



## ARARTEKOAK 2008ko TXOSTENA AURKEZTEN DIO EUSKO LEGEBILTZARREKO GIZA ESKUBIDEEN ETA HERRITARREN ESKAEREN BATZORDEARI

Vitoria-Gasteiz, 2009ko ekainaren 8a

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

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

Lehenbizi, legegintzaldi berri honetan, batzorde honetako kideak agurtu nahi ditut, bereziki batzordeburua, M<sup>a</sup> Mar Blanco. Zuetako asko lehendik ere batzorde honetako partaideak zineten eta, beraz, jada ezagutzen duzue Arartekoaren urteko txostena aurkezteko prozedura.

Batzorde honen aurrean txostena aurkezteak aukera bikaina ematen dit, Legebiltzarraren goi ordezkari naizenez, Arartekoaren jarduera Legebiltzarrari ezagutarazteko eta legebiltzar taldeek horren edukiaz egin ditzaketen galderei erantzuteko.

Legebiltzarraren araudiak ezarritakoaren arabera, arartekoak badu osoko bilkuraren aurrean bigarren agerraldi bat egiteko aukera. Horregatik, ohikoa den bezala, azken agerraldi horretan azalduko dut giza eskubideak zein egoeratan dauden Euskadin. Azalpen hori egiteko, oinarriztat hartuko dut erakunde eskubide bermatzaile honek 2008an egin duen lan osoa, bereziki gertakariren batengatik beren eskubideak gauzatzeko orduan ahultasun edo arrisku egoeran dauden taldeei dagozkien lanak. Zuen aurreko agerraldi honetan labur-labur azalduko dut, ezinbestean, txostenaren edukia, eta zuen esanetara jarriko naiz egin nahi dizkidazuen galderei edo eskaerei erantzuteko.

Aurtengo berrikuntza nagusia hauxe da: teknologia berrien alde egin dugun apustu irmoari jarraiki, txostenen inprimaketa gutxiagotuz doa liburu formatuan eta, lehenbiziko aldiz, gehienbat *pendrive* euskarria erabili da. Bertan, urteko txostenaz gain, urteko gainontzeko argitalpenak ere sartu dira.

Dakizuen bezala, txosten hau eta gainontzeko urteko txostenak nahiz txosten bereziak gure web gunean kontsulta daitezke ([www.ararteko.net](http://www.ararteko.net)). Gure web gunean sartzera gonbidatzen zaituztet. Ahaleginak egin ditugu bertan edonor erraz sar dadin eta erakundea eta herritarrak etengabe harremanetan egon gaitezten.





## I. KEXAK BIDERATZEA

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

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

2008. urtean 4.054 kontsultari erantzun zaie hiru hiriburuetakoko bulegoetan. Kontsulta horiek telefonoz edo bulegoetara joan diren pertsonak egin dituzte. Arartekoaren arreta zuzeneko hiru bulegoetan guztira 2.601 bisita jaso dira (16. DIAGRAMA) eta, horietatik, 590ek, hau da, % 22,68, kexa bihurtu dira (19. DIAGRAMA). Datu horrek garbi uzten du zeinen garrantzitsua den arreta zuzeneko bulegoetan egiten den aurretiazko lana, izan ere, gure eskumenekoak ez direlako kexa moduan bideratu ezin ditugun arazoak azaltzen dizkigutenean, herritarrari informazioa eta orientazioa ematen saiatzen gara, hark zer egin edo nora joan jakin dezan. Gainera, Internet herritarrek kexak jartzeko duten bide nagusi gisa sendotu da eta, urtetik urtera, gehitu egiten da erakundearen web gunearen bidez (www.ararteko.net) egindako kexen kopurua. Horrela, 2008. urtean, kexetatik % 38,91 heldu zaizkigu bide horretatik (15. DIAGRAMA).

