



ARARTEKOAK 2010eko TXOSTENA AURKEZTEN DIO EUSKO LEGEBILTZARREKO GIZA ESKUBIDEEN ETA HERRITARREN ESKAEREN BATZORDEARI

Vitoria-Gasteiz, 2011ko ekainaren 1a

Lehendakari andrea, legebiltzarkideok, ohore handiz agertzen naiz berriro Giza Eskubideen eta Herritarren Eskaeren Batzorde honen aurrean, Ararteko erakundearen iazko txostenaren berri emateko. Agerraldi honetan alboan ditut Faustino López de Foronda idazkari nagusia, Inmaculada de Miguel Gizarte Harremanetako, Azterlanetako eta Modernizazioko zuzendaria eta urteko txostenaren arduraduna, eta Elena Ayarza Haur eta Nerabeentzako Bulegoko zuzendaria.

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

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

SARRERA

Oso pozik aurkezten dizuet Ararteko erakundearen 2010. urteari buruzko txostena. Bertan biltzen dira urte horretan barrena burututako jarduera guztiak, hau da, Euskadiko Herriaren Defendatzailean lanean gabiltzan 52 pertsonok egindako lanaren emaitza osoa.

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

Dakizuenez, araudiari jarraiki, bi ekitalditan aurkezten dugu urteko txostenari buruzko informazioa. Horrela, lehenik, orain bertan azalduko dizuet Ararteko erakundeak 2010. urtean zehar burutu duen jarduera orokorra, eta zuen galdera eta



zalantzei erantzungo diet. Aldiz, Legebiltzarreko osoko bilkuraren aurrean agertzen naizenerako gordeko dut iaz Euskal Autonomia Erkidegoan eskubideen babesa zertan zen adierazten duen balorazioaren azalpena; han zehazki azalduko ditut politika publikoak behar dituzten kolektiboen kasuak, izan ere, inguruabar batengatik edo bestearengatik, kolektibo horien eskubideak urratzeko aukera edo arrisku handiagoa egoten da.

Gure lanaren emaitza Eusko Legebiltzarrari eta euskal herritarrei ezagutarazteko asmoz, kalitatearen alde eta gure baliabideak hobetzearen alde egiten dugu apustu etengabe. Horrela urtero **berrikuntzak egiten ditugu urteko txostenean**.

- **Formatuei dagokienez:**

Urteko txostenaren inprimatutako bertsioa liburu formatuan mantendu den arren (ale gutxiago inprimatuz), formatu elektronikoa bultzatu da, bere bi aldaeretan.

- Ahalmen handiko euskarri berri bat sortu dugu: web txostena; horrek estekak ditu Arartekoaren web guneko agirietara (www.ararteko.net), beste administrazio eta erakunde batzuetara, legezko araudira eta web agirietara, eta web ezberdinetan barrena nabigatzea ahalbidetzen du, irakurleari ahalik eta informaziorik gehiena emanaz, Interneteko teknika eta tresna aurreratuak erabiliz (hainbat bilaketa-sistema ditu, administrazioen, gako hitzen, araudiaren eta abarren arabera). Bestalde, adierazi nahi dut web txosten hori eta biltzen dituen datuak, Arartekoa 2010. urtetik aurrera argitaratzen hasi den txosten guztiak bezalaxe, *open data* formatuan argitaratu direla (eta estandar ezberdinetan). Horrela, guk ere bat egin dugu Eusko Jaurlaritza eta beste administrazio batzuk arlo horretan gauzatzen ari diren ekimenekin. Gainera, *creative commons* lizentziapean eman dira argitara, beraz, interesatuta dagoen edozein pertsonak, erakundek edo enpresak berrerabil eta maneia ditzake.
- Horrekin batera, CD-ROMa mantendu dugu urteko txostenaren euskarri orokor gisa. Aurten, berrikuntza moduan, beste aukera bat jarri dugu eskura: nabigatzaile irekia edukiz gero, beharrezko loturak eginez, lehen aipatu ditugun agiri eta web gune guztietara sartu ahal izango da. Aurreko urteetako *pendrive* euskarria kendu dugu, kostuak murriztearren.



- **Edukiei dagokienez:**

Esan dudanez, ahalegin handia egin dugu urteko txostena erabilerraza eta atsegina izan dadin, eta irakurleari gehien ardura zaion informazioa aurkitzea ahalbidetu diezaion. Helburu hori betetzeko, arestian aipaturiko berrikuntza ez ezik, beste bi berrikuntza egin ditugu:

- Alde batetik, erantsitako argitalpen batean bildu dugu Haur eta Nerabeentzako Bulegoari dagokion informazio guztia, txostenetik aparte hedatu ahal izan dadin, informazio hori oso garrantzitsua eta zabala baita.
- Eta, bestetik, urteko txostena laburtzen duen aldizkaria sustatu eta hobetu dugu, kalitateko laburpen erakargarria bilaka dadin, urteko txostenaren informatzeko eta komunikatzeko ahalmena areagotzeko asmoz. Aldizkariarekin batera, lehen aipaturiko CDa argitaratu dugu.

