu zaio nekazaritzako elikagaien azoka batean erabilitako espazio publikoaren esleipena legedira egozki dezala.
820/2016/QC espedientea

Zierbenako Udala

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko irailaren 14koa. Horren bitartez gomendatu genion etxebizitza baten ezegonkortasunari lotutako salaketari erantzuteko. Izan ere, euri-uren eta bestelako hodiak igarotzen dira kexagilearen finkatik.
991/2016/QC espedientea

GIPUZKOAKO UDALAK

Beasaingo Udala

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urtarrilaren 11koa. Horren bidez gomendatu zaio udalerrian neska-mutil adingabeen alkohol hornikuntza kontrolatzera bideratutako jardunak areagotzeko, kolektibo horren alkohol kontsumoei ekiteko estrategia integralaren barruan.
318/2016/QC espedientea

Hernaniko Udala

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko uztailaren 6koa. Horren bidez, Hernaniko Udalarari gomendatu zaio kexa jarri duten garajeen komunitateek azaleraren erabilera publikoa konpontzeari eta garajeetan eragindako kalteei buruz egindako eskaria egoki erantzuteko.
1141/2016/QC espedientea

Usurbilgo Udala

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko abuztuaren 31koa. Horren bidez iradoki zaio berriz azter ditzan udalerrian jarritako abiadura gutxitzeko elementuak eta oinezkoentzako pasaguneetako seinaleak.
9/2017/QC espedientea

Zumarragako Udala

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko abuztuaren 16koa. Horren bidez gomendatu zaio Santa Lutzi ferian espazio publikoa okupatzeko baimenaren arauketa legezkontasunari egokitu diezaioela.
2284/2016/QC espedientea

2. Onartu ez diren gomendioak eta iradokizunak

A) EUSKO JAURLARITZA

Hezkuntza Saila

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko apirilaren 5koa. Horren bidez iradoki zaio berriz aztertu ditzala Euskal Autonomia Erkidegoko itundutako ikastetxe publiko eta pribatuetan erdi edo goi mailako heziketa zikloan ikasleak onartzeko jarraitibideak.
1281/2014/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko martxoaren 28koa. Horren bidez gomendatu zaio berriki dezala Euskara eta literatura ikasgaitik salbuesteko eskaerari eman zaion ezezkoa.
2363/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko maiatzaren 4koa. Horren bidez gomendatu zaio eskatutako eskola-garraioaren bannako esleipena ukatu izana berrazter dezan.
1683/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko azaroaren 6koa. Horren bidez gomendatu zaio berriz azter dezala berandu edo epez kanpo egindako adingabe baten eskolatzeko-eskaerari emandako tratamendua.
1783/2017/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko azaroaren 10ekoa. Horren bitartez iradoki diogu ezgaitasunen bat duten pertsonen sustapenaren inguruko ikuspegia aintzat har dezan, egiten dituen hezkuntza zerbitzuei esleitutako prezio publikoak zehaztean.
1918/2016/QC espedientea

Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko apirilaren 4koa. Horren bidez gomendatu zaio berriz aztertu dezala diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazio baten ez berritzea.
686/2015/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko apirilaren 4koa. Horren bidez gomendatu zaio berriki dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria ukatzen dituen ebazpena.
1536/2015/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko maiatzaren 2koa. Horren bidez gomendatu zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta baten etetea ondorioz gabe utz dezan.
1330/2015/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko maiatzaren 24koa. Horren bidez iradoki zaio gizarte-hezkuntza esku-hartze programa batean parte hartzen ari den familia bati eragiten dioten erabakiak hartzean gizarte-zerbitzuekin koordinatzeko eta Arartekoaren apirilaren 8ko 2/2012 Gomendio Orokorren edukia kontuan har dezan. Politika publikoetan adingabearen interes nagusia kontuan hartzeko betebeharra; bereziki, diru-sarrerak bermatzeko sistema; horrez gain, iradoki da, aztertutako kasuan, diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria iraungitzeko erabakia berrikusteko.
1259/2015/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko ekainaren 14koa. Horren bidez gomendatu zaio berriki dezala diru-sarrerak bermatzeko errentarako eta etxebizitzarako prestazio osagarriko eskaera bat eta ordaindu ditzala dagozkion atzerakinak.
1348/2015/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko ekainaren 27koa. Horren bidez gomendatu zaio berriki dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarri baten iraungipena.
661/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko abuztuaren 23koa. Horren bidez iradoki zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta baten prestazioaren iraungipena berrikusteko. Diru-sarrerak bermatzeko errenta eskubidea iraungitzeko ondorioak izateko jakinarazpen batek bildu beharreko bermeak ez betetzeagatik eta aurreko jakinarazpenaren edukia espedientean jasota ez egoteagatik iraungi zen prestazioa.
1579/2015/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko urriaren 13koa. Horren bidez gomendatu zaio berriki dezala diru-sarrerak bermatzeko errentarako prestazio baten ukapena.
1266/2015/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko urriaren 18koa. Horren bidez gomendatu zaio erantzun bat eman diezaion diru-sarrerak bermatzeko errenta bidegabe jasotzeagatik sortutako zorraren harira egindako informazio eskaerari eta zor hori ehuneko txikiago batean zatitzeko eskaerari.
2020/2014/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko urriaren 28koa. Horren bidez iradoki zaio diru-sarrerak bermatzeko laguntza jasotzen zuen familia baten diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren espedientea eta ordainketa berrikusteko.

1477/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko azaroaren 30ekoa. Horren bidez, Enplegu eta Politiketako Sailari eta, zehazkiago, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuari, gomendatu zaie diru-sarrerak bermatzeko errenta baten zenbatekoa berrikusteko, mailegu pertsonala ezohiko diru-sarrera gisa hartu barik, bai eta oker jaso diren diru-laguntzak itzuli behar izateari buruzko ebazpena ere.

183/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko abenduaren 1ekoa. Horren bidez gomendatu zaio berraztertu dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta baten iraungitzea, ez baitago horretarako arrazoirik.

911/2019/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko abenduaren 2koa. Horren bidez iradoki zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria iraungitzeko ebazpena berrikusteko.

34/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko abenduaren 15ekoa. Horren bidez gomendatu zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta baten iraungipena indargabetzeko, horretarako kausarik ez baitago.

1312/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko abenduaren 16koa. Honen bidez gomendatu zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta baten eta etxebizitzarako prestazio osagarri baten ukapena berrikus dezala.

687/2015/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko abenduaren 22koa. Horren bidez gomendatu zaio berriz azter dezala diru-sarrerak bermatzeko errentaren eteteari eusteko erabakia.

564/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urtarrilaren 27koa. Horren bidez gomendatu zaio higiezin baten zati bat herentziaz jasotako kasuetan, ezohiko diru-sarrera bezala zenbatu dezan, soilik higiezin hori saldu eta bizikidetzaren unitateak baliabideak jasotzen dituen momentutik aurrera.

835/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko martxoaren 16koa. Horren bidez gomendatu zaio berrikusi dezala diru-sarrerak bermatzeko errentarako prestazio bat berri ez izana.

2056/2015/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko martxoaren 22koa. Horren bidez gomendatu zaio diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren iraungipena eta horren ostean egindako eskaeraren ukapena berrikusteko.

227/2015/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko apirilaren 10ekoa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatu zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta baten etetea berrikus dezala, bai eta bidegabe jasotako prestazioagatik zor baten sorrera ere.

