



Arartekoaren ebazpena, 2010eko urriaren 1ekoa. Horren bidez, etorkinei arreta juridiko-soziala eskaintzeko Heldu programa kentzearen inguruan izan dugun esku-hartzea amaitzen dugu.

Aurrekariak

1. Arartekoak ofizioz esku hartu zuen etorkinei arreta juridiko-soziala eskaintzeko Heldu programa kendu izanagatik. Horretarako, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailera zuzendu ginen. Horren ondoren, hainbat taldek gugana jo dute euren kezka helarazte aldera; Heldun laguntza jasotzen zuten pertsonen keak ere jaso ditugu, programa kentzean babesik gabe geratzen zirela uste baitzuten.

Informazio-eskaeran Eusko Jaurlaritzari alde aurretiko hainbat gogoeta helarazi genizkion, Helduk bideratzen zituen funtzioen garrantzia, laguntzen zuen herritar taldearen urrakortasun-egoera eta gizarteratze prozesuetan administrazio publikoei eskaintzen zien laguntza azpimarratzeko. Halaber, programa berehala kentzeak zekartzan ondorioei dagokienez, errepikakorrak ez izatearren, aurrerago garatuko ditugun gogoetak jakinarazi genizkion.

Era berean, honako gaien inguruko informazioa eskatu nahi dizugu:

- a) *“Zergatik erabaki den Heldu zerbitzua kentzea.*
- b) *Zerbitzua kendu eta berori kudeatzen zuen enpresarekin kontratua desegiteko edo ez berritzeko administrazio prozedurari buruzko agiriak.*
- c) *Herri-administrazioei (jarduera-protokoloa sinatu duten udalei, Arabako Foru Aldundiari, e.a.) zerbitzua kendu egingo dela jakinarazteko jarduerak.*
- d) *Heldu zerbitzuaren orientazioa izan duten pertsona heldu eta adingabe atzerritarren espedienteak izapidetzen jarraitzeko eta horien bilakaera aztertzeko aurreikusi diren jarduerak.*
- e) *Zer plan dauden Helduk egiten zituen zerbitzuak eta egitekoak etorkizunean ere egin daitezen.”*

2. Arartekoak egindako bileran, Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak erabakia hartzeko izan zituen arrazoiak azaldu zizkion, hitzez une hartan, eta idatziz





horren ostean. Sailak zera esan zion: *“administrazio-egoera irregularrean dauden etorkinentzako arreta juridikoaren arloan Heldu zerbitzuak gauzatzen zuen ekintzaren esparruan dagozkion erantzukizunak bere gain hartzen jarraitzen duela, arreta emateko eredu eta modua aldatu den arren.”*

Gainera, Estudios y Proyectos Jurídicos SL enpresarekin zerbitzu-kontratua ez berritzeko kontuan hartutako arrazoiak azaldu zituzten.

Proposatu eta diseinatu duten lan-ereduari dagokionez, zera diote: *“pertsonentzako arreta bermatzen duela uste dugu, hori funtsezkoa izanik, eta, gainera, modu eraginkorragoan egiten du. Lehenik, zerbitzu publiko normalizatuak indartzen dituelako, eta horiek herritar guztiei arreta eman behar diete, diskriminaziorik gabe eta bakoitzaren zirkunstantzia zehatza kontuan hartuta. Bigarrenik, Immigrazio Zuzendaritzak sistemaren artikulazioan eta monitorizazioan duen zeregina indartzen duelako, etorkinen integrazioaren alde lan egiteko beharrezko ezagutza Sailaren barruan gordez. Hirugarrenik, pertsonen ematen zaien laguntzaren esparruan zerbitzu publikoaren eta hirugarren sektorearen funtsezko lanaren arteko osagarritasunari balioa ematen diolako.”*

Haren erantzunaren arabera, honako hauek dira eredu berriaren gakoak:

1. Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailaren, enplegu zerbitzuen eta gizarte zerbitzuen eskumena diren zerbitzu publikoen erantzun normalizatu indartzea, izan ere, horren bidez, *“persona guztiei arreta ematearen aldeko apustua egiten dugu, diskriminaziorik egin gabe”*. Enplegurako euskal zerbitzua, lanbide *“arreta unibertsalaren premisan oinarrituta diseinatzen ari dira, egoera irregularrean dauden pertsonak barnean hartuz. Lan-baimenik ez izatea da pertsona horien enplegarritasunerako zailtasun nagusia, eta, beraz, Lanbidek laneratzeko ibilbideetan alderdi hori kudeatzeko tresnak eskuratu nahi ditu.”* Justizia Saileko orientazio juridikoko zerbitzuen eginkizuna eta gobernu zentraleko ordezkariordetzetan herritarren harretarako eskaintzen dituzten zerbitzuak aipatzen ditu, eta zerbitzuak normalizatzearen eta unibertsal bihurtzearen ideia azpimarratzen dute, *“gure legediak eta gizarte-zerbitzuen katalogoak ez dutelako jasotzen administrazio-egoera irregularrean dauden pertsonentzako erantzukizun publikoko zerbitzu espezifikorik, eta Jaurlearitzak esparru horretan zuzenean jarduteko gaitzen duen adierazpenik ere ez dago.”*





2. Gizarteratzeko eta kultura arteko elkarbizitzarako Biltzen zerbitzua indartzea talde juridiko baten bidez. Horien eginkizunak aholkuak ematea, prestakuntza eskaintzea eta kontsultak erantzutea lirateke. Zerbitzu horrek, helburu orokor gisa, erakunde eta zerbitzu publikoak prestatu, lagundu eta aholkatzen ditu, bertan aniztasun kulturala behar bezala kudeatu eta egokitu dadin, eta tratu berdina bermatu dadin. *"(...) Biltzen zerbitzuan kokatutako abokatuek zerbitzu publikoen erabiltzaileei laguntzen dieten profesionalei aholkularitza eta prestakuntza emango diete eta horien kontsultak erantzungo dituzte. Udalen lankidetzarekin, prestakuntzako eta aholkularitzako guneak eta materialak eskainiko dira. Doako arreta-telefono bat izango da, profesionalek hobeto orienta ditzaten pertsonak."*

Eredu hau egokiagoa dela uste dute, etorkinak gizarteratzeko politikaren zeharkako izaerarekin hobe moldatzen delako: *"(...) politika horien ezaugarri nagusia da zerbitzuak ez zaizkiola zuzenean ematen azken erabiltzaileari, eta, horren orde, tresnak eta gaitasunak ematen dira zerbitzu publikoei laguntzeko, prestakuntzaren, aholkularitzaren, informazioaren, sentsibilizazioaren eta zaintzaren bitartez"*.

3. Egoera irregularrean dauden etorkinei laguntza integrala eskaintzen dieten gizarte erakundeen sarea indartzea, aholkularitza juridikoa barne. Indartze horrek onurak dituela azaldu dute: *"alde batetik, pertsonen ematen zaien laguntza integrala da, administrazio-alderdia nahiz alderdi juridikoa barnean hartuta, eta, beste aldetik, bertan hurbiltasuna gailentzen da, lurraldearekiko lotura estuagoa duen sare deszentralizatu baten bitartez"*. Onura horietaz gain, aipatu behar dugu hirugarren sektoreko erakundeek balio erantsia eskaintzen diotela eginkizun horri, ez zentzu ekonomikoan, jakintzari dagokionez baizik, jarduten jakiteko, balioak erakusteko, gizarte urrakortasuna pairatzen duten pertsonen babesean egindako ibilbidea erakusteko.

4. Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak gobernu zentraleko ordezkariarekin eta ordezkariordetzarekin duen koordinazio eta elkarbizketa funtzioak indartzea.

Trantsizio prozesuari dagokionez, zera aipatzen dute helburu gisa: *"aldaketa-denboraldi horretan erabiltzaileak eraginik ez pairatzea, aurreikusitako mekanismo berriak finkatzen diren heinean arreta bermatuz"*. Trantsizioak hiru hilabete inguru iraun ditzakeela aurreikusi dute.