Txostenaren kapituluaren edukiak ere laburtu ditugu. Moztu egin ditugu, eta ondorioen atal bat erantsi, Arartekoaren 29 lan-arloetako bakoitzean. Komunikatzeko eta lanerako ahalik eta tresna erabilgarriena eta eraginkorrena bihurtu nahi dugu urteko txostena.

- **Egiturari dagokionez:**

Egitura berria ere eman diogu urteko txostenari, bi helbururekin: bata, irakurketa erraztea, eta bestea, Arartekoak arlo jakin batzuetan egiten duen lana hobeto komunikatzea. Horren haritik, kapitulu berri bat sortu dugu (VII.a, hain zuzen) eta bertan azaltzen da Arartekoa berriztatzearen inguruan egiten ari garen lan itzela: egunetik egunera eraginkortasuna, zerbitzuaren kalitatea eta baliabideen eraginkortasun eta optimizazioa gehitzen ahalegintzen gara, gure laneko prozesuak eta tresnak hobetuz.

Bestalde, Arartekoarentzat lehentasunezkoa den gai batean sakontzen jarraitu nahi dugu: hain justu, gizarte-erakundeekiko harremanetan. Izan ere, gure lanerako lehen mailako informazio-iturriak dira eta, gainera, modu erabakigarrian laguntzen dute herritarren eskubideak baliatzeko baldintzak hobetzen. Horren haritik, esan zuzen esan ere, Arartekoaren eginkizunak betetzen laguntzen dutela. Horregatik, txostenean gizartearekiko harremanez aritzeko berriazko kapitulu bat eratu dugu (seigarrena) eta han ematen da gizarte erakundeekin izan ditugun harremanen berri (2010ean 149 elkarterekin egon gara harremanetan).



- **Aurkezpenari dagokionez:**

Urteko txostenari ahalik eta hedadurarik handiena eman nahi diogu. Horren haritik, burutazio bikaina iruditu zitzaigun Juan Luis Ibarra Euskal Herriko Auzitegi Nagusiko presidentearen proposamena: Botere Judizialari dagozkion edo ardura zaizkion gaiak direla eta, jakina, txostena auzitegi horren egoitzan aurkeztea, Euskadiko epaileei, magistratuei eta fiskalei irekitako ekitaldi batean. Ekitaldi hori hil honen 26an burutu zen, txosten hau batzorde honen aurrean aurkezteko hasieran aurreikusita zegoen egunaren biharamunean.

Era berean, gurekin harremanak dituzten elkarteei ere aurkeztu nahi diegu txostena, haiekin urtero egiten ditugun sektoreko bileretan.

* * * * *

Azpimarratu nahiko nuke 2010. urtean islatzen hasi direla Arartekoaren 2010-2014 aldirako jarritako helburu programatikoak. Helburuok 2009ko urrian finkatu ziren, Eusko Legebiltzarrak bost urteko bigarren agintaldirako berriz hautatu ninduenean hasitako hausnartze prozesu estrategiko baten ondoren. Helburu programatiko horien artean aipatzekoa da antolaketa berria eta Arartekoaren lan-arloen egitura edo mapa berria ezarri zela, dituen giza baliabideak erabat optimizatzeko eta bere zerbitzuek etengabe hobetzeko.

Arartekoaren antolaketa eta egitura berri hori martxan egon da 2010. urtean zehar. Horrela, azpimarratu nahiko nuke Haur eta Nerabeentzako Bulegoa sortu dela, Arartekoak haurren eta nerabeen errealitatei eta eskubideei dagokienez egiten duen lana hobeto sistematizatzeko eta proiektatzeko. Horregatik, egokia iruditu zaigu, lehen esan dugun bezala, urteko txostenaren gainontzeko ataletatik bereiz aurkeztea Arartekoak adin txikikoen arloan burutzen duen lana.

Arartekoak 2010ean egin duen jardueraren edukiari helduz, datu nagusiak emango dizkizuet, power point-en egindako aurkezpen labur baten laguntzarekin.

Urteko txostenean, Arartekoan bideratu diren kexa-espedienteen berri ematen da, gaika bilduta, erakundearen jardura egituratuta dagoen lan-arloen arabera eta herritarrek euskal administrazio publikoren baten jardueraz edo jardura ezaz egin dituzten kexen arabera.



Estatistikari eskainitako kapitulu honetan barrena Ararteko erakundearen jardueraren ikuspegi orokorra ematen ahaleginduko gara, kopurutan. Horrela, zuzeneko arretarako hiru bulegoen jarduera banakatu dugu, euskal administrazio publiko bakoitzari dagozkion kexei buruzko datuak bildu ditugu, eta argi adieraziko dugu lurraldez lurralde nola banatzen diren eta prozeduraren zein fasetan dauden.