2008an herritarrek guztira 1.696 kexa aurkeztu dituzte Arartekoan (3. DIAGRAMA), horretarako ezarritako bideetakoren bat erabilia: Internet bidez, herritarrentzako arreta bulegoetakoren batera joanez edo postaz. Kexa batzuek aldeko hainbat sinadura zekartzaten. Kexetatik % 7,25 talderen batek aurkeztu ditu.

Izugarri gehitu dira ofiziozko espedienteak: 2008an erakundeak 389 jarduera hasi ditu bere kabuz.

2008. urtean bertan erabat izapidetu diren kexei dagokienez, aztertu diren banakako edo taldeko kexetatik % 28,43tan okerreko jarduerak edo jarduera ezegokiak antzeman ditu erakunde honek (1. DIAGRAMA). Eragindako administrazioak kexa sortarazi zuen jarduera zuzendu du oker, zabarkeriaz edo agintekeriaz jokatu zela edo pertsonen eskubideak babestu ahal izateko administrazioak beste modu batera jokatu behar zuela uste izan den kexetatik % 85,54etan (2. DIAGRAMA).



Erakunde honen jarduera baloratzeari dagokionez, kexagileek beren borondatez eta izenik eman gabe betetzen duten inkestaren emaitzek hauxe erakusten dute: Arartekoaren jarduera oso ontzat edo nahiko ontzat jotzen dute galdera-sortari erantzun dioten pertsonetatik % 92,20k (26. DIAGRAMA). Euren arazoa konpondu ez den edo nahi ez bezala konpondu den kasuetan ere, kexagileek oso edo nahiko ontzat jo dute erakundearen jarduera (% 71,23k) (28. DIAGRAMA). Erakunde honetara etorri diren pertsona gehienek –% 91,10ek– adierazi dutenez, beste pertsona batzuei ere Arartekora jotzeko gomendatuko liekete administrazioarekin arazoren bat izanez gero (27. DIAGRAMA).

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

Ararteko erakundearen jarduerak ez dira kexak bideratzera mugatzen. Txosten bereziak prestatzea ere badagokio, gai hauen gainean: pertsonen eskubideak babestea eta administrazio egokia, herri-administrazio publikoei exiji dakiekeen jokabide egokia.

Orobat, Arartekoa Eusko Legebiltzarraren goi ordezkaria da, herritarren eskubideak babesteko sortua, batez ere herritarrak beren eskubideak baliatzerakoan babesik gabe baldin badaude, edota ahultasun edo arrisku egoeran. Beraz, Arartekoa gizaki guztien legebiltzar defendatzailea da, bereziki adingabeen, emakumeen eta gizonen berdintasunaren, adinekoen, ezinduen, etorkinen, gay, lesbiana eta transexualen eta abarren legebiltzar defendatzailea, eta lan egin behar du pertsona guztiak –norberaren aferak edozein izanik ere– lehen mailako herritarrak izan daitezen eta beraien eskubide guztiak behar bezala zaindu daitezen.

Txostenaren laugarren atalean aurkituko duzue iaz landu genituen txosten berezi ororen berri. Bigarren atalean, “lehentasunezko arreta behar duten taldeak” deritzegun 11 taldeen arazoan gainean burutu ditugun jarduerak azaltzen dira. Bosgarrenean, berriz, giza eskubideak errespetatzeko kultura suspertzeko asmoz egin ditugun jardueren berri ematen da.

Txosten bereziak paratzea eta gero horien bilakaera aztertzea funtsezko tresna da erakunde honi dagokion zeregina betetzeko, hau da, eskubideak bermatzeko. Kexan azaldutako kasu zehatzak gainditzea ahalbidetzen du, eta txostenetan gai horiek oro har tratatzea.