Trantsizio jarduera horrek hainbat ekintza hartzen ditu barne. Interes handikoak direnez, hitzez-hitz transkribatu ditugu:

“• Lehenik, kasu irekiei buruz jasotako informazio guztia kudeatzen ari gara, epeen premiaren arabera eta kasu motaren arabera sailkatuta, eta erabiltzaileekin harremanetan jarriz.

• Bigarrenik, doako arreta-telefono bat eta posta elektronikoko helbide bat ireki dugu erabiltzaileentzako, baita zerbitzuetako profesionalentzako ere, eta kasuei buruzko aholkularitza jada martxan dago (telefono-zenbakia: 900 84 01 26; immigrazioa-asesoria@ej-gv.es).

• Hirugarrenik, premia handiena duten kasuak Sailean bertan izapidetzen ari dira, arreta presentzialaren bitartez hala eskatzen duten kasuetan; arreta hori hitzordua hartuta emango da, Gasteizen (Lakua), Bilbon (Henao), eta Donostian (Larramendi). Epeen amaierak eta izapidea egiten ez bada pertsonak pairatuko duen urrakortasun-egoerak zehazten dute kasuaren premia.

• Laugarrenik, operatibo berriaren berri eman zaie udaletako gizarte-zerbitzu guztiei, Eudeli, immigrazio-teknikariei, gizarte-erakundeei, etab. Horretaz gain, diseinu iragankor horren barruan, interesa duten hainbat eragilerekin komunikazioa etengabe dugu irekia: gobernuaren Ordezkariordeztzak, gizarte-erakundeak eta horien sareak eta federazioak, Jaurlaritzaren Sailak, etab.. Jardunak koordinatzen ari gara horiekin.”

Hori guztia ikusita, jasotako gogoetetan eta informazioan esandakoa aztertu ondoren, egokia iruditu zaigu zuri honako gogoeta hauek helaraztea:

Gogoetak

1. Heldu zerbitzua 2002. urtean jarri zen abian eta, hasiera batean, abokatuen elkargokoekin egindako hitzarmenaren bidez eman zen. Gero, aldiz, administrazio-kontratazioaren bidez.

Immigrazioari buruzko I. eta II. Euskal Planetan (2007-2009) zerbitzu hori xedatuta zegoen. Azkenekoan Planaren Berme Juridikoen eremuan neurriak



ezarri ziren *“Atzerritarren eskubide zibilak egiaz sendotzeko”* eta zehazki, zera azaltzen zen: *“Arlo horretan esku hartuz, honako hau lortu nahi da: atzerritarrei buruzko Estatuko araudiak ez nazionalen egoera juridikoan eta haien oinarrizko eskubideetan eragiten dituen ondorioak arintzea.”*

Halaber, erakundearen antolamendu atalean, Heldu baliabidea immigrazioaren arloan esku hartzeko erreferentziatzat hartu zen eta Euskal Autonomia Erkidegoko etorkinei arreta juridiko eta soziala emateko zerbitzu gisa indartzea ezarri zen. Oinarrizko gizarte-zerbitzuetatik bideratzen ziren kasuak. *“Oinarrizko gizarte-zerbitzuekin lankidetzan aritzea da zerbitzu horren helburua, Espainian bizitzeko administrazio-baimenik ez izateagatik gizarte bazterkeriaren arrisku larria jasaten edo gizarte-kalteberatasun nabarmena pairatzen duten atzerriko etorkinei berme handiagoz laguntzean. Zerbitzu horrek toki-administrazioekiko harremanaren esparrua finkatu du, baita bere eginkizunak ere; hain zuzen ere, Euskal Autonomia erkidegoko gizarte-zerbitzuek bideratutako atzerriko etorkinen egoitza-baimenen edo egoitza- eta lan-baimenen eskaerei buruz informatu, aholkatu, lagundu eta izapideak egiten ditu. Era berean, zerbitzu horrek Legeria Orokorren gainean Atzerritarrei buruzko Lege Organikoak diharduen moduari buruzko aholkuak ematen dizkie oinarrizko gizarte-zerbitzuetako profesionaleri.”* (Immigrazioari buruzko II. Euskal plana, Deskripzio zatia, 4-“Immigrazioa erakunde eta gizarte dinamikan sartzea”, 32. orrialdea).