Kapitulu hau trantsiziozkoa da Arartekoaren urteko txostenaren barruan, bada hurrengoan, 2011. urteari buruzkoan, bi berrikuntza garrantzitsu egingo dira:

- Jardueren kontzeptua bultzatuko da eta izapidetutako kexetan oinarritzen den ohiko estatistika gaitzuko da, izan ere, 2011. urtean sailkatzeko sistema orokorra aldatuko da eta estatistikoki bereiziko dira kexak eta kontsultak. Gainera, garrantzi handiagoa emango zaie Arartekoaren beste ekimen batzuei, hain zuzen, Arartekoaren lan-arlo bakoitzeko jardueraren inguruan bildu eta sistematizatuta daudenei. 2010. urtean jarri da abian, esperimendu moduan, eta honako hauek hartzen ditu bere baitan: bilerak administrazioekin eta elkarteekin, ikuskatzeko bisitak (13 zentro eta polizia-etxe), iritzi artikulak, gaitzea, jendaurreko esku-hartzeak, herritarren lankidetzak, e.a., ohiko lan-tresnez gain.
- 2011. urtean Arartekoak bere Zerbitzuen eta jarduera egokien karta onartzeko asmoa du, adierazleak ustiatzeko informatika-tresna baten laguntzarekin. Horren ondorioz, berriz egituratu beharko da estatistika aurkezteko modua, izan ere, beste datu batzuen artean, batez ere erakutsiko du zenbateraino betetzen diren karta horretan finkatutako kalitate eta eraginkortasun adierazleak herritarrei zerbitzua egitean.

I. ARARTEKOAREN JARDUERAK

Arartekoaren jarduerak hiru eremutan biltzen dira nagusiki:

- Herritarrei kasu egitea eta aholkuak ematea, herritarrei informatzeko bulegoen bitartez, eta kontsultak bideratzea.
- Herritarrek egindako kexa-espeditenteak bideratu eta ebatzea.
- Politika publikoak ebaluatzea, honako tresna hauen bitartez: ofiziozko jarduerak, jardueraren planak, gomendio orokorrak, txosten bereziak, ikuskatzeko bisitak, e.a.



Hori dela eta, aurkezten dizuedan informazioa arlo horietako batzuetatik dator, kontzeptuzko hutsegitea izango bailitzateke Arartekoaren jardura kexak bideratzea besterik ez dela pentsatzea.

Martxoaren 29an Legebiltzarreko lehendakariari urteko txosten hau eman nionean eta geroago hedabideei aurkeztu nienean, kopuruzko gai batzuk nabarmendu nituen, aipagarriak zirelakoan.

Oro har, 2010ean jardura ugari burutu ditugu herritarrei zerbitzua egiteko eta administrazioak kontrolatzeko. Guztira, une honetan 6.446 jardura konta ditzakegu (telefonozko kontsultak, bisitak, kexak eta ofiziozko jarduerak), 2009an egin genituen 6.213 jardueren aldean. Horrek esan nahi du %3,75 gehiago direla.

Gainera, Ararteko web orrialdea herritarrei informatzeko eta haiekin harremanetan egoteko bide gisa sendotu da, 64.663 bisita izan baititugu.

- **Kontsultak eta bisitak:**

2010. urtean 4.528 kontsultari erantzun zaie. Kontsulta horiek telefonoz edo gure hiru bulegoetako batera joan diren pertsonak egin dizkigute. Guztira, **3.158 bisita** jaso ditugu.

Bisita horietatik, kexa bihurtu dira 734, hau da, %23,24. Kexa moduan bideratzerik ez zegoen gainontzeko eskabideetan, informazioa eta aholkuak eman dizkiegu gure bulegoetara etorri diren herritarrei.

Horrek argi erakusten du arreta zuzeneko bulegoetan aurretiaz egiten den lana, ez baita onartzen Arartekoak hainbat arrazoiengatik ikertzerik izango ez duen kexarik.

- **Kexak eta ofiziozko jarduerak:**

2010. urtean barrena, herritarrek 1.859 kexa egin dizkiote Arartekoari eta ofiziozko 59 espedienteren biderapena hasi da (batez ere haurren eta nerabeen arloan).

2010an 1.413 kexa-espediente ebatzi dira. Horietatik 773 aurtengoak dira eta 640 aurreko urteetakoak.

%6,15 talderen batek azaldu ditu.

Berriz ere, Internet kexak egiteko biderik erabilienean bezala sendotu da.



Kexak zein arlori dagozkion kontuan hartzen badugu, 2010. urtean **gora egin dute gizarte arloarekin zerikusia duten kexak.**

Gizarte arloa, hain zuzen, hainbat sailetan banatuta dago, Arartekoaren lan-arloak berriz antolatzearen ondorioz:

- Horrela, gizarte ekintzaz zehazki hitz egiten badugu, gizartean baztertutakoak (78), haurrak eta nerabeak (50), adin handikoak (30), ezinduak (29), etorkinak (19), gaixoak (5), 1.312 kexetatik 211 dira guztira, hau da, %16, (%12,38 2009an). Beraz, oro har, %3,62 gehiago.
- Gizarte ekintzaz oro har hitz egiten badugu (etxebizitza, hezkuntza, osasuna eta lana eta gizarte segurantzaren bere baitan hartuz), gure jardueraren %39,40 da gizarte arlokoa.

Gainontzeko arloei dagokienez, beren garrantziagatik nabarmentzen dira arlo hauetakoak: trafikoa (%12,65), hezkuntza (%9,30), herri-administrazioen zerbitzuak (%8,84), etxebizitza (%8,31), herri-administrazioen zerbitzuko langileak (%8,08), ogasuna (%6,86), gizartean baztertutakoak (%5,95), ingurumena (%5,64), osasuna (%5,26 – ehuneko horretan eragina du Osakidetzaren beraren Pazientearen Arretarako Zerbitzua egoteak –), hirigintza eta lurralde antolamendua (%4,80), eta haurrak eta nerabeak (%3,81).