1647/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko apirilaren 12koa. Horren bidez gomendatu zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta baten eta etxebizitzarako prestazio osagarri baten ukapena berrikusi dezala.

1003/2015/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko apirilaren 25ekoa. Horren bidez gomendatu zaio berrazter dezala, alde batetik, diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren etetea eta, bestetik, prestazio gisa bidegabe jasotako zenbatekoek sortutako zorra, horretarako arrazoirik ez baitago.

1615/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko maiatzaren 9koa. Horren bidez gomendatu zaio berrikus dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria eteteko eta iraungitzeko erabakia.

2126/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko maiatzaren 17koa. Horren bidez gomendatu zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta baten etetea berrikus dezala, etete horretarako arrazoirik ez baitago.

2335/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko maiatzaren 18koa. Horren bidez gomendatu zaio berriz azter dezan diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazio bat eteteko eta azkentzeko erabakia, proportzionaltasun-printzipioa aplikatuz eta adingabearen interes gorena babestuz.

1578/2015/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko maiatzaren 18koa. Horren bidez gomendatu zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta baten etetea berrikus dezala.

2183/2015/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko maiatzaren 22koa. Horren bidez iradoki zaio jaso behar ez ziren prestazioak, diru-sarrerak bermatzeko errenta gisa jasotakoak, itzultzea eskatzen duen erreklamazioa berriz aztertzea.

265/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko maiatzaren 22koa. Horren bidez iradoki zaio diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren prestazioen iraungipena berrikusteko eta bermeak hobetzeko arrazoi berberetatik iraungipena ezartzen duen prozeduran.

1733/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko uztailaren 5ekoa. Horren bidez gomendatu zaio berriz azter dezala diru-sarrerak bermatzeko errentari eta etxebizitzarako prestazio osagarriari dagozkion zenbateko batzuk itzultzeko beharra.

120/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko uztailaren 10ekoa. Horren bidez gomendatu zaio berriz azter dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta gisa jaso behar ez ziren zenbatekoak itzularazteari buruzko erabakia.
2241/2015/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko uztailaren 19koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari iradoki zaio herritar bati diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria bidegabe ordaintzeagatik sortutako zorraren zenbatekoa berrikus dezala.
1293/2015/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko irailaren 19koa. Horren bidez iradoki zaio berriz azter dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria jasotzeko eskaera bat gaitzesteko espedientea artxibatzen erabakia.
520/2016/QC espedientea

Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko irailaren 14koa. Horren bidez gomendatu zaio berriz azter dezala gaixotasun larri bat duen alaba adingabea zaintzeko baimenaren eskaera bat ebazteko modua.
1768/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urriaren 26koa. Horren bidez, iradoki zaio 510401-7 plazaren "Administrazio Orokorreko Kudeaketa-arduraduna" hornidura berraztertze.
519/2016/QC espedientea

Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Saila

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko uztailaren 13koa. Horren bidez iradoki zaio bat-bateko egoera ekonomiko larriaren errenta berezia aplikatzeko.
2367/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urriaren 16koa. Horren bidez gomendatu zaio alokairu-araubidean dagoen babes publikoko etxebizitza bat beste batekin aldatzeko.
936/2017/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urriaren 24koa. Horren bidez gomendatu zaio alokairu-araubidean babes publikoko beste etxebizitza batera aldatzeko.
2246/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko azaroaren 28koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari gomendatu zaio Portugaldeko eremuaren jabetza kentzeko proiektuaren eraginpean dauden ondasun eta eskubideak okupatu beharra ezartzen duen berriazko ebazpena eman dezan.
1676/2017/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko abenduaren 4koa. Horren bidez gomendatu zaio kexagilearen bizikidetzaren unitatea alokairu-araubidean babes publikoko beste etxebizitza batera aldatzeko.
1579/2017/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko abenduaren 14koa. Horren bidez iradoki zaio berriz azter dezala "Bizigune" Etxebizitza Hutsen Programan sartutako etxebizitza batean sortutako kalte eta gabeziei buruzko erreklamazioaren inguruko jarduketak.
1296/2017/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko abenduaren 19koa. Horren bidez iradoki zaio "Bizigune" Etxebizitza Hutsen Programari lagatako etxebizitza batean izandako kalte eta akatsengatik erreklamazioari lotutako jarduna berriz aztertze.
2091/2017/QC espedientea

Osasun Saila

Arartekoaren 2017ko uztailaren 21ekoa. Horren bidez gomendatu zaio Elvanse medikamentuaren (Lisdexanfetamina) bisa preskribatutako tratamendua horren fitxa teknikoan baimendutako erabilera-baldintzekin bat datorrela egiaztatuz egiteko. Hala, horrek aurreikusten du: "si la retirada del tratamiento no ha sido satisfactoria cuando un adolescente ha alcanzado los 18 años, puede ser necesario continuar el tratamiento en la edad adulta".
429/2017/QC espedientea

Osakidetzak

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko apirilaren 10ekoa. Horren bidez gomendatu zaio buruko osasuneko zentroaren aldatzea ukatu zuen erabaki bat berrikus dezala.
1195/2016/QC espedientea

Segurtasun Saila

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko abenduaren 20koa. Horren bidez gomendatu zaio Ertzaintzaren jokabideari buruzko kexari erakunde honen gomendioekin bat egiten duen tratamendua eman diezaiola eta jokabide horri buruz interesdunak agertutako zalantzak argitu ditzala.
2495/2014/QC espedientea

B) FORU ADMINISTRAZIOA ARABAKO FORU ALDUNDIA

Gizarte Zerbitzuen Saila

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko abenduaren 21ekoa. Horren bidez gomendatu zaio Arabako Gizarte Ongizaterako Foru Erakundeak bitarteko funtzionarioek zentro ofizialetan azkenengo azterketara joateko egindako lizentzia-eskaerei emandako tratamendua berrikusteko.
1499/2015/QC espedientea

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA

Gizarte Ekintza Saila

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko urriaren 10ekoa. Horren bidez gomendatu zaio prezio publikoa baieztatzea eta berrikustea ezetsi zuen irailaren 17ko 54295/2015 Foru Agindua berrikusteko. Hala, berraztertze-errekurtsoa onestea erabaki zuen 2015eko ekainaren 25eko 38950/2015 Foru Agindua aplikatuz, errekurtsogilearen asmoa aitortzen duen foru agindu berri bat emateko gomendatzen zaio, eta horrenbestez, eguneko 27,89 euroko prezio publikoa ezartzeko, egoitzan sartzen den egunetik.

142/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko abenduaren 15ekoa. Horren bidez iradoki zaio azter dezan familia-giroan zaintzeko prestazio ekonomikoa ematea, erabaki horrek ondorioak irailetik aurrera izan ditzan.

1822/2015/QC espedientea

Ogasun eta Finantza Saila

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko azaroaren 2koa. Horren bidez iradoki zaio neurri egokiak susta ditzala seme-alabak beren kargura ditzuten familiei zerga-onurak aitortzeko, Ondasun Higiezinaren gaineko Zergari dagokionez.

1235/2016/QC espedientea

C) TOKIKO ADMINISTRAZIOA

ARABAKO UDALAK

Guardiako Udala

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko ekainaren 15ekoa. Horren bidez gomendatu zaio trafikoko araudia hausteagatik jarritako zehapen bat indargabetezko (zehapen-prozeduraren zk.: 0489250).