Oinarrizko gizarte zerbitzuak Gizarte Zerbitzuen abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 22. artikuluan arautzen dira. Zerbitzu horiei esker, erabiltzaileek gizarte zerbitzuen sistema osora sar daitezke eta, besteak beste, gizarteratzeko beharrak edo larrialdiko zein gizarte babesik gabeko egoerak bere gain hartzen dituzte. Arriskua duten egoerak saihesten arreta berezia jartzen dute, 27. artikulua. Euren funtzioetarik bat, Euskal Autonomia Erkidegoan dauden pertsonen informazio, balorazio, diagnosi eta orientaziorako zerbitzu izatea da, 22. artikulua. (Gizarte Zerbitzuei buruzko aurreko legean ere, hau da, Gizarte Zerbitzuen urriaren 18ko 5/1996 Legean, oinarrizko gizarte zerbitzua herritar guztiengana zuzentzen zen eta haren funtzioen artean informazio, balorazio eta orientaziorako zentroak izatea zegoen, 7. artikulua)

Arreta behar zuten kasuak oinarrizko gizarte zerbitzuetatik eta beste hainbat zerbitzuetatik bidaltzen ziren Heldura, besteak beste, babesik gabe dauden haur eta nerabeen arretarako zerbitzuetatik, etxean edo sexuagatiko indarkeriaren biktima diren emakumeen arretarako zerbitzutik, edo gazteen justizia zerbitzutik.





Beraz, programa kentzeak, Eusko Jaurlaritzako immigrazio politikan aldaketa bat dakar. Politika hori, orain arte onartuta zeuden immigrazioari buruzko bi planetan mantendu zen. *"Bestalde, atzerritar kolektiboaren eskubideei dagokienez orain arte planifikazio espezifikorik ez dagoen arren, euskal jardun publikoak oinarri garrantzitsua du: hain zuzen ere, orain dela urte batzuk hasi zen pobrezia eta gizarte-bazterkeriaren aurka borrokatzeko politika aktiboa egiten. Araudi-ikuspegitik, politika horrek planifikazio egokia eta baliabide ugari ditu, eta honako hauetan bildu da: Gizarte Zerbitzuen 5/1996 Legean, Gizarte Bazterkeriaren aurkako 12/1998 Legean eta Gizarte Eskubideen Agiriaren 10/2000 Legean. Bazterkeriaren aurkako borrokako politika horren helburua da pertsona guztien integrazioa lortzea, haien giza duintasuna aintzat hartuz eta bermatuz; eta, beraz, Plan hau egiteko oinarria izan da, nola araudi-arloari hala arlo politikoari dagokienez."* ((Immigrazioari buruzko II. Euskal plana, Arau Esparrua, 5-"Euskal Autonomia erkidegoaren eskumenak", 51. orrialdea).).

2. Etorkin baten administrazio-egoerak titulartasunean eta eskubideak betetzerakoan eragina dauka. Egoitzarako eta lanerako administrazio-baimena lortzeak pertsonen berdintasuna hobetzen du. Pertsona horiek urrakortasun-egoeran daude legearen eta erakundearen egitura ezagutzen ez dutelako. Horregatik, etorkinei administrazio-baimena lortzea ahalbidetzen dion arreta eta orientazioa oso garrantzitsua da etorkinen gizarteratze prozesuan eta eskubideak betetzerakoan, bai eta sozialki eta ekonomikoki berdintasunean parte har dezaten ere. Arartekoak harreman estua izan du zerbitzu horrekin, haren lana baikortzat jo dugu eta erabilgarria izan zaigu gure esku dauden funtzioak betetze aldera.