2008ko maiatzaren 22an, Eusko Legebiltzarreko lehendakariari eman genion honako txosten berezi hau: *Arreta soziosanitarioa: esparru kontzeptuala eta nazioarteko eta autonomietako aurrerapausoak. Hurbilketa*. Txosten horren bitartez, arreta soziosanitariora hurbildu nahi dugu, teoriarik nahiz praktikan, arreta hori **osasun zerbitzuen eta gizarte zerbitzuen arteko lankidetzaren gune gisa ulertuta**. Osasun zerbitzuetako eta gizarte zerbitzuetako egitura tradizionalak artatu ezin dituen zenbait premiei erantzun osoa eta pertsonalizatua eman behar zaie. Egoera



horrek, bereziki mendeko adinekoei, gaixo kronikoei, hil aurreko fasean dauden gaixoei eta gaixotasun larri kronifikatua duten pertsoneri eragiten die.

Dakizuenez, arreta soziosanitarioa antolatzeko **bi eredu oinarritzko** daude:

- **koordinazio soziosanitarioarena.** Hori euskal eredia da eta baita Estatukoa ere.
- **arreta soziosanitarioko sarea sortzearena.** Hori jatorrizko bi sareetatik –gizarte sarea eta osasun sarea– bereizten da.

EAEEn nolako laguntza soziosanitarioa zegoen baloratzeko, berrogei aditurekin lan taldea eratu zen. Aditu horiek ez dira gainontzekoen ordezkariak, baina era askotako pertsonak eta ikuspegiak bildu direla kontuan hartuta, lortutako ondorioak oso adierazgarriak dira.

Ateratako **oinarritzko ondorioak**, txostenean adierazi ditugunak, honako hauek dira:

- 1- **Balorazio nahiko negatiboa egiten da** EAEko gune soziosanitarioaren garapenari dagokionez.
- 2- Burutu diren **aurrerapausoak ez zaizkie argi eta garbi jakinarazi** ez bere hartzaileei ez bi sareetako profesionalei.
- 3- Ezin da, ordea, huts egindako esperientziaz hitz egin, **aurrerapauso argiak** daudelako.
- 4- **Balorazio negatiboa** egiten da Arreta Soziosanitarioaren Garapenerako Plan Estrategikoaren oinarritzko helburu instrumentalak betetzeari buruz.
- 5- **Ez dago** gune soziosanitarioa garatzeko **apustu politiko** tinkorik, ezta partekaturiko eta adosturiko eredurik ere.
- 6- Gune soziosanitarioa garatzean, **udalek indar eskasa dute.**
- 7- **Lurraldean arteko aldeak** oso handiak dira.
- 8- **Finantzaketa** mekanismoak:
  - baliabide jakin batzuk finantzatu behar dira;
  - baterako ordainketaren formula;
  - erabiltzailearen baten baliabideen urritasuna ezin daiteke oztopoa izan;
- 9- Baliabide berriak asmatu baino gehiago, **dauden baliabideak indartu eta hobetu** behar dira.
- 10- **Lehentasunezko garapena** behar duten lau baliabide daude:
  - buru-gaixoentzako egoitza baliabideak;
  - etxeko esku-hartze soziosanitarioaren programak;
  - jokabide arazoak dituzten adingabeentzat programa terapeutiko eta hezkuntzazkoak;
  - adinekoentzako unitate espezifikoen garapen handiagoa.

Txosten berezi guztietan bezalaxe, ateratako ondorioen eta gomendioen kapitulu bat egiten da.

\* \* \* \*



Gainera, 2008ko ekainaren 11n beste txosten berezi hau entregatu zen: *Gizarte ekintza sektoreko lan baldintzak*. Bertan agerian jarri da bazterkeria arriskuan dauden pertsonak, babesik gabeko adingabeak, ezintasunen bat duten pertsonak edo mendetasun maila desberdinak dituzten adinekoak bezalako sektore garrantzitsuei arreta emateko gure erkidegoan jarri diren zerbitzu eta baliabide gehienak **gizarte ekimenezko elkarteek edo erakundeek** kudeatzen dituztela. Horretarako, laguntza ekonomikoak jasotzen dituzte hainbat administrazioetatik (Eusko Jaurlaritza, foru aldundiak, udalak eta mankomunitateak...). Txosten horretan aztertu nahi da zein baldintzatan lan egiten duten sektore horretan, elkarteetan, fundazioetan eta gainontzeko erakundeetan diharduten pertsonak.