2455/2013/QC espedientea

ARABAKO ADMINISTRAZIO BATZARRAK

Osmako Administrazio Batzarra

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko azaroaren 9koa. Horren bidez, Añanako Kuadrillari, Arabako Foru Aldundiko Bide Azpiegituren eta Mugikortasunaren Sailari eta Osmako Administrazio Batzarrari gomendatu zaie Osmo herrian dauden hiri-hondakinak biltzeko edukiontzia beste leku batean jar ditzatela.

1941/2015/QC espedientea

Urrunagako Administrazio Batzarra

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko azaroaren 29koa. Horren bidez gomendatu eta gogorarazi zaio ordenantza fiskalak aldatzeko prozedurari jarraitu behar diola, ur-horniduraren tasa igo ahal izateko.

1923/2016/QC espedientea

BIZKAIKO UDALAK

Durangoko Udala

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urtarrilaren 26koa. Horren bidez gomendatu zaio ofizioz baliogabetezko kexagileari igorritako 2016ko otsaileko ordainagiria. Horrez gain, gomendatu zaio Durango Kirolak-eko kirol-jardueretan alta emateko diseinatutako izapidetze-prozedura berrikusteko.

1072/2016/QC espedientea

Erandioko Udala

Arartekoaren Ebazpena, 2016ko irailaren 27koa. Horren bidez gomendatu zaio hirigintza-zerbitzuen tasaren zein EIOZren kontzeptupean kexagileari igorritako likidazioak ofizioz baliogabetez; izan ere, zerga horien zerga-oinarriaren zehaztapena ez dator bat zuzenbidearekin.

406/2016/QC espedientea

Zeanuriko Udala

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko apirilaren 10ekoa. Horren bidez gomendatu zaio diru-laguntzak arautzen dituen ordenantza legezkotasunera egokitu dezala.

1952/2016/QC espedientea

GIPUZKOAKO UDALAK

Donostiako Udala

Arartekoaren Ebazpena, 2015eko azaroaren 25ekoa. Horren bidez gomendatu zaio berriz azter dezala izapidetzen ari den autobus-geltoki berriaren arkitektura- eta jardue-ra-proiektua, eta ahaleginak egin ditzala ditxoetarako aurreikusitako diseinuak irisgarritasun unibertsalaren printzipioa berma dezan.

1595/2015/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko maiatzaren 17koa. Horren bidez, Donostiako Udalarari honako hau gomendatu zaio: Atotxa-Erreka proiektuko urbanizazio obretatik sortutako lurrrak biltegitratzearen gaineko udal-informazioa eskuratzeko eskaerari berariazko erantzuna eman diezaiola.

1850/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko maiatzaren 17koa. Horren bidez gomendatu zaio berariazko erantzun bat emateko udalean Atotxa Errekan urbanizazio-obrak egiteko eta lurrrak mugitzeko proiektuaren adjudikazioari buruz dagoen informazioa eskuratzeko eskaerari.

1852/2016/QC espedientea

Hondarribiko Udala

Arartekoaren Ebazpena, 2015eko otsailaren 2koa. Horren bidez gomendatu zaio, Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko Legeko 42. artikuluan xedatutakoaren arabera, ahalik eta lasterren erantzun diezaiola, idatziz, Elkartu Elkarteak (kexagileak) egin duen eskariari.

1500/2014/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2015eko urriaren 22koa. Horren bidez gomendatu zaio erreklamaziogileari erreklama duen Ondasun Higiezinaren gaineko Zerga gisa bidalitako ordainagiriak ofizios balio gabetzea, zergapetutako etxebizitza alokatuta baitago 2008tik.

1600/2014/QC espedientea

Ibarrako Udala

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko martxoaren 29koa. Horren bidez, honako hau gomendatu zaio Ibarrako Udalari: erabilerak publikoko plaza bateko zoladura berritzeak eragindako gastuak direla-eta jabeen bidezko konpentsazio bat jasotzeko eskubidea onar diezaien.

774/2016/QC espedientea

3. Erabaki gabe dauden gomendioak eta iradokizunak

A) EUSKO JAURLARITZA

Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urtarrilaren 9koa. Horren bidez gomendatu zaio berrikusi dezala diru-sarrerak bermatzeko errentaren ukapena.

1942/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urtarrilaren 12koa. Horren bidez gomendatu zaio diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioak erreklamatzeko espedientea berrikusi dezala eta preskripzioaren ezarpen juridikoa aplikatu dezala.

944/2015/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urtarrilaren 17koa. Horren bidez gomendatu zaio bertan behera utzi dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta baten etetea.

1806/2015/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urtarrilaren 18koa. Horren bidez, diru-sarrerak bermatzeko errenta baten azkentzea berrazter dezala gomendatu zaio Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari.

727/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko martxoaren 22koa. Horren bidez iradoki zaio berriz azter dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria azkentzeko erabakia.

1268/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko martxoaren 22koa. Horren bidez gomendatu zaio alda dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta baten zenbatekoa, kalte-ordain gisa jasotako benetako diru-sarrerak aintzat hartu ondoren.

1812/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko martxoaren 27koa. Horren bidez gomendatu zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria eteteko erabakia berriz azter dezala, hori egiteko arrazoirik ez baitago.

2024/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko uztailaren 6koa. Horren bidez gomendatu zaio diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren etenaldia eta iraungipena berrikusteko, baita geroko ukapena ere.

676/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko uztailaren 10koa. Horren bidez gomendatu zaio berrazter dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta baten etetea.

2111/2015/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko irailaren 21koa. Horren bidez iradoki zaio berriz azter dezala diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazio bat eteteko erabakia, behar besteko lege babesik ez izateagatik eta proportzionaltasunaren, adingabearen interes gorenaren eta segurtasun juridikoko printzipioak urratzeagatik.

2321/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urriaren 25koa. Horren bitartez honako hau gomendatu zaio: udal gizarte-zerbitzuen txostena, pertsona bat urtebetez bizikidetzaren unitate independentea osatu izana egiaztatetik salbuesteko eskatu zuena familia indarkeriaren biktima zela-eta, kontuan har zezan, eta herritar horri diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria ukatu zizkion ebazpena berrazter zezan.

1196/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urriaren 31koa. Horren bidez gomendatu zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria iraungitzeko ebazpena berrikusi dezala.

1894/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko azaroaren 14koa. Horren bidez iradoki zaio berriz azter dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria eteteko erabakia, ulertzen baita oinarriko beharrik behar den garaian betetzeko birfinantzaketa bat kontratatzeak ez dakarrela diru-sarrerak bermatzeko errenta / etxebizitzarako prestazio osagarriaren onuradun izateagatik bete behar diren betebeharrak uko egiterik.