Estatuan urteetan zehar egoera irregularrean egon diren etorkinen ehuneko handia da. Etorkinak sartzea eta euren egoitza, eskubideak eta betebeharrak erregulatzen dituen araudian ezarritakoa gorabehera, gure lurraldean pertsona asko bizi dira administrazio-egoera irregularrean. Egia da ere euren migratze-prozesua modu irregularrean hasi zuten pertsona horietako askok, ondoren egoera erregularrean bizi direla egoitza-baimena lortzen dutenean eta lanari eta etxebizitzari dagokionez egoera normalizatura eskuratzen dutenean; eta familia osatzen edo berrantolatzen dutela...

Gizarte politikak etengabeko errealitate hori kontuan hartzen dute eta, beraz, garrantzi handiko printzipioa da herritarren babesa eta arreta, euren administrazio-egoera edozein izanda ere.



Gogoratu beharra dugu 12/2008 Legeak ez dituela murriztu gizarte zerbitzuei buruzko aurreko araudian eskaintzen ziren zerbitzu eta prestazioak, zehazki, Gizarte Zerbitzuen urriaren 18ko 5/1996 Legean ezarri zen sisteman eskainitakoak. Lege berriaren elementu zentrala gizarte zerbitzuak jasotzeko eskubide subjektiboa da, eta horrekin batera, erantzukizun publikoko gizarte zerbitzuen euskal sistema eraikitzea proposatzen du. Legeak ez ditu zerbitzu eta prestazio guztiak aipatzen, izan ere, bere eginkizuna, prestazio eta zerbitzuen sare artikulatua garatzeko eta finkatzeko eremua sortzea da, eta horrek "aldaketa sozial, demografiko eta ekonomikoek dakartzaten egungo eta etorkizuneko erronkei koherentziaz, eraginkortasunez eta eragimenez erantzuteko xedea izan behar du." (Legearen Zioen Azalpena).

Sistema honek herritar guztien gizarte ongizatea bilatzen du eta bere helburuen artean, babesik gabeko eta bazterkeria-egoerak saihestea eta laguntzea, eta gizarteratzea sustatzea daude:

12/2008 LEGEA, abenduaren 5koa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa, 6. art.:
"Herritar guztien gizarte-ongizatea sustatzea da Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren helburua. Horretarako, beste sistema eta politika publiko batzuekin koordinatuta arituko da, haiekin lankidetzan. Honako hauek ditu funtsezko eginkizunak:

- a) Pertsonen autonomia sustatzea eta mendetasun-egoerek pertsoneri eta familiei eragiten dizkieten beharrezanean aurre hartu eta erantzutea.
- b) Babesgabezia-egoerek eragiten dituzten beharrezanean aurre hartu eta erantzutea.
- c) Bazterketa-egoerei aurre hartu eta erantzutea eta pertsonen, familien eta taldeen gizarteratzea sustatzea.
- d) Larrialdi-egoerek pertsoneri eta familiei eragiten dizkieten beharrezanean aurre hartu eta erantzutea."

3. Gizarte zerbitzuen lege berriak, 12/2008 Legeak, prestazio eta zerbitzuen katalogoan eskumena duten euskal administrazio publikoek bermatu beharko dituzten prestazio ekonomikoak eta zerbitzuak zehazten ditu. Era berean, aipatu 6. artikuluan zehaztutako prestazio motak ere aipatzen ditu, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren oinarriko helburuak lortzera bideratuko direnak.



Lege horren 15. artikulua zera dio: "Prestazio teknikotzat joko dira profesionalen taldeek egiten dituzten jarduerak baldin eta jarduera horiek 6. artikuluan Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemarako definitutako funtsezko xede bat edo batzuk lortzera bideratutakoak badira eta pertsonen, familien eta taldeen beharriari egokitzen bazaizkie". 2. atalean azaltzen duenez, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren berezko prestazio ekonomikoak arreta sozio-juridikoak aipatzen eta barne hartzen dituenak gutxienez izango dira. Artikulu horretan bertan, 3. atalak xedatzen duenaren arabera, prestazio teknikoak Prestazio eta Zerbitzuen Katalogoan gaineratzen diren zerbitzuen bidez emango dira, orokorrean, prestazio bat baino gehiagok osatuko dituztenak.