Gizarte ekintzaren sektorea **etengabe hazten ari den sektorea** da eta azken urteotan garapen nabarmena izan du. Horrela, 2002ko datuen arabera, EAEn jada 520 milioi euroko urteko aurrekontua mugitzen zuen, hau da, Euskadin sortutako BPGd-aren % 1,4, gutxi gorabehera. Lanaldi osoaren pareko lanari dagokionez, ordaindutako lan bolumen osoa 15.450 lanpostukoa izan zen, hau da, erkidegoko lan osoaren % 1,9.

Datu berriagoek adierazten dutenez, sektore hori 1.500 erakundek osatzen dute eta **180.000 pertsona** horietako kide dira. 18.000 pertsona baino gehiagok ordainsariaren truke lan egiten dute eta 60.000 pertsona inguruk beren borondatez lan egiten dute. Hala ere eta horrek eragin sozioekonomiko handia izanda ere, gizarte ekintza sektorea **ez dago oraindik oso arautua**. Egoera horrek milaka pertsonaren lan-baldintzetan du eragina, baita zerbitzuaren kalitatean ere.

Txostenean hiru lurraldeetako eta azpisektore guztietako (adinekoak, ezinduek, adingabeak...) 293 erakunderen laginak emandako datuak aztertzen dira. Datu kuantitatiboekin batera, tartean egon diren zenbait agenteren informazio kualitatiboa biltzeko ahalegina ere egin da (administrazioen arduradunak, ordezkari sindikalak, adituak).

Sektore horretako elementurik aipagarrienak hauexek dira:

- 1- **Egoerak oso anitzak dira**, artatzen den biztanleen sektorearen, baliabideak dauden lurraldearen eta erakundearen tamainaren, historiaren, profesionalizazioaren eta abarren arabera.
- 2- **Erakundeak finantzaketa publikoaren menpekoak dira**. Ondorioz, finantzaketaren baldintzak nolakoak diren, halakoak izango dira bertako profesionalen lan baldintzak.
- 3- **Finantzaketa sistemai dagokionez, nahiko argi dagoen eskala dago**. Eskala hori diru-laguntzetatik hitzarmen eta kontratuetaraino doa.
- 4- Programek laguntzak diru-laguntzen bitartez jasotzen badituzte, oso ohikoa izaten da laguntza hori (neurri batean edo beste batean) administrazio batek baino gehiagok ematea. Oro har, lan eremuak izaten dira eta, horietan, eskumenak ez daude behar bezain argi zehaztuta; beraz, aurrekontu konpromisoak ez dira hain nabarmenak izaten. Horren ondorioz, erakundeek urtero bilatu behar dituzte finantzaketa iturriak, eta egoera horrek etengabe



kolokan jartzen du programen jarraitutasuna. Horri administrazioaren jardun desegokia eransten badiogu, ez da harrizkoa erakunde batzuen **prekariotasuna** eta beren programak edo zerbitzuak mantentzeko dituzten zailtasunak.

- 5- Zerbitzu jakin bat finantzatua izateko arrazoiak ez dira beti argiak. Egoera hori **gizarte-laguntzaren eremuan "zerbitzuen zorroa" falta delako** gertatzen da. Zerbitzuen zorroaren bidez, argiro beharrezkoak diren baliabideak eta programak ezarriko lirateke, eta administrazio bakoitzaren erantzukizunak ere bai.
- 6- Txostenak **sektorearen beraren** zenbait **"ahulezia"** ere agerian utzi ditu (kudeatzeko gaitasuna, bere profesionalizazio maila...).