224/2017/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko azaroaren 27koa. Horren bidez iradoki zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren iraungitzea adostu zuen ebazpena berrikusteko, prestazioak iraun bitartean dagokion edo bizikidetzaren unitateko edozein kideri dagokion eskubide edo eduki ekonomikoa duen prestazio oro balioztatzeke betebeharra ez betetzea eman ez delako.
2093/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko abenduaren 15ekoa. Horren bidez gomendatu zaio berriz azter dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta aldi baterako eteteko erabakia.
1899/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko abenduaren 19koa. Horren bidez iradoki zaio berriz azter dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta azkentzeko erabakia.
1655/2017/QC espedientea

Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Saila

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko maiatzaren 3koa. Horren bidez gomendatu zaio promozio pribatuko babestutako etxebizitzaren errentariaren kontratuen baldintzak hobetzeko jarduerak abia ditzan.
606/2015/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urriaren 17koa. Horren bidez iradoki zaio bultzatzea dezala ingurumen-ebaluazioaren legedia betetzea hirigintza-antolamenduko planak izapide-tzean.
1315/2016/QC espedientea

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko azaroaren 14koa. Otsoa (*canis lupus*) mehatxatutako espezieen euskal katalogoan sartzeko eskaeraren ingurukoa.
1069/2016/QC espedientea

Osasun Saila

Osakidetza

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko irailaren 20koa. Horren bidez iradoki zaio ebakuntzari berari buruzko alderdiak, erabiltako materiala ateratzeko baimen informatuko agirian jasotakoak, ez ezik anestesiarik buruzkoak ere jakinaraz ditzala.
1513/2017/QC espedientea

B) FORU ADMINISTRAZIOA ARABAKO FORU ALDUNDIA

Gizarte Zerbitzuen Saila

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko abenduaren 12koa. Horren bidez gomendatu zaio ebazpena eman dezan otsailaren 14ko 16/2013 Foru Aginduaren aurka aurkeztutako berraztertze-errekurtsoaren inguruan eta gogorarazten zaio ebazpenak emateko eta jakinarazteko betebeharra duela, legearen aginduz.
308/2017/QC espedientea

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA

Gizarte Ekintza Saila

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko uztailaren 31koa. Horren bitartez gomendatu zaio familia-giroan zaintzeko prestazioa lehenbailehen erregulariza dezala, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuari jarraiki, eta prestazioa eta lege orokorrean ezarritakoa bateragarriak izan daitezen berma dezala.
1697/2016/QC espedientea

C) TOKIKO ADMINISTRAZIOA ARABAKO UDALAK

Erriberagoitiko Udala

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko irailaren 7koa. Horren bidez gomendatu zaio hirigintza alorreko salaketei, Pobesen bi garaje eraikitzeke lizentziarik gabe egindako obraren ingurukoei, erantzun diezaien.
1085/2017/QC espedientea

BIZKAIKO UDALAK

Basauriko Udalari

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko azaroaren 30ekoa. Horren bidez gomendatu zaio Udal Euskaltegiak emandako zerbitzuen eta prestakuntza-jardueren truke ordaindu beharreko prezio publikoa arautzen duen zerga-ordenantza aldatzeko. Hori guztia, eroldaren erreferentzia baztertzeko udal zerbitzu publiko honetako erabiltzaileek ordaindu beharreko prezio publikoak zenbatzeko irizpide gisa.
1137/2017/QC espedientea

Mundakako Udala

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko irailaren 7koa. Horren bidez gomendatu zaio Larrinaga jauregian eta haren inguruan aurreikusi diren hirigintzako jardueren gaineko hirigintzako informazioa eskuratzeko eskaeraren gaitzespena berrikus dezan.

1192/2017/QC espedientea

Ondarroako Udaleri

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko azaroaren 21ekoa. Horren bidez gomendatu zaio legezkotasunera egokitzeko terraza bat baimentzeko baldintzak eta, egokia izatekotan, dagozkion zehapen-espedienteak bideratzeko.

169/2017/QC espedientea

GIPUZKOAKO UDALAK

Lazkaoko Udala

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urtarrilaren 11koa. Horren bidez, Lazkaoko Udaleri gomendatu zaio udalerrian neska-mutil adingabeen alkohol hornikuntza kontrolatzera bideratutako jardunak areagotzeko, kolektibo horren alkohol kontsumoei ekiteko estrategia integralaren barruan.

317/2016/QC espedientea

Ordiziako Udala

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urtarrilaren 11koa. Horren bidez, Ordiziako Udaleri gomendatu zaio udalerrian neska-mutil adingabeen alkohol hornikuntza kontrolatzera bideratutako jardunak areagotzeko, kolektibo horren alkohol kontsumoei ekiteko estrategia integralaren barruan.

316/2016/QC espedientea

VII.