2010ean erabat izapidetu diren kexei dagokienez, **jarduera desegokia** izan zela iritzi diogu aztertutako kexetatik **%32,44tan**. Aztertu ostean jarduera desegokia izan zela iritzi diogun kexetatik %79,85etan, eragindako administrazioak zuzendu egin du kexa sortarazi zuen jarduera.

2010ean, udalen kontra egin dira kexarik gehienak (%42,07), ondoren Eusko Jaurlaritzaren jardueren kontra (%35,73) eta foru aldundien kontra (%16,01). Nolanahi ere, espedienteekin zerikusia duten administrazioak aztertzeak ez du esan nahi horiek okerreko jarduerarik egin dutenik, baizik eta, soil-soilik, beraien jardueraren batek kexa eragin duela.



- **Arartekoaren esku-hartzeari esker, kexetan azaldutako zenbait arazo konpondu dira. Hona hemen adibide batzuk:**

Nekez egin daiteke gure jarduera bereziki erabakigarria izan den kasuen aukeraketa bat, izan ere, azalpenean adieraziko dugunez, iaz itxitako kexa-espediterik gehienetan ez zen beharrezkoa izan amaieran ebazpen formala ematea, administrazioak bere hasierako jarrera zuzentzea erabaki baitzuen. Hala ere, adierazgarriak direlakoan, haietako batzuk aipatuko ditut:

- Arabako Foru Aldundiak berriz arautu du familian gaixoak zaintzeko prestazio ekonomikoa, etxe berean laguntzaren titular bat baino gehiago dauden kasuan (etxe berean mendekotasuna duen seme edo alaba bat baino gehiago bizi direnean).
- Eusko Jaurlaritzaren Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailak laster aldatuko du etxebizitza eskatzaileen erregistroari buruzko araudia, izena emandako bikote bat banantzen den kasuetarako (orain arte, bietako batek berriz izena eman beharra zeukan, eskatzaile berri gisa).
- Gasteizko Udalak aldatu egin du bidaiariak garraiatzeko hiriko zerbitzuaren prestazioa arautzeko erregelamendua. Horren ondorioz, orain bikien aukerak ere sar daitezke.
- Euskotrenek aldatu egin ditu txartelak saltzeko makinak, txartel konbinatuaren erabileran aintzat har dadin familia ugaria izateagatik hobaria.
- Gipuzkoako Foru Aldundiak bere irizpidea aldatu du, ezindu bati ibilgailu egokituaren matrikulazioa egin ondoren BEZaren tasa murriztuena aplikatzean.
- Bilboko Udalak onartu du trakzio mekanikodun ibilgailuen gaineko zergaren kuotan zerga-hobaria onartuko zaiela kutsadura-emisioak gutxitzeko katalizagailuak dituzten ibilgailuen titularrei.
- Donostia ospitaleko jaioberrien unitatea murrizketarik gabe irekita egongo da egunaren 24 orduetan bertan ingresatuta dauden haurren gurasoentzat.
- Osakidetzak publizitate eta lehia baldintzetan gauzatuko du epaitegietako prokuradoreak kontratatuzeko sistema, bera epaitegien aurrean ordezkari dezaten.
- Bilboko Itsasadarra 2000k igogailu bat jarri du Mazarredo kalearen eta Bilboko Abanto Ibarra aldearen artean.
- Etxebizitzaren Bizkaiko Lurralde Ordezkaritzarekin jardun dugu, babes ofizialeko etxebizitza batean igogailua jar dezaten.



- Donostiako Erregistro Zibilak seme-alabatasunaren inskripzioa egiteko iritzia aldatu du lagundutako ugalketa tekniken bitartez jaiotako haurren ama biologikoaren emazteari dagokionez.
- Bizkaiko Foru Aldundiaren Tutoretza Institutuarekin jardun dugu, Bermeoko ospitale psikiatrikoan barneratuta dagoen pertsona bat herri horretan errolda dezaten.
- Zaintza partekatuen ondorioak aplikatzea Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta kalkulatzean, hilean 15 egunetan seme-alabek ere bizikidetz-unitatea osatzen dutela kontuan hartuta.
- Sestao-Berri elkarteak gizarte arloan jardun du, Simondrogasen bizi ziren legeko okupatzaileei pixkanaka beste etxebizitza bat emateari dagokionez.
- Bizkaiko Foru Aldundiak onartu egin du adopziorik formalizatu gabe haurtzaroan familia batek hartu zuen pertsona adintsu bati familia barruan zaindua izateko prestazio ekonomikoa ematea.

II. ARRETA PUBLIKOA BEHAR DUTEN TALDEEKIKO JARDUERAK

Ararteko erakundearen jarduerak ez dira kexak bideratzera mugatzen.