Normala denez, gure **gomendioetan** erakunde publikoei dagozkien hobekuntzak aipatzen dira batez ere, baina ez da ahaztu behar antolamendua edo erakundeen jarduerak ere hobetu behar direla.

\* \* \* \*

Bestalde, 2008an beste txosten berezi batzuk ere landu dira. Horietako hiru dagoeneko bukatuta daude eta laster emango zaizkio Eusko Legebiltzarrari. Honako hauek dira:

- 1) **Euskadin terrorismoaren biktimei erakundeek eskaintzen dieten arretari** buruzko txostena amaituta dago eta hil honen 29an aurkeztuko da. Txosten horretan, terrorismoaren biktimen egoerari erakundeek ematen dieten erantzuna aztertu da. Horretarako oinarritzat hartu dira Eusko Legebiltzarrak gai horretaz 2003an, 2005ean eta 2007an onartutako erabakiak eta Terrorismoaren Biktimei Aitorpena eta Erreparazioa egiteko ekainaren 19ko 4/2008 Lege garrantzitsua. Txostenean "jazarpen indarkeria" izenekoa ere aipatzen da. ETAk mehatxatutako zenbait taldetako kide asko indarkeria horren pean daude. Azterketa kualitatiboa egin da, talde horietako kideei egindako elkarrizketetan eta elkarrizketatuak izatea onartu zuten pertsona askok osaturiko lan-taldetik ateratako ondorioetan oinarrituta.
- 2) **Adingabeei balioak helarazteari** buruzko txostena ere amaitua dago eta uztailan edo irailean argitaratuko da. Oso txosten zabala da. izan ere, informazioa zenbait adin tartetan bildu da (8-10 urte; 10-12 urte; 12-16 urte) eta gai asko jorratu dira: teknologia berrien erabilera; gizarte-eragile batzuek balioak helaraztean duten eginkizuna; balioak eta kontrabalioak honelako gaitan: ingurumena, indarkeriaren erabilera edo jatorriagatik, sexuagatik eta abarregatik sortutako ezberdintasunak onartu eta errespetatzea. Egoeraren azterketak zenbait gomendio egiteko bide eman du, hainbat arlotan beharrezko hobekuntzak egiteko: familiar, hezkuntza sisteman edo hedabideetan. Izan ere, horiek funtsezkoak dira balioak helarazteko orduan.





- 3) **Pertsona transexualen edo transgeneroen egoerari** buruzko txostena ere bukatuta dago. Gai hori erakundeentzako ia guztiz ezezaguna da. Esan beharra dago oso zaila dela egoera horren gaineko informazio nahikoa lortzea. Elkarteen laguntzari eta transexualek eta beren familiek emandako testigantzari esker gainditu da zailtasun hori. Txosten hori argitaratzeko dago eta laster aurkeztuko dugu.

Gainera, beste bi txostenetan aritu gara lanean.

- 4) **Nerabeei eta arazoak sortzen dituen droga eta alkohol kontsumoari** buruzko txostena. Hori Eusko Legebiltzarrak eskatutako lana da. Gai horren gainean gure artean ikerketa asko egin dira, batzuk duela gutxi; beraz, datu eguneratuak izateko aukera ematen du. Arartekoaren txostenean datu horietako asko aztertu dira, baina, batez ere, gure erkidegoan prebentzioaren arloan erakundeek zer-nolako jarduerak burutzen dituzten aztertu nahi izan dugu, eta emaitzak baloratu eta egokienak iruditzen zaizkigun jardunbideak proposatu. Txostena oso aurreratuta dago eta laster argitaratuko da.