atala

Eranskinak

Eman diren ebazpenak

1

VII

VII. Atala

ERANSKINAK

Eman diren ebazpenak

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urtarrilaren 9koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatu zaio berrikusi dezala diru-sarrerak bermatzeko errentaren ukapena.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urtarrilaren 11koa. Horren bidez, Beasaingo Udalari udalerrian neska-mutil adingabeen alkohol hornikuntza kontrolatzera bideratutako jardunak areagotzeko aholkatu zaio, kolektibo horren alkohol kontsumoei ekiteko estrategia integralaren barruan.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urtarrilaren 11koa. Horren bidez, Lazkaoko Udalari udalerrian neska-mutil adingabeen alkohol hornikuntza kontrolatzera bideratutako jardunak areagotzeko aholkatu zaio, kolektibo horren alkohol kontsumoei ekiteko estrategia integralaren barruan.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urtarrilaren 11koa. Horren bidez, Ordiziako Udalari udalerrian neska-mutil adingabeen alkohol hornikuntza kontrolatzera bideratutako jardunak areagotzeko aholkatu zaio, kolektibo horren alkohol kontsumoei ekiteko estrategia integralaren barruan.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urtarrilaren 11koa. Arabako Foru Aldundiaren Euskara, Kultura eta Kirol Sailak Errementari kaleko 26. zenbakian dagoen eraikinean esku hartzeko eskaerari eman dion erantzunaren inguruan.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urtarrilaren 12koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioak errekamatzeko espediente berrikusi dezala eta preskripzioaren ezarpen juridikoa aplikatu dezala.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urtarrilaren 12koa. Horren bidez, Bilboko Udalari gomendatzen zaio gizarte-larrialdietarako laguntza-eskaera baten ukapena berrikusi dezala.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urtarrilaren 17koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiken Sailari gomendatzen zaio bertan behera utz dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta baten etetea.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urtarrilaren 18koa. Horren bidez, diru-sarrerak bermatzeko errenta baten azkentzea berazter dezala gomendatzen zaio Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urtarrilaren 25koa. Horren bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politiken Sailari gomendatu zaio kexagilearen bi seme-alaba adingabeei familia ugari buruzko legeditik sortutako hezkuntza eremuko matrikulatze eta azterketa onurak aitortzea, legedi horren ezarpen eremutik kanpo egoteko adin legala betetzen duten arte.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urtarrilaren 26koa. Horren bidez, Durangoko Udalari gomendatzen zaio ofizios baliogabetzeko kexagileari igorritako 2016ko otsaileko ordainagiria. Horrez gain, gomendatzen zaio Durango Kirolak-eko kirol-jardueretan alta emateko diseinatutako izapidetze-prozedura berrikusteko.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urtarrilaren 27koa. Horren bidez, Lanbideri gomendatu zaio higiezin baten zati bat herentziaz jasotako kasuetan, ezohiko diru-sarrera bezala zenbatu dezan, soilik higiezin hori saldu eta bizikidetzaren unitateak baliabideak jasotzen dituen momentutik aurrera.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko otsailaren 28koa. Horren bidez, Aramaioko Udalari Zabola auzoan partikular batek zati batean okupatutako espazio libre baten eta bide publiko baten jabetza errekupeartzeko gomendatu dio.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko martxoaren 3koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiken Sailari gomendatu zaio berrikusi dezala diru-sarrerak bermatzeko errentarako prestazio modura ordaintzen duen zenbatekoa.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko martxoaren 6koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatu zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta eta Etxebizitzarako Prestazio Osagarria iraungitzeko ebazpena berrikusteko.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko martxoaren 7koa. Horren bidez, Urizaharreko Udalarari gomendatzen dio bidaiariak turismo-ibilgailuan (taxi) garraiatzeko zerbitzu publikoko lizentzia baten baimendutako esku-aldaketak berrikusteko.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko martxoaren 20koa. Horren bidez, Bilboko Udaleko Udal Etxebizitzak erakundeari iradokitzen zaio neurriak hartzeko etxebizitza duin eta egoki bat izateko eskubidea bermatze aldera.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko martxoaren 20koa. Horren bidez, Ortuellako Udalarari gomendatzen zaio nekazaritzako elikagaien azoka batean erabilitako espazio publikoaren esleipena legedira egoki dezala.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko martxoaren 22koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari iradokitzen zaio berriz azter dezan diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria azkentzeko erabakia.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko martxoaren 22koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren iraungipena eta horren ostean egindako eskaeraren ukapena berrikusteko.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko martxoaren 22koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio alda dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta baten zenbatekoa, kalte-ordain gisa jasotako benetako diru-sarrerak aintzat hartu ondoren.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko martxoaren 24koa. Horren bidez, Gasteizko Udalarari iradokitzen zaio Kudeaketa eta Diru-bilketako Udal Ordenantzaren aurreikuspenak aldatzeko, ahultasun egoeran dauden familiek duintasuneko ordaindu ahal izateko Gasteizko Udalarekiko dituzten zorrak zatikaturik.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko martxoaren 27koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria eteteko erabakia berriz azter dezala, hori egiteko arrazoirik ez baitago.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko martxoaren 28koa. Horren bidez, Hezkuntza Sailari gomendatzen zaio berrikus dezala Euskara eta literatura ikasgaitik salbuesteko eskaerari eman zaion ezezkoa.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko martxoaren 29koa. Horren bidez, honako gomendio hau egin dio Ibarako Udalarari: erabilera publikoko plaza bateko zoladura berritzeak eragindako gastuak direla-eta jabeei bidezko konpentsazio bat jasotzeko eskubidea onar diezaien.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko apirilaren 10ekoa. Horren bidez, Zeanuriko Udalarari gomendatzen zaio diru-laguntzak arautzen dituen ordenantza legezketasunera egokitu dezala.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko apirilaren 10ekoa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari diru-sarrerak bermatzeko errenta baten etetea berrikus dezala gomendatzen zaio, bai eta bidegabe jasotako prestazioagatik zor baten sorrera ere.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko apirilaren 10ekoa. Horren bidez, Osakidetza gomendatzen zaio buruko osasuneko zentroaren aldaketa ukatu zuen erabaki bat berrikus dezala.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko apirilaren 11koa. Horren bidez, amaiera ematen zaio bere jarduerari, (...) udal taldeari Bermeoko Udaleko dokumentuen sarrera eta irteera erregistroan sartzea ukatzeari dagokionez.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko apirilaren 12koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailari gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta baten eta etxebizitzarako prestazio osagarri baten ukapena berrikusi dezala.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko apirilaren 25ekoa. Horren bidez, Hezkuntza Sailari gomendatzen zaio berriz azter dezan lanbide-heziketako ikasketetan gordetzeko plazen egungo ehunekoak igotzearen komenigarritasuna, desgaitasuna duten ikasleak gizarteratzea eta laneratzea bultzatzeko, eta, edonola ere, ikasketa horiek egin nahi dituzten ikasleak onartzeko prozesua arautzeko emango diren urteko aginduetan esanbidez aipa dezan gorantz biribiltzeko sistema bat, gordetako plazen ehunekoa desgaitasuna duten ikasleen alde bete dela ulertzeko.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko apirilaren 25ekoa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio berrazter dezala, alde batetik, diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren etetea eta, bestetik, prestazio gisa bidegabe jasotako zenbatekoek sortutako zorra, horretarako arrazoirik ez baitago.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko apirilaren 26koa. Horren bidez, Arreta Soziosanitarioko Euskal Kontseiluari gomendatzen zaio lanean jarrai dezan gizarte eta osasun alorreko koordinazioa hobetzeko, batez ere, zerbitzuen zorroa zehaztuz eta baliabide gehiago eta askotarikoak gehituz, bat-bateko mendekotasun-egoerei erantzuna emateko.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko maiatzaren 3koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari promozio pribatuko babestutako etxebizitzaren errentarien kontratuen baldintzak hobetzeko jarduerak abia zitzan gomendatu genion.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko maiatzaren 4koa. Horren bidez, Hezkuntza Sailari gomendatzen zaio eskatutako eskola-garraioaren banako esleipena ukatu izana berrazter dezan.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko maiatzaren 9koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatu zaio berrikus dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria eteteko eta iraungitzeko erabakia.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko maiatzaren 9koa. Horren bidez, Getxoko Udalarari gomendatzen zaio lursail baten landare hesia kimatzeko agindua eman dezala espaloia hartu gabe.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko maiatzaren 17koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta baten etetea berrikus dezala, etete horretarako arrazoirik ez baitago.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko maiatzaren 17koa. Horren bidez, Donostiako Udalarari gomendatzen zaio berriazko erantzun bat emateko udalean Atotxa Errekan urbanizazio-obra egiteko eta lurrag mugitzeko proiektuaren adjudikazioari buruz dagoen informazioa eskuratzeko eskaerari.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko maiatzaren 17koa. Horren bidez, Donostiako Udalarari honako hau gomendatzen zaio: Atotxa-Erreka proiektuko urbanizazio obretatik sortutako lurrag biltegitzearen gaineko udal-informazioa eskuratzeko eskaerari berriazko erantzuna eman diezaiola.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko maiatzaren 18koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiken Sailari gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta baten etetea berrikus dezala.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko maiatzaren 18koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio berriz azter dezala diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazio bat etetea eta azkentzeko erabakia, proportzionaltasun-printzipioa aplikatuz eta adingabearen interes gorenarekin babestuz.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko maiatzaren 22koa. Horren bidez, jaso behar ez ziren prestazioak, diru-sarrerak bermatzeko errenta gisa jasotakoak, itzultzea eskatzen duen erreklamazioa berriz aztertea iradokitzen da.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko maiatzaren 22koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari iradokitzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren prestazioen iraungipena berrikusteko eta bermeak hobetzeko arrazoi berberetatik iraungipena ezartzen duen prozeduran.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko maiatzaren 30koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio bidegabeki jasotako prestazio batzuk itzultzeko betebeharrak adierazten duen ebazpen bat berrikusteko.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko maiatzaren 30koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailaren jardunarekiko erakutsitako desadostasunari lotutako kexan izandako jarduna amaitu egin du.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko ekainaren 5koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzaren Ekonomiaren Garapen eta Lehiakortasun Sailari iradokitzen zaio informazioaren eskatzaile baten esku jartzeko haize-parke berrien balizko kokapenen ebaluazioari buruz dauden dokumentuen zerranda

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko ekainaren 15koa. Horren bidez, Guardiako Udalarari gomendatzen zaio trafikoko araudia hausteetatik jarritako zehapen bat indargabetzeko (zehapen-prozeduraren zk.: 0489250).