Helduk etorkinei eskaintzen ziren arreta juridikoa aipatu 6. artikuluan zehaztuta dauden Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren oinarrizko helburuetariko bat lortzera bideratuta dago. Prestazio tekniko horretara oinarrizko gizarte zerbitzuetatik heltzen ziren kasu gehienak, lehenago aipatu dugun moduan, baina baita une honetan Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema osatzen duten beste zerbitzuetatik ere: etxean tratu txarren biktimak izandako emakumeen arretarako zerbitzuetatik, babesik gabeko adingabeen arretarako zerbitzuetatik edo gazteen justizia zerbitzuetatik.

12/2008 Legeak prestazio eta zerbitzuen katalogoa zehazten du, eta ondoren prestazio eta zerbitzu zorroa arautzea eta Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen mapa dakarren gizarte zerbitzuen plan estrategikoa onartzea xedatzen du. Etorkizuneko prestazio eta zerbitzu zorroak bertan sartzeko berariazko baldintzak ezarriko ditu. Ebazpen hau eman den egunean oraindik ez da onartu Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzu zorroa.

Lege honek ez ditu etorkinak alde batera uzten Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren zerbitzuak eta prestazioak jasotzeko eskubideari dagokionez, baina Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren zerbitzu eta prestazio batzuetara heltzeko hainbat baldintza bete beharko direla xedatu da. Informazio, balorazio, diagnosi eta orientazio zerbitzuei dagokienez, bai eta gizarte laguntzari eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzu Zorroan gizarte urgentziazat hartzen diren zerbitzuei eta prestazioei ere, legeak dio Euskal Autonomia Erkidegoan dauden pertsonak bertara jo ahalko dutela.

Azken finean, gizarte zerbitzuen lege berriak Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema finkatzen eta pertsonak bertara heltzeko duten eskubidean aurrerapauso bat izan da.





Sistema horrek ez die etorkinei arreta juridikoa ukatu. Lehenik eta behin, haren helburuetako bat gizarte bazterkeria-egoerak prebenitzea eta laguntzea delako, eta administratiboki egoera irregularrean dauden etorkinek gizarte bazterkeria jasateko arrisku handia dute. Bigarrenik, etorkinentzako arreta juridikoa Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Katalogoan agertzen diren zerbitzuen bidez lortzen den prestazio teknikoa delako. Eta, hirugarrenik, lege horren arabera Euskal Autonomia Erkidegoan dauden pertsonen informazio, balorazio, diagnosi eta orientazio zerbitzuak eskura ditzaketelako eta, izan ere, etorkinek normaltasunez jotzen dute zerbitzu horretara.

4. Immigrazioari buruzko euskal Behatokiko datuen arabera (immigrazioaren panoramika, 2010eko ekaina), Euskal Autonomia Erkidegoan erroladatutako etorkinen bolumena % 4,8 hazi da azken urtean eta, beraz, guztizko ehunekoa, 2010. urtearen hasieran, % 6,4 zen (Espainian % 12,1 da).

Zerbitzuko hartzaile nagusiak gure udalerrietan bizi diren eta egoitza-baimenik ez duten etorkin atzerritarrak ziren. Baita babesgabetasun-egoeran dauden adingabeak, tutoretzapean ez dauden 18 eta 23 urte bitarteko gazteak edo neurriren bat duten edo Eusko Jaurlaritzako gazteen justizia berreziketa gainbegiratzearen pean dauden gazteak ere; tratu txarren biktima diren emakume etorkinak eta horien familia-unitatea... alegia, talde oso ahulak eta hainbat zerbitzu publikoek (oinarrizko gizarte zerbitzuak, adingabeak babesteko zerbitzuak, gazteen justiziarako zerbitzua, genero indarkeriaren biktimari laguntza emateko zerbitzua, ...) aintzat hartzen dituztenak.