- 5) 2008. urtearen amaieran, **oinarrizko gizarte zerbitzuei** buruzko txosten berria egiten hasi gara. Horrek, nolabait, Arartekoak duela hamar urte egin zuen zerbitzu horiei buruzko txostenaren jarraipena eta eguneratzea izan nahi du. Oraingoz, Eudelekin bilerak egin ditugu, galdera-sortak bidali ditugu gure erkidegoko oinarrizko unitate guztietara eta erantzunak jasotzen ari gara. 2009an, bildutako datu guztiak aztertuko dira, hiru lurraldeetako zenbait zerbitzu ikustera joango gara eta txostena egiteari ekingo zaio. Txosten hori, ziurrenik, ezin izango da argitaratu 2010. urtera arte.

\* \* \* \*

Txosten horiei beste bi erantsi behar dizkiegu, erakundeko aholkulariak soilik prestatzen ari direnak. Horietako bat premiazko egoeran dauden haur eta nerabeentzako babes-sistemei buruzkoa da. Bestean, berriz, foru aldundiek norberaren autonomiari buruzko legea –“mendetasunaren legea” izenez ezagunagoa dena– nola aplikatzen duten aztertu nahi da, baita aplikazio horren bilakaera ere.

\* \* \*

Aldi horretan jarduera asko gauzatu ditugu giza eskubideak errespetatzeko kultura sortzen laguntzeko.

Erakunde honentzat bereziki garrantzitsuak dira gizarte zibilarekiko harremanak eta, zehazkiago, antolatutako gizarte zibilarekikoak. Horregatik, bilerak eta harremanak izan ditugu elkarrekin eta gizarte eragileekin. Horien lana ordainezina eta ordezkazina da, gizarte antena gisa baitihardute; horri esker, ondo ezagut ditzakegu elkarte horiek beren lanean ikusten dituzten errealitate ezberdinak.





Ikerlanaren inguruko informazio zehatza nahi izanez gero, txostenaren bosgarren ataleko lehen azpiatalean aurkituko duzue.

Ikerketa aplikatuko beka ematen jarraitu dugu. Lan horiek eginda eta argitaratuta, giza eskubideen ikuspegitik hurbil gaitzke hainbat errealitatetara.

2007-2008 ekitaldian ikerketa aplikatuko bi beka eman ziren, gai hauei buruzkoak:

- "Euskal Autonomia Erkidegoan etorkinek gizarte zerbitzuetara eta prestazioetara sarbidea izatea. Katalogoa eta neurtzeko sistema egitea".
- "Adingabeak edo atzerritarrak? Bakarrik dauden adingabe atzerritarren inguruan esku hartzeko politiken analisia".

Bi lanok prestatzen ari dira.

Gainera, 2008. urtean bukatu da Matia Fundazioarekin lotura duen lantalde bati Arartekoak emandako beka egindako lana. Jakina denez, fundazio horrek ibilbide ezaguna du adinekoak zaintzen. Txostenean garrantzi handiko kontuak aztertzen dira, nahiz eta gure artean orain arte gutxi landu diren edo gutxi ezagutzen diren: adinekoen eta beren zaintzaileen eskubideak eta tratu desagokiaren prebentzioa. Txosten hori argitaratuta dago eta dagoeneko banatu zaie sektore horretan lan egiten duten erakunde eta elkarteei.

Lan horrek, ikusiko zenutenez, erreferentzia, informazio, agiri, tresna eta datu asko ematen ditu oso maila ezberdinetan, mundu osoan ezartzen diren kode edo eskubideekin hasi (maila orokorra) eta zerbitzu jakin batean edo zaindu den biztanleriaren sektore jakin batean lortu diren ebaluazio-datueta iritsi arte (maila zehatzagoa).

Honen antzeko beste gai batzuetan gertatzen den bezala (genero indarkeria, haurrei tratu txarra ematea...), errealitate opaku, ezkutua, ia ezezagunari egin behar diogu aurre, eta errealitate horrek jarduera ugari behar ditu: gizartea sentsibilizatzea, profesionalak trebatzea, pertsonak beren eskubideez kontzientziaztea, etengabe kalitate-irizpideak ezartzea, zerbitzuak ebaluatzea, pertsonen aditza, prebenitza, hautematea, esku hartzea...