Arartekoa herritarrak babesteko Eusko Legebiltzarraren goi ordezkaria da. Beraz, Arartekoa **persona guztien legebiltzar defendatzailea da**, baita ere, bereziki, adin txikikoen, emakume eta gizonen berdintasunaren, adinekoen, ezinduen, etorkinen gay, lesbiana, bisexual eta transexualen, gizartean baztertuak izateko arriskua dutenen eta abarren defendatzailea ere. Eta denak, norberaren egoera edozein delarik ere, lehen mailako herritarrak izan daitezten eta beren eskubideak behar bezala zainduta izan ditzaten lan egin behar du.

Horren haritik, txostenaren **hirugarren** kapituluak bildu ditugu arreta publikoa behar duten 12 taldeen arazoaren gainean egin ditugun jarduerak. Kapitulu hori –lehen esan dugunez– zehatz-mehatz aurkeztuko diogu Legebiltzarraren Osoko Bilkurari.

HAUR ETA NERABEENTZAKO BULEGOA:

Aurten zenbait berrikuntza egin ditugu Arartekoak Eusko Legebiltzarrari urtero egiten dion txostenaren formatuan. Haur eta nerabeei buruzko informazioa separata moduan aurkeztea izan da berrikuntza horietako bat. Horrela, argi azaldu nahi dugu haur eta nerabeen errealitateen eta eskubideen arloan Arartekoak egiten duen lana hobeto proiektatzeko dugun berriazko asmoa. Horren adierazgarri nagusia da 2010ean Haur eta Nerabeentzako Bulegoa sortu izana, eta azken



urteetako ohiko txostenetan arlo hori gero eta luzeagoa izatearen ondorio zuzena ere bada.

Formatu berri hori erabiliz, agiri horretan biltzen ahalegindu gara haur eta nerabeen egoerarekin lotutako informaziorik esanguratsuena eskubideak bermatzearen ikuspuntutik, baita horren guztiaren gainean 2010ean egindako jarduera nagusiak ere.

Informazioa zortzi kapitulutan egituratuta dago. Lehenengo biak atarrikotzat jo litezke, izan ere, horietan testuinguruko elementuak aurkezten dira: I. kapituluan, Haur eta Nerabeentzako Bulegoak planifikatutako lan-lerro nagusiak laur urteko aldirako, eta lehen urte honetako jarduerak; eta II. Kapituluan, egoeraren zenbait adierazle xume eta erreferente nagusietan eragina duen araudia.

III. kapituluan, Ararteko erakundeari adin txikikoek edo beren ordezkariak egindako kezak lantzen dira, edo, gure ustez, azaldutako egoerek adin txikikoengan eragina dutela erakusten dutenak. Egoera horiek ere aztertzea merezi dute, ustezko ahultasun-egoeren diagnosis egiteko besterik ez bada ere.

IV. kapituluan aurkezten da urteko txostenean adin txikikoei urtero eskaini izan diegun atalaren zatirik handiena: aurreko urteetako txosten berezietan sakonki aztertu ziren egoerak – administrazio eskudunei gomendioa egitea beharrezko egin zutenak – nola bilakatu diren aztertzea. Hemen adierazi beharra dago – kapituluaren hasierako paragrafoetan egin dugun bezala – argitaratu berri dugula *Arrisku egoera berezietan dauden adingabeak* izeneko txosten berezia, egoera horietako batzuk zehazki eta sakon aztertzen dituen, eta txosten horrek eduki pixka bat kendu diola ohikoa izan litekeen edukari. Nolanahi ere, hemen emandako datuak txosten hartan azaldutako segiden jarraipentzat hartu behar dira, eta, kasurik gehienetan, han egindako hausnarketan jarraipentzat.

V. eta VI. kapituluetan, haurren eskubideen gaineko kultura sortzen laguntzeko azterlanak, agiriak eta garrantzi bereziko jarduerak aipatzen dira: besteak beste, ezagupenak elkarri adierazteko foroetan parte hartzea, beste gizarte-eragile eta erakunde batzuekin lankidetzan aritzea, hainbat saretan parte hartzea, materialak argitaratzea, e.a.

VII. kapituluak hemendik aurrera elementu iraunkor eta indartsua izatea nahiko genukeena du gaitzat: gure haurren eta nerabeen beren hitza, bai parte hartzeko foroetan, bai toki zehatzagoetan, sektorialetan edo egokierazkoetan ere, beraiei dagozkien gaiez zein ikuspuntu duten adieraz dezaten. Hainbat orrialdetan barrena



azaltzen da 2010etan gai horretan zer egin dugun eta beraiek zer ekarpen egin dituzten azaldutako gaietako batzuen gainean.

VIII. kapituluan, azkenik, agiria ixten du, ondorio labur batzuekin.

III. TXOSTEN BEREZIAK ETA GIZA ESKUBIDEAK SUSTATZEKO JARDUERAK

Euskal administrazioek pertsonen eskubideak betetzen ote dituzten ebaluatzeko oinarrizko beste tresna bat –gero eta erabiliagoa– **txosten bereziak** egitea da. Txosten horietan, pertsonen banakako eskubideen egoerari begirik kendu gabe, pertsona taldeei edo pertsona multzo baten arazoei dagozkien politika publiko zehatzak aztertzen dira, batik bat beren eskubideak baliatzean babesik gabe dauden edo ahultasun edo arrisku handiagoan dauden taldeei dagozkienak.