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko ekainaren 19koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari honako hau iradoki genion: birgaitzeko laguntzen inguruko espediente baten izapidetze egoeraren berri emateko eskaerei berriaz erantzun diezaien.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko ekainaren 29koa, gizakiek erabiltzeko urak kutsatu izanari lotuta informazioa eta laguntza eskatu izanari lotuta Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailak emandako erantzunari buruzkoa.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko uztailaren 5koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio berriz azter dezala diru-sarrerak bermatzeko errentari eta etxebizitzarako prestazio osagarriari dagozkion zenbateko batzuk itzultzeko beharra.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko uztailaren 6koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren etenaldia eta iraungipena berrikusteko, baita geroko ukapena ere.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko uztailaren 6koa. Horren bidez, Hernaniko Udalarari kexa jarri duten garajeen komunitateek azaleraren erabilera publikoa konpontzeari eta garajeetan eragindako kalteei buruz egindako eskaria egoki erantzuteko gomendatu zaio.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko uztailaren 10koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio berriz azter dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta gisa jaso behar ez ziren zenbatekoak itzularazteari buruzko erabakia.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko uztailaren 10koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiken Sailari gomendatzen zaio berrazter dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta baten etetea.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko uztailaren 11koa. Horren bidez, hainbat gomendio ematen dizkio Gipuzkoako Foru Aldundiari "Donostialdeako Metroaren" igarobideari buruzko herri-galdeketa inguruan.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko uztailaren 11koa. Horren bidez, Amorebieta-Etxanoko Udalarari gomendatzen zaio erantzun diezaien hirigintza alorreko salaketei, lanabesak gordetzeko etxola batean baimenik gabe egindako obren inguruan.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko uztailaren 12koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzaren Lan eta Justizia Sailari gomendatzen zaio ahalik eta arinen har ditzala Durangoko epaitegietako eraikinean aire-girotua instalatzeko beharrezkoak diren neurriak.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko uztailaren 13koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari iradokitzen zaio bat-bateko egoera ekonomiko larriaren errenta berezia aplikatzeko.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko uztailaren 31koa. Horren bitartez, Bizkaiko Foru Aldundiaren Gizarte Ekintza Sailari gomendatzen zaio familia-giroan zaintzeko prestazioa lehenbailehen erregulariza dezala, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuari jarraiki, eta prestazioa eta lege orokorrean ezarritakoa bateragarriak izan daitezen berma dezala.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko abuztuaren 16koa. Horren bidez, Zumarragako Udalari gomendatzen zaio Santa Lutzi ferian espazio publikoa okupatzeko baimenaren arauketa legezkotasunari egokitu diezaiola.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko abuztuaren 31koa. Horren bidez, Usurbilgo Udalari iradokitzen zaio berriz azter ditzan udalerrian jarritako abiadura gutxitzeko elementuak eta oinezkoentzako pasaguneetako seinaleak.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko abuztuaren 31koa. Horren bidez, Orozkoko Udalari gomendatzen zaio ondorioz gabe utz dezala Goindegiko iturrira heltzeko bidearen erabilera eta jabari publikoa desafektatzeko udalbatzaren erabakia.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko irailaren 7koa. Horren bidez, Erriberagoitiko Udalari gomendatzen zaio hirigintza alorreko salaketei, Pobesen bi garaje eraikitzeko lizentziarik gabe egindako obren ingurukoei, erantzun diezaien.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko irailaren 7koa. Horren bidez, Mundakako Udalari gomendatzen zaio Larrinaga jaurregian eta haren inguruan aurreikusitako diren hirigintzako jardueren gaineko hirigintzako informazioa eskuratzeko eskareren gaitzespena berriki dezan.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko irailaren 13koa. Horren bidez, Barakaldoko Udalari gomendatzen zaio ondorioz gabe utz dezan trafikoko araudia hausteagatik ezarritako zehapan bat.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko irailaren 14koa. Horren bitartez, Zierbenako Udalari gomendatu genion etxebizitza baten ezegonkortasunari lotutako salaketari erantzuteko. Izan ere, euri-uren eta bestelako hodiak igarotzen dira kexagilearen finkatik.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko irailaren 14koa. Horren bidez, Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailari gomendatzen zaio berriz azter dezala gaixotasun larri bat duen alaba adingabea zaintzeko baimenaren eskaera bat ebazteko modua.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko irailaren 19koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari iradokitzen zaio berriz azter dezan diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria jasotzeko eskaera bat gaitzesteko espedientearen artxibatze erabakia.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko irailaren 21koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari iradokitzen zaio berriz azter dezala diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazio bat etete erabakia, behar besteko lege bakesik ez izateagatik eta proportzionaltasunaren, adingabearen interes gorenaren eta segurtasun juridikoko printzipioak urratzeagatik.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urriaren 16koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari gomendatu diogu alokairu-araubidean dagoen babes publikoko etxebizitza bat beste batekin aldatzeko.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urriaren 17koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari iradokitzen zaio bultzatzea ingurumen-ebaluazioaren legegia betetzea hirigintza-antolamenduko planak izapidetzean.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urriaren 23koa. Horren bidez, amaitu egin da hedabideetan argitaratutako albiste larriek lotuta egindako eskuhartzea. Albiste horiek Arabako Foru Aldundiko gizarte zerbitzuen tutoretza edo zaintzapeko zenbait adingaberi eragiten zien prostituzio jardueri buruzkoa da.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urriaren 24koa. Horren bidez, Dimako Udalari irizpideak gomendatzen zaizkio herritarrekin komunikatzean hizkuntza ofizialak erabiltzearen arloan.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urriaren 24koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari gomendatzen diogu alokairu-araubidean babes publikoko beste etxebizitza batera aldatzeko.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urriaren 25koa. Horren bitartez, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari honako hau gomendatu genion: udal gizarte-zerbitzuen txostena, pertsona bat urtebetez bizikidetzaren unitate independentea osatu izana egiaztatetik salbuesteko eskatu zuena familia indarkeriaren biktima zela-eta, kontuan har zezan, eta herritar horri diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria ukatu zizkion ebazpena berrazter zezan.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko urriaren 31koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria iraungitzeko ebazpena berriki dezan.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko azaroaren 6koa. Horren bidez, Hezkuntza Sailari gomendatzen zaio berriz azter dezala berandu edo epe kanpo egindako adingabe baten eskolatzeko eskaerari emandako tratamendua.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko azaroaren 10koa. Horren bitartez, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailari iradoki diogu ezgaitasunen bat duten pertsonen sustapenaren inguruko ikuspegia aintzat har dezan, egiten dituen hezkuntza zerbitzuei esleitutako prezio publikoak zehaztean.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko azaroaren 14koa.

Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari iradokitzen zaio berriz azter dezan diru sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria eteteko erabakia, ulertzen baita oinarritzko beharrak behar den garaian betetzeko birfinantzaketa bat kontratatzeak ez dakarrela diru-sarrerak bermatzeko errenta / etxebizitzarako prestazio osagarriaren onuradun izateagatik bete behar diren betebeharrak uko egiterik.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko azaroaren 14koa. Otsoa (*canis lupus*) mehatxatutako espezieen euskal katalogoan sartzeko eskaeraren ingurukoa.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko azaroaren 21koa.

Horren bidez, Ondarroako Udalarari gomendatzen zaio legez-kotasunerara egokitzeke terraza bat baimentzeko baldintzak eta, egokia izatekotan, dagozkion zehapen-espedienteak bideratzeko.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko azaroaren 23koa.