Kontuan izan dezagun gure erkidegoan 400.000 adineko daudela. Gainera, beste milaka eta milaka pertsona dabilta adineko horiek zaintzen –ondo edo ez hain ondo, dedikazio handiago edo gutxiagorekin–, baita egoitzetan, eguneko zentroetan, etxeko laguntza zerbitzuetan eta abarretan lan egiten duten milaka profesional ere. Argitaratutako lanak pertsona horientzat guztientzat baliagarria izan nahi du, izan ere, horien eskuetan dago, neurri handi batean, errealitatean tratu egokia lortzea, eskubideak gordeko dituen. Baina, era berean, lan honek gizarte osoarentzako ohartarazpena izan nahi du, gizarteak oraindik sentikortasun gutxi erakusten baitu adinekoen eskubideekiko, eta ia ez baita ohartzen tratu desagokia benetan gertatzen dela. Lan hori (liburuan nahiz CDan argitaratua), lehen esan dudanez, gaiarekin lotura zuzenena duten baliabideentzako eta





zerbitzuentzako da: adinekoentzako egoitzak, eguneko zentroak, etxez etxeko laguntza zerbitzuak, oinarrizko gizarte zerbitzuak, adinekoen elkarteak, adinekoentzako baliabideak kudeatzen dituzten elkarteak...

Beste lan bat ere esleitu gizartea ikertzeko beka-deialdira aurkezten diren eskabideak ebatzen dituen epaimahaia: hain zuzen, atxiloketa inkomunikatua ezartzeari buruzko lana. Jadanik oso aurreratuta dago.

\* \* \* \*

Beste kontu batzuei helduz, hausnartzeko eta herritarrek parte hartzeko foroak antolatu direla nabarmendu behar dugu.

Ararteko erakundeak foro bat antolatu zuen Bilbon **nerabe eta gazte lesbiana, gay, transexual eta bisexualen egoerari** buruz hausnartzeko eta eztabaidatzeko (LGTB). Egun nagusitzen diren arau eta balioen artean, ez daude behar bezala onartuta orientazio sexu-afektibo homosexualak eta bisexualak eta identitate transexualak edo transgenerikoak. Horrek kalteak eragiten dizkiete joera homosexualeko edo identitate transexualeko nerabe askori, bai beren autoestimuan, bai beraien garapen pertsonalean. Gainera, bizirik diraute homosexualitate eta transexualitatearekiko gorrotoan eta ezinikusian oinarritutako ideiek eta jokabideek. Horien ondorioz, erasoak eta jazarpenak gertatzen dira. Foroa amaituta, **Hans Ytterberg-ek**, joera sexualagatik jasandako bazterkeriaren kontra jarduteko Suediako HomO ombudsmanak, hitzaldia eskaini zuen.

\* \* \* \*

Uztailean, Ararteko erakundeak, EHUrekin elkarlanean, **"Buru osasuna eta pertsonen eskubideak"** izeneko jardunaldia antolatu zuen udako ikastaroetan, Donostiako Miramar jauregian.

Buru osasunarekin lotutako nahasteak eta gaixotasunak giza eskubideei eta osasun eta gizarte zerbitzuen sistemei dagozkien hainbat mailatan agertzen dira. Ikastaro horretan, maila horien arteko harremanak aztertu nahi ziren, ikusten diren akatsak agerian jarri. Horrela, era horretako osasun arazoren bat duten pertsonentzako politika publikoak ebaluatu ziren. Bestalde, pertsona horien eskubideen egoera eta horiek babesteko mekanismoak aztertu ziren. Oso ohikoa izaten jarraitzen du buruko gaixotasun larri jarraituren bat duten pertsonen tratamendua eteteak.