Geroago, txostenetan egindako gomendioen bilakaera aztertzean, sekuentzia moduan ebalua daiteke ea administrazioak, gomendio horiek betetzeko, bere jarduerak egokitu dituen ala ez.

Gainera, tresna horrek gutxik bezala ahalbidetzen du ebaluazio horretan adituak diren erakundeekin elkarlanean parte hartzea, haiek zuzenean ezagutzen baitituzte benetako arazoak.

Txostenaren **bosgarren** kapituluan, iaz landu genituen txosten berezien berri aurkituko duzue.

Horrela, 2010. urtean, dakizuenez, bi txosten berezi edo monografiko aurkeztu dizkiogu Eusko Legebiltzarrari:

- *EAEko erakundeen jarduna nerabeen droga kontsumoaren arloan*
- *Euskal Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte zerbitzuen egoera*

Horien edukiaren berri luze eman denez gero eta batzorde honen aurrean aurkeztu direnez gero, ez zait beharrezkoa iruditzen berriz horri heltzea.

Bestalde, 2010. urtean aurrera egin da zenbait txosten bereziren prestakuntza-lanetan:

- *EAEko garraio sistema publikoak duen irisgarritasunari buruzko diagnostikoa* izenburu duen txosten berezia martxoaren 15ean eman zitzaion Eusko



Legebiltzarreko lehendakariari, eta batzorde honen aurrean hil honetan bertan aurkeztuko dugula uste dugu.

- Arrisku egoera berezietan dauden adingabeei buruzko txostena, berriz, joan den maiatzaren 3an eman zitzaion Eusko Legebiltzarreko lehendakariari.
- Abenduaren 14ko 39/2006 Legea aplikatzeari buruzko txostena dagoeneko inprimategian dago eta hil honetan entregatuko dugu. Lege hori norberaren autonomia sustatzekoa eta mendetasun egoeran dauden pertsonei arreta ematekoa da.

* * * *

Seigarren kapituluan atal garrantzitsu bat landu dugu: elkarrekin eta gizartearekin ditugun harremanak, hain zuzen. Kapitulu horretara jotzen baduzue, argi ikusiko duzue zenbat erakunderekin egon garen harremanetan (149rekin), politika publikoak ebaluatzeko funtsezko interakzio-bidea direla uste dugulako. Adierazi dizkiguten gaien artean, azpimarratzekoa da 2010. urtean finantzatzeko arazo bereziak izan dituztela, eta diru-laguntzak jasotzean atzerapenak gertatu direla; horrek guztiak eragin kaltegarria izan du beren jardueren plangintzan. Horregatik, zuek hemen zaudetela aprobetxatuz, gizarte-erakundeak egiten ari diren lan integratzailea eta gizarteari eusteko lana aldarrikatu nahi dugu, hori gutxitan aintzat hartu eta onesten baita behar den bezala. Begi-bistakoa da krisialdi ekonomikoa arlo guztietan ari dela eragiten, eta arlo hori ezin zitekeela salbuespena izan; baina begi-bistakoa da, orobat, inoiz ez dugula ahaztu behar erakunde horiek, kasu gehiegitan, administrazioen jarduerarik eta baliabiderik eza ordezkatzen ari direla, eta egoera txarrean edo gizartean baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonekin erakunde horiek egiten duten lan eta ahaleginari esker, krisialdi ekonomikoaren ondorioak Euskadin ez direla beste toki batzuetan bezain larriak.

Kapitulu horretan bildu dira herritarrek Arartekoaren jardueraz dituen iritzia:

Kexagileek beren borondatez eta izenik eman gabe betetako galdera-sortak hauxe erakusten du: **Arartekoaren esku-hartzea** (hau da, erakutsitako interesa, laguntzeko prest egotea, egindako gestioak, e.a.) **oso ontzat edo nahiko ontzat** jotzen dutela erantzun dutenetatik %80,87k, baita beraien arazoa konpondu ez bada edo beraiek nahi bezala konpondu ez bada ere. (DIAGRAMAK).

* * * *

Zazpigarren kapitulu berrian, berriz, Arartekoa berriztatzekeo jarduerak bildu dira, lau ataletan sailkatuta:



- Estrategia- eta antolaketa-jarduerak: 2010-2014 aldirako helburu programatikoak; Arartekoaren Antolaketa eta Funtzionamendurako Araudi berria; Arartekoaren prozesuen mapa zehaztea; edo lan-arlo bakoitzeko jarduera-planak egitea.
- Teknologiarekin zerikusia dutenak: informazio-sistemen plan estrategikoa, agirien kudeatzailea edo web ataria hobetzea.
- Arartekoaren lan-tresna guztiak etengabe hobetzeko jarduerak.
- Lankidetzeta proiektuak: Arartekoaren barruko gizarte-sarea, Andaluziako Herriaren Defendatzailearekin elkarlanean aritzeko proiektua edo gure blogak.

* * * *

Bestalde, **zortzigarren kapituluan, giza eskubideak errespetatzeko kulturarekin eta erakunde harremanekin** zerikusia duten jardueren gaineko informazioa ageri da.

Ikerketa beken deialdiak egiten jarraitu dugu. Lan horiek prestatuz eta argitaratuz, errealtate ezberdinetara hurbiltzen gara giza eskubideen ikuspegitik.