Herritarren arretarako zerbitzuek, etorkinekin lan egiten zutenean, alor horretako orientazio eta arreta juridikoa eska zezaketen, hau da, euren zerbitzuak erabiltzen dituzten etorkinen administrazio-egoeran eragina duen legezko erregimenari buruzko orientazioa, bai eta beharrezkoak ziren administrazio-baimenak lortze aldera egon beharreko izapideen inguruko informazioa ere. Lan- eta egoitza-baimenak izatea etorkin guztientzat komuna den beharra da. Behar hori etorkinek bakarrik duten behar berezia da, baina beste behar batzuk, hala nola, gizarte bazterkeria-egoerak saihestea edo babesik gabeko haurrak dauden egoeretan arreta eskaintzea, bertako herritarrek ere dituzten beharrak dira.

Titulartasunean eta eskubideak betetzerakoan eragina duen berriarazo beharra denez, ulergarria da etorkinei bakarrik zuzendutako prestazio teknikoa abian jartzea.





Beste kontu bat da prestazio hori barne hartu beharko lukeen eremua zehaztea: lehen mailako arretarako gizarte zerbitzuak (arrazoi ekonomikoengatik edo eraginkortasunarengatik), gizarte urrakortasun-egoeran dauden herritarren arretaz arduratzen den elkarte edo erakunde pribatu bakoitza, edota gizarteratzeko eta kultur arteko elkarbizitzarako Biltzen zerbitzua. Baina kontu horiek ahalmena duen administrazioaren erabakiaren eskumeneko eremuari dagozkio eta, eremu hori, ager litezkeen elementu arautuen kontrolari dagokionez izan ezik, erakunde honek esku hartzeko dituen aukeretatik kanpo geratzen da. Hori bai, pertsonen eskubideak behar bezala betetzen direla bermatzea dagokigunez, eta bereziki, pertsona eta talde urrakor eta ahulenei arreta jartzen diegunez, garrantzi bereziarekin azpimarratu beharko genuke, Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak proposatzen duen paradigma berri honetan, Helduk eskaintzen zuen zerbitzua eraginkortasun eta kalitate berarekin emateak duen garrantzia.

Ildo horri jarraiki, Helduk osatu zuen aurrerapausoa kontuan hartu behar dugu, izan ere, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren erreferente bakartzat osatu zen, zerbitzu publikoetara jotzen duen eta urrakortasun-egoera handian dauden herritar etorkinei arreta juridiko berezia eskaintzeko helburuarekin. Hori guztia modu berezian baloratu zuen bere garaian Arartekoak, etorkinen eskubideen babeserako berme eraginkorra eskaintzen baitzuen, honako arrazoi hauengatik:

- Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren zerbitzuetarako erreferentzia zen, bai eta beste agente publikoetarako ere. Arreta juridikoa, Eusko Jaurlaritzako programa bat izateagatik, bermea eskaintzen zuten profesioletara bidera zezaketen.
- Programa egonkor eta firmea egoteak konfiantza eskaintzen zien euren dokumentazio prozesuak denboran luzatzen zitzaizkien pertsoneri.
- Arreta profesionalizatua izateak zorrotasuna eskaintzen zion arreta juridikoari alor horretan. Gogoan izan behar dugu etorkinen egoitza erregulatzen duen araudian aldaketa ugari egon direla (2000. urtetik etorkinek Espainian dituzten eskubide eta betebeharrei eta euren gizarteratzeari buruzko Lege organikoa lau aldiz aldatu da; gainera, konstituziokontratasuneko errekurtsioak ere egon dira, Auzitegi Konstituzionalaren erabakiak behar izan dituztenak). Gainera, bertan parte hartzen duten administrazio eta erakundeen eguneroko jarduna (governuko ordezkartzen ebazpenak, enbaxada eta kontsulatuena, auzitegi





jurisprudentzia, etab.) ezagutzeko beharra dela-eta, araudia eta esku hartzen duten instantzien erabakiak eta ebazpenak sakonki eta etengabe ezagutu behar dira.