Horren bidez, bukatutzat jotzen du bere jarduketara "Tranbia Gasteiztik unibertsitatera zabaltzeko eraikuntza proiektua" izapidetzeari dagokionez.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko azaroaren 27koa.

Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren iraungitzea adostu zuen ebazpena berrikusteko aholkatu zaio, prestazioak iraun bitartean dagokion edo bizikidetzaren unitateko edozein kideri dagokion eskubide edo eduki ekonomikoa duen prestazio oro balioztatzeke betebeharrak ez betetzea eman ez delako.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko azaroaren 28koa.

Horren bitartez, Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari gomendatu zaio Portugaldeko eremuaren jabetza kentzeko proiektuaren eraginpean dauden ondasun eta eskubideak okupatu beharra ezartzen duen berariazko ebazpena eman dezan.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko azaroaren 30koa.

Horren bidez, Basauriko Udalarari gomendatzen zaio Udal Euskaltegiak emandako zerbitzuen eta prestakuntza-jardueren truke ordaindu beharreko prezio publikoa arautzen duen zerga-ordenantza aldatzeko. Hori guztia, eroldaren erreferentzia baztertzeko udal zerbitzu publiko honetako erabilitzaileek ordaindu beharreko prezio publikoak zenbatzeko irizpide gisa.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko abenduaren 4koa.

Horren bitartez, Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari gomendatu diogu kexagilearen bizikidetzaren unitatea alokairu-araubidean babes publikoko beste etxebizitza batera aldatzeko.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko abenduaren 5koa.

Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailari gomendatzen zaio neurriak hartzea, herritarrei gure erkidegoko hizkuntza ofizialetan arreta bermatzeko.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko abenduaren 12koa.

Horren bidez, Arabako Foru Aldundiari gomendatzen zaio ebazpena eman dezan otsailaren 14ko 16/2013 Foru Aginduaren aurka aurkeztutako berraztertze-errekurtsoaren inguruan eta gogorazten zaio ebazpenak emateko eta jakinarazteko betebeharrak duela, legearen aginduz.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko abenduaren 12koa.

Horren bidez, Bilboko Udaleko Etxebizitza Sailari atxikita dagoen udal etxebizitzak kudeatzeko toki-erakunde autonomoari gomendatzen zaio neurriak har ditzan etxebizitza duina eta egokia izateko eskubidea bermatzeko.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko abenduaren 12koa.

Horren bidez, Bilboko Udaleko Etxebizitza Sailari atxikita dagoen udal etxebizitzak kudeatzeko toki-erakunde autonomoari gomendatzen zaio neurriak har ditzan etxebizitza duina eta egokia izateko eskubidea bermatzeko.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko abenduaren 14koa.

Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari iradokitzen zaio berriz azter dezan "Bizigune" Etxebizitza Hutsen Programan sartutako etxebizitza batean sortutako kalte eta gabeziei buruzko erreklamazioaren inguruko jarduketara.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko abenduaren 15koa.

Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio berriz azter dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta aldi baterako eteteko erabakia.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko abenduaren 19koa.

Horren bidez, Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari "Bizigune" Etxebizitza Hutsen Programari lagatutako etxebizitza batean izandako kalte eta akatsengatik erreklamazioari lotutako jarduna berriz aztertzeke iradokitzen zaio.

Arartekoaren Ebazpena, 2017ko abenduaren 19koa.

Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari iradokitzen zaio berriz azter dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta azkentzeko erabakia.

Grafikoen eta taulen aurkibidea

2 VII

Grafikoen aurkibidea

1. grafikoa.	
Arartekoari 2017an egindako kexak eta kontsultak	21
2. grafikoa.	
Arartekoaren jarduera guztiak 2017an	22
3. grafikoa.	
Aurrez aurreko kexak eta kontsultak eta telefono bidezko aholkuak arreta zuzeneko bulegoetan	23
4. grafikoa.	
Onartu gabeko kexa idatziak eta egoerak	23
5. grafikoa.	
Bideratutako espedienteen banaketa, eragindako administrazioen arabera	25
6. grafikoa.	
Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritza) bideratu diren espedienteen banaketa, sailen arabera	26
7. grafikoa.	
Foru erakundeen aurka bideratutako espedienteen banaketa, lurraldeen arabera	27
8. grafikoa.	
Erregistratutako kexa-espedienteen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (2008-2017)	30
9. grafikoa.	
Erregistratutako erreklamazio idatziak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (2005-2017)	30
10. grafikoa.	
2017an bukatu diren espedienteak	31

11. grafikoa. Kexa-espedienteen egoera.....	32
12. grafikoa. Jasotako kexen banaketa, kexagileen ezaugarrien arabera.....	33
13. grafikoa. Kexen banaketa, erabilitako hizkuntzaren arabera.....	34
14. grafikoa. Kexen banaketa, herritarrek erabili duten bidearen arabera.....	34
15. grafikoa. Nolakoa iruditu zaizu Arartekoak bidalitako informazioa?.....	34
16. grafikoa. Nolakoa iruditu zaizu Ararteko erakundeko langileek eman dizuten arreta (laguntzeko prest egotea, tratua, enpatia...)?.....	35
17. grafikoa. Oro har, nolakoa iruditu zaizu Arartekoaren lana? (Azaldu duen interesa, laguntzeko prest egotea, egindako gestioak...).....	35
18. grafikoa. Administrazioarekin arazoak dituen norbaiti Arartekora joateko gomendatuko zenioke?.....	36
19. grafikoa. Nolakoa iruditu zaizu kexa egin zenuenetik tramitazioa bukatu arteko denbora?.....	36
20. grafikoa. Nolakoa iruditzen zaizu Ararteko erakundeko pertsonen profesionaltasuna?.....	36

Taulen aurkibidea

1. taula.	
Ararteko erakundearen esku-hartzearen eraginkortasun-maila.....	22
2. taula.	
Hasitako kexa-espedienteen banaketa, jarduera-arloaren arabera	24
3. taula.	
Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritza) bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera	26
4. taula.	
Foru erakundeen aurka bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera.....	27
5. taula.	
Tokiko administrazioen aurka bideratutako espedienteen banaketa.....	28
6. taula.	
Autonomia erkidegoko udalen eta administrazio batzarren aurka bideratutako espedienteak	28
7. taula.	
Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka bideratutako kexa-espedienteak.....	29
8. taula.	
Kexen banaketa, hiriburuko biztanleek edo lurraldeko gainerako udalerrietako biztanleek egin dituzten kontuan hartuta	31
9. taula.	
Ofiziozko espedienteen banaketa, arloen arabera.....	32