Horrela, "Juan San Martín" Giza Eskubideen Bilduman argitaratu da aurreko urteetan emandako beka bati dagokion ikerlana. Bakarrik dauden adingabe atzerritarrekin esku hartzeko politikak aztertzen dira bertan.

2010. urtean, Arartekoak lehenago eman zituen beketako ikerlanetan aurrera egin da:

- Lehenbiziko lana bukatuta dago eta argitaratzeko zain. Aztergaia honako hau da: gure erkidegoan atzerritarrek zer aukera dituzten gizarte-zerbitzuak eta prestazioak jasotzeko.
- Bigarren lana oso aurreratua dago. Euskal Autonomia Erkidegoan terrorismoaren biktimek gogoan izateko eta aintzat hartuak izateko duten eskubidea du aztergai.



Era berean, 2010eko ikerketa bekarako deialdia egin da. Aurreko urteetan ez bezala, oraingoan sakon aztertu nahi da erabiltzaileek eta kontsumitzaileek gure erkidegoan dituzten eskubideen aplikazioa, bada, gure ustez, biztanle gehienek dituzte horrelako arazoak, eta eskubideok urratzeak eragin handiagoa izaten du egoerarik txarrean bizi diren taldeengan.

Urtero bezalaxe, 2010eko uztailaren 9an, Ararteko erakundeak, **EHUren uda ikastaroen arduradunekin elkarlanean**, jardunaldi bat antolatu zuen Donostiako Miramar jauregian, izenburu honekin: **“Lana, familia eta norberaren bitzta bateragarri egiten laguntzeko politika publikoak berriz aztertzeko bidean”**. Hori sustatzeko ekintza positiboak eta horrekin lotutako politika publikoak abiarazteaz hitz egin zen. Arartekoaren iritziz, gurasoek beren seme-alaben heziketan gehiago parte hartzeak izan behar du jarduera horien ardatz nagusi, eta arlo honetan esperientzia aurreratuagoa duten Europako beste eredu konparatu batzuen argitan aztertu behar dira etorkizunerako zein joera eta aukera zabaltzen diren bateragarritasun hori ahalbidetzeko politika publikoak lantzean.

Era berean, kexak bideratzen eta txosten bereziak prestatzen egiten dugun lana osatzeko **jardueren** eremu zabalean, Ararteko erakundeak (nik neuk, ondokoak, idazkari nagusiak, zuzendariak edo arloetako koordinatzaileak) anitz ekitalditan parte hartzen dugu. Ekitaldi horiek gizarte erakundeak edo unibertsitateak antolatzen dituzte, gure betekizunekin lotura dute eta, askotan, horietan hitzaldiak eman ditugu edo hizlari gisa jardun dugu.

Arartekoak modu eraginkorrean parte hartzen du, orobat, herriaren defendatzaileen edo ombudsmanen foroetan eta elkartzeko eta koordinatzeko organoetan.

Ekitaldi batzuk nabarmenduko ditugu.

- Herriaren Defendatzaileen Koordinaziorako XXV. Jardunaldiak
- Ombudsmanaren Nazioarteko Erakundearen Europako Biltzarra eta Batzar Orokorra
- Haurren Defendatzaileen Europako Sarearen urteko XIV. Biltzarra
- Ombudsmanaren Iberoamerikako Federazioaren XV. Biltzarra eta Urteko Batzarra)
- Herriaren Defendatzaileen Europako Sarearen Eskualdeko VII. Mintegia

Ekitaldi horien eta arartekoaren nahiz bere ondokoaren jarduerarik aipagarrien berri daukazue bosgarren kapituluaren bigarren atalean.



* * * *

IV. ADMINISTRAZIOAREN SAIL BATZUEK ARGIBIDEAK EPE BARRUAN EZ EMATEARI EUSTEA ETA ARARTEKOAREN GOMENDIOAK ETA IRADOKIZUNAK BETETZEA

Normala denez, kexaren prozeduran ezinbestekoa da eragindako administrazioari aditzea, bere jarrera oinarritu dezan. Aurten ere, tamalez, berriro haxe adierazi behar dugu: kasu gehiegitan (txostenaren IX. kapituluan –herri administrazioek Arartekoari laguntzea– ikusiko duzuenez) informazioa eskatutako administrazioak ez du behar bezain bizkor erantzuten edo argi eta garbi nahikoa ez den informazioa bidaltzen du edo egindako eskaerari erantzuten ez diona, eta horrek eragin kaltegarria izaten du eskaintzen dugun zerbitzu publikoan. Gainera, kasurik larrienetan, administrazioa kontrolatzeko dugun lanarekiko begirunerik gabeko jarrera azaltzeaz gain, eragotzi egiten du –eta hori da txarrena– beraien eskubideak ustez urratu direla salatu duten herritarrei behar bezala kasu egitea.