- Haren kokalekuari esker, lurralde historiko bakoitzean hiru bulego izanda, erraza zen horiek topatzea eta bertara heltzea. Gainera, langileen artean etorkinak ere bazeuden, eta horrek zenbait erabiltzaileen komunikazioa eta interpretazioa errazten zuen.

5. Eusko Jaurlaritzak eskainitako informazioaren arabera, kontratazioa ez luzatzeko arrazoiak bitan laburbildu daitezke.

Horietako bat zerbitzua esleitzeko erabili zen moduan oinarrituta zegoen. Eusko Jaurlaritzak arrazoiak azaldu dizkigu baina ez digu eskatutako agirien kopiarik eman (arestian aipatutako Arartekoaren informazio-eskaeraren b) atala), eta horregatik, ezin izan dugu bidalitako informazioa agirien bidez egiaztatu. Arrazoi horren inguruan, gogoratu beharra dugu Eusko Jaurlaritzak egindako kontratazioa dela, eta beraz, bazekien zein egunetan amaitzen zen kontratua. Hori dela eta, alde aurretik jakinarazi ahal izan zieten zerbitzuan interesa zuten alde eta agenteei zerbitzua kenduko zutela, eta eredu berria abian jartzeko alde aurretiko urratsak eman ahal izan zituzten.

Aipatu duten bigarren arrazoa eredu aldaketa egotea erabaki dutela da. Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak zera erantzun dio Arartekoari: *"administrazio-egoera irregularrean dauden etorkinentzako arreta juridikoaren arloan Heldu zerbitzuak gauzatzen zuen ekintzaren esparruan dagozkion erantzukizunak bere gain hartzen jarraitzen duela, arreta emateko eredu eta modua aldatu den arren"*.

Hori kontuan hartuta, etorkinen arreta okerragoa izan ez dadin lortu nahi dutela ondoriozta dezakegu. Gauzak horrela, Arartekoaren eginkizunetako bat pertsonen eskubideak babestea dela adierazi behar dugu eta, ondorioz, erne egon behar dugu, eredu berrian ere, etorkinen eskubideak bermatu eta babesten duten administrazio jardueretan aipatu borondatea islatu dadin, aurreko egoeran gertatzen zen moduan. Une honetan balorazio bat egiteko elementu nahikorik ez dugun arren, ezin dugu ukatu oraintsu jasotako kekek kezkatzen gaituztela, telefono bidezko arretaren aldi-baterako neurriak azaltzen dituen hutsuneei dagokiona adibidez.





Erreklamazioak hizpide duena ikusirik, aztertutako informazioa aintzat hartuta eta aurreko ataletan azaldutako gogoetak ikusirik, ondorio hauek helarazten dizkizugu:

Ondorioak

- 1 Eusko Jaurlaritzak eskumena dauka Euskal Autonomia Erkidegoan bizi diren etorkinen gizarteratzea lortzeko estrategiarik egokiena diseinatzeko.
- 2 Heldu izenez ezagutzen den etorkinen arreta juridikorako prestazioa eredu berria jarri aurretik kendu izanak kolokan utzi ditu erabiltzaileak eta etorkinei arreta eskaintzen dieten agente sozial eta publikoak. Egoera hori ez da batere onuragarria. Arreta maila ahuldu ez dadin, behin-behinean ezarri diren neurri guztiak indartu behar dira.
- 3 Heldu programak, gainera, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren parte ziren zerbitzu publikoak erabiltzen zituzten pertsonei arreta juridikoa eskaintzen zien. Prestazio hori garatzen ari den eredu berrian ere mantendu behar da, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren oinarritzko helburuak lortzera eta zaurkotasun eta babesgabetasun maila oso altua duten pertsonen arretara bideratuta dago-eta.