Arartekoaren argitalpenak

Arartekoaren argitalpenak

Txosten bereziak

- *Kalabozoek. Ertzaintzaren eta udalen atxiloketa egoitzak.* 1991.
- *Psikiatrikoak. Ospitale psikiatrikoetako buru-gaisoen egoera.* 1992.
- *Adinekoen egoitzak Euskal Autonomi Elkartean (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 urtegiatan.* 1999.
- *Oinarrizko gizarte-zerbitzuen egoera EAEn.* 1999.
- *Buruko gaitzaren trataera ospitaletik kanpo.* 2000.
- *EAEko hezkuntza-premia bereziei emandako erantzuna.* 2001.
- *Sasoikako langileen egoera Arabako mahats eta patata bilketan.* 2002.
- *Pertsona ezgaituen lanerako aukerak EAEn.* 2003.
- *Euskal Autonomia Erkidegoan erabilera publikoa duten eraikinen irisgarritasuna.* 2003.
- *Emakumeen kontrako indarkeriari erakundeek emandako erantzuna EAEn.* 2003.
- *Pertsona nagusiei emandako arreta EAEn: etxeko laguntza, eguneko zentroak eta egoitza-zentroak.* 2005.
- *Bakarrik dauden adin txikiko atzerritarren egoera EAEn.* 2005.
- *Etixerik 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.
- *EAEEn norberaren autonomia sustatzeko eta mendetasunari arreta emateko legearen aplikazioa*. 2011.
- *E-inklusioa eta Euskadin herritarrek IKTen bitartez gizartean eta eremu publikoan parte hartzea*. (CD-ROM). 2013.
- *Askatasunik gabe dauden pertsonen buruko osasunari EAEEn emandako arreta soziosanitarioa*. (CD-ROM). 2014.
- *Familiei laguntzeko politikak Euskadin: azterketa eta proposamenak*. (CD-ROM). 2014.
- *Udal gizarte zerbitzuen egoera Euskal Autonomia Erkidegoan. Egungo egoera eta hobetzeko proposamenak*. (Internet). 2016.
- *EAEko ospitaleek ezgaituentzat duten irisgarritasunaren diagnostikoa*. (Internet). 2017.

Urteko txostenak

- *Liburukiak*: 1989, 1990, 1991, 1992, 1993, 1994, 1995, 1996, 1997, 1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017.

Gomendioak

- *Gomendio eta iradokizunak*: 1991, 1992, 1993, 1994, 1995, 1996.
- *Gomendioak*: 2002, 2003, 2004.

Bestelako argita nak

- *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.
- *Euskal Herriko Ararteko erakundearen lehen bost urteak: 1989-1994*. 1994.
- *XV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo*. 2000.
- *Ararteko erakundeak 20 urte bete ditu*. 2009.
- *25 urte: lanean pertsonen eskubideen alde*. (USB). 2014.

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 insularis. 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 contratado á las leyes criminales de España, para facilitar su reforma*. 2001. (Madrilen 1782an egindako lehen argitaralditik aterea).
- *Xabier Maria Muniberen Discursos inéditos*. 2002.
- *Rita de Barrenechea eta beste emakume batzuk. Catalin y otras voces de mujeres en el siglo XVIII*. 2006.

«Padre 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*. 2016.
- 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.

«Padre Francisco de Vitoria» Giza eskubideen bilduma

Hausnartzeko eta parte hartzeko foroak

- *Eskolako bizikidetasuna eta gatazkak*. 2008.
- *Nerabe eta gazte lesbiana, gay, transexual eta bisexualak: trabak eta gaitzespenak beren garapen pertsonalean, harremanetan eta sozializazioan*. 2008.
- *Cannabisa. Erabilerak, segurtasun juridikoa eta politikak*. 2012.

Jardunaldiak

- *Eskubide sozialen egungo egoera*. 2008.
- *Politika publikoen erronkak demokrazia aurreratu batean*. 2011.
- *Eskubide sozialak krisi garaian*. (CD-ROM). 2012.
- *Estatu soziala eta bizitza duina*. (CD-ROM). 2015.

«Juan San Martín» Giza eskubideen bilduma (Bekadunen lanak)

- J. M. Septién. *Mugarik gabeko eskola. Ikasle etorkinen irakaskuntza Araban*. 2006.
- A. Bacigalupe, U. Martín. *Osasun arloko gizarte desberdintasunak EAEko biztanleen artean*. 2007.
- J. L. Fuentes, T. L. Vicente. *Biztanleria magrebtarra Euskal Autonomia Erkidegoan. Egoera eta itxaropenak*. 2007.
- F. J. Leturia, N. Etxaniz. *Adinekoen eskubideak eta tratu desegokiaren prebentzioa*. 2009.
- I. Orbegozo, A. I. Pérez, L. Pego. *Gizabanakoari eskubideak etetea terrorismo kasuetan: arreta berezia atxiloaldi inkomunikatuari*. 2009.

- A. Gozalo, E. Jiménez, L. Vozmediano. *Adingabeak edo atzerritarrak? Esku hartzeko politiken azterketa, lagundu gabeko adingabe atzerritarren gainekoa*. 2010.
- M. Arnoso, M. Mazkieran, A. Arnoso, S. Luciani, A. Villalón, A. Otaegi. *Etorkinek zerbitzu eta prestazioetara dutensarbidea, Euskal Autonomia Erkidegoan*. 2011.
- Farapi: Ana Beatriz Rodríguez Ruano, Oihane García Santiago, Amaia Benito Pumarejo, Aritz 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*. (CD-ROM). 2004.
- Ikasleen lanak. *Gure eskubideak / Nuestros derechos*. 2004.
- Ziber Bullying-a. *Teknologia berrien bidezko jazarpena prebentzeko material didaktikoa*. (CD-ROM). 2008.
- Leihoak. *Abentura ERREALA Mundu BIRTUALEAN. Gozatu internetez... Sarean erori gabe*. (CD-ROM). 2008.

«Giza eskubideei buruzko jardunaldiak» bilduma (Uda ikastaroak)

- *El derecho a la no discriminación por motivo de raza*. 1997.
- *Vigencia y futuro de la Declaración Universal de los Derechos Humanos en su 50 aniversario*. 1998.
- *Los derechos no caducan con la edad: el año internacional de las personas mayores*. 1999.
- *Una cultura de paz: cimiento para los derechos humanos*. 2000.
- *Responsabilidad penal de los menores: una respuesta desde los derechos humanos*. 2001.
- *Derechos humanos y nuevas tecnologías*. 2002.

- *La prevención y erradicación de la tortura y malos tratos en los sistemas democráticos.* 2003.
- *El trabajo en el siglo XXI: perspectivas de futuro.* 2004.
- *Familia berriak eta berdintasun printzipioa: eztabaida irekia.* 2005.
- *Arartekoa: XXI. menderako Ombudsmana.* 2006.
- *Herritarrek ingurumenean edo gizartean eragina duten azpiegiturei buruzko erabakietan parte hartzea. Hausnartzeko eta herritarrek parte hartzeko IV. Foroa: Herritarren partaidetza: fikzioa ala errealitatea?* 2007.
- *Osasun mentala eta pertsonen eskubideak.* 2008.
- *Haurrak babesteko sistemak eta horien erronkak.* 2009.
- *Lana, familia eta norberaren bizitza bateragarri egiten laguntzeko politika publikoak berriz aztertzeko bidean.* 2010.
- *Gaixotasun arraroak: arreta publikoa behar duen errealitate baten argi-itzalak.* 2011.
- *Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak eta enpresa pribatuek interes orokorreko zerbitzuak egitea.* (CD-ROM). 2012.
- *Pertsonen eskubideak babestea finantza-erakundeekin dituzten harremanetan.* (CD-ROM). 2013.
- *Familiak eta beraien beharrak eta erronkak oraingo gizarte- eta ekonomia-egoeran: botere publikoen erantzuna.* (CD-ROM). 2014.
- *Euskal gazteen zailtasunak beren hiritar eskubideak egiaz baliatzeko, batez ere bizimodu autonomoa egiteko proiektua eraikitzearekin lotutakoak.* (CD-ROM). 2015.
- *Europa, asilo lurraldea? Erronkak eta erantzunak.* (CD-ROM). 2016.
- *Euskadin kultura-ondasunak babesteko araubideak berekin dakartzan arazoak.* (Internet). 2017.



WWW.ARARTEKO.EUS