Aurten beste era batera antolatu dugu informazio hori, administrazioen laguntza nolakoa izan den errazago ikus dadin. Horrela, multzoka bildu ditugu administrazio arduratsuenak, informazioa berriro eskatu behar izan ez zaienak (horien artean, honako hauek nabarmendu nahi ditugu: Eusko Jaurlaritzaren Justizia eta Herri Administrazio Saila nabarmendu nahi dugu – 11 espediente –, Gipuzkoako Foru Aldundiaren Gizarte Politikako Saila – 20 espediente – edo Bilboko Udala – 54 espediente –); errekerimenduak egin behar izan zaizkien administrazioak (Eusko Jaurlaritzaren Etxebizitza Saila, %54,71 – 53 espedientetatik 29tan –; Hezkuntza Saila, %34;04 – 94 espedientetatik 32tan –; Donostiako Udala, 37 espedientetatik aldi bakar batean; Bizkaiko Foru Aldundiaren Gizarte Ekintza Saila, 29 espedientetatik behin bakarrik; Gasteizko Udala, %17,54 – 57 espedientetatik 10etan –); errekerimenduak erantzun gabe dauzkaten administrazioak (Osakidetza edo Arabako Foru Aldundiaren Gizarte Politikako Saila); eta, azkenik, ohartarazpen bat bidali behar izan zaien administrazioak (esate baterako, Errenteriako eta Mutrikuko Udalak), ez baitzieten erantzuten erakunde honek egindako errekerimenduei. Horien jarrera oso txartzat jo behar dugu.

Administrazioak erkatuz, udalak atzeratzen dira gehien Arartekoaren informazio-eskaerei erantzuten, eta alde nabariak daude batzuen eta besteen artean. Edonola ere, udal askok Arartekoari ematen dioten laguntza hobetzeko ahaleginak egiten ari direla aipatu behar dugu. Udalerrri jendetsuenei dagokienez, eredugarria da Bilboko Udalaren portaera, izan ere, ez zaio errekerimendu bakar bat ere bidali behar izan 2010ean bideratu diren 54 espedienteetan, eta, ondoren, Donostiako Udalarena.



Ohi bezala, kapitulu honetan ere 2010. urtean egindako gomendio eta iradokizunen egoera laburtu dugu, eta 2009ko abenduaren 31n azken erantzunaren zain zeudenena. Horien edukia gure web orrialdean kontsulta daiteke. Laburpen horretan, zehatz-mehatz deskribatu dira gomendioak, hiru mailatan bilduta: 1) administrazioak onartutakoak; 2) administrazioak onartu ez dituenak eta 3) txosten honen prestakuntza-lana itxi dugunean administrazioaren azken erantzunaren zain daudenak.

Laburpen horretan azpimarratzekoa da 2010ean egindako 30 gomendio eta iradokizunetatik eta 2009ko txosteneko datuen arabera erantzunaren zain geratu ziren 9etatik: 6 onartu egin direla; 26 ez direla onartu eta 6 oraindik erantzunaren edo azken erabakiaren zain daudela. Orobat, zehaztu beharra dago egindako gomendioetako bat azkenean bertan behera utzi dela, hura izapidetzean akats bat antzeman delako.

2010. urtean onartu gabekotzat jo ditugun gomendio eta iradokizunetatik zati garrantzitsu bat (guztira, 14) ebazpenek eragindako administrazioek erantzun ez digutelako jo behar izan ditugu halakotzat.

Arartekoaren gomendio eta iradokizunak betetzeari dagokionez –txostenaren zortzigarren kapituluan bilduta dago–, iaz itxi ziren kexa-espeditteetatik (1.454) gehienetan (%98,75etan) ez zen beharrezkoa izan bukaeran ebazpen formala ematea, bada, administrazioaren jarduera bidegabea izan zela antzeman zen kasuetan ere (400 administrazio-jarduera, guztietatik %28), administrazioak Arartekoaren argudioak onartu zituen espedittea itxi baino lehen.

V. GOMENDIO OROKORRAK

Arartekoak **gomendio orokorrak** baliatzen ditu, ikuspegi orokorretik begiratuta eta kasu zehatzak gaindituz, administrazioen, organismoen edo erakundeen artean herritarren eskubideak errespetatzeko jarrerak ahalbidetzeko, eta haien politika publikoetan jokoan dauden interesak modu orekatuagoan kudeatzen lagunduko duten elementu horiek txertatu ahal izateko. Horrela, 2010. urteko txostenean sei gomendio orokor egin zaizkie euskal administrazioei. Honako hauek, hain zuzen:

- Gurasoen erantzukizun partekatua banandutako bikoteetan: botere publikoen eginkizuna



- Familia, lana eta norberaren bizitza bateratzeko neurri gisa bideratzea lanaldia murrizteko eta moldatzeko edo aldatzeko eskaerak
- Familia homoparentalei eta sexu bereko bikote edo ezkontideei administrazio oztopo formalak kentzea
- Emakume eta gizonen arteko berdintasuna jaietan
- Gardentasuna eta agiri publikoak eskuratzeko eskubidea. Bereziki, ingurumen informazioa eskuratzea
- Zaborraren tasa kobratzea, nahiz eta Gipuzkoako zenbait udalerritan zerbitzua modu eraginkorrean eman ez

Era berean, tresna berri baten bidez – azterketa monografikoak – **azterlan bat** egin da atxiloaldi inkomunikatuaren arloko bermeen sistemaz eta hobetzeko proposamenez.

* * * *

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

Zuen esanetara geratzen naiz, egokitzat jotzen dituzuen azalpenak emateko.

Eskerrik asko.