\* \* \* \*

Bestalde, teknologia berriak modu desegokian erabiltzeak eta erabilera oker horrek adin txikikoei dakartzkien arrisku-egoerak direla-eta, hauxe nabarmendu nahi dut: azken urte honetan, EDEX Fundazioko Pantallas Amigas ekimenarekin lankidetzan, Arartekoak bi CD-ROM argitaratu eta bidali ditu EAEko ikastetxe eta hezkuntza-





zerbitzu guztietara. CD-ROM horietan, hainbat material didaktiko biltzen dira, bai ikasleentzat, bai irakasle eta familientzat ere.

Lehenbizikoak "Ciberbullying" du izenburu (teknologia berrien bidezko jazarpeneren prebenitzeko material didaktikoa) eta 2007-2008 ikasturtean bidali genuen ikastetxe guztietara; Arartekoak bizikidetasuna hobetzeko eta jazarpeneren prebenitzeko egin duen beste ekarpen bat da. Material hori batez ere Lehen Hezkuntzako ikasleentzat pentsatuta dago, eta haien guraso eta hezitzaileentzat ere bai.

Bigarren CD-ROMak "Leihoak" du izenburu (Abentura ERREALA Mundu BIRTUALEAN) eta gai zabalagoa lantzen du: sarean aurki daitezkeen arriskuak (jazarpenera, pribatutasuna galtzea, iruzurrak edo maulak, eduki desegokiak...) saihesteko edo horiei aurre egiteko oinarrizko arauak, ergonomiazko aholkuak, e.a. Lehen eta Bigarren Hezkuntzako ikastetxe eta hezkuntza-zerbitzuetara bidali dugu, baita liburutegi, KZgune, guraso elkarte eta beste baliabide edo erakunde batzuetara ere.

Bi material horien bidez helburu bera lortu nahi da: adin txikikoek teknologia berriak seguru eta egoki erabiltzea. Joko elkarreragileak, irizpide pedagogikoak, gida didaktikoak... eskaintzen dituzte eta interes bizia piztu dute hezkuntza-erkidegoan.

\* \* \* \*

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

Halaber jasota utzi behar dugu Arartekoak modu aktiboan hartu duela parte herriaren defentsa-erakundeek edo ombudsmanek elkartzeko eta koordinatzeko antolatu dituzten hainbat forotan eta topagunetan. Lau ekitaldi nabarmenduko ditugu. Lehenik, Espainiako Defentsa Erakundearen eta autonomia erkidegoetako defentsa-erakundearen arteko XXIII. Koordinazio Jardunaldiak, gai honi buruzkoak: "gizartean inolako babesik gabe dauden pertsonak: horien eskubideak defendatzea". Jardunaldiok Oviedon izan ziren.

Bestalde, arartekoak eta bere ondokoak Ombudsmanen Iberoamerikako Federazioaren (FIO) XIII. Kongresuan parte hartu zuten, Arartekoa federazio horretakoa baita. Foro horretan modu eraginkorrean esku hartzen dute Espainiako, Portugaleko eta Andorrako Defentsa Erakundeek. Iaz Mexikon elkartu ziren eta, bertan, defentsa-erakundearen jarduerak kontrastatu ziren, lankidetzaren harremanak sendotu ziren, Giza Eskubideen Aldarrikapen Unibertsala indarrean egoteari buruz eztabaidatu zen, feminizidioa gaitzesten duen adierazpen bat onartu zen eta OIFen



barruan honako gai hauei buruzko sareak sortzea erabaki zen: emakumeen eta gizonen berdintasuna, adin txikikoak eta komunikazioa.

Berlinen Europako Batasuneko eskualdeetako Herritarren Defentsa Erakundeen VI. Mintegia egin zen, izenburu honekin: "Gizarteko ahulenak babesten: kexen eta eskaeren eginkizuna". Bertan, arartekoak adinekoen gaineko hitzaldi bat eman zuen.

Azkenik, Giza Eskubideen Aldarrikapen Unibertsalaren 60. urteurrena zela-eta Espainiako herriaren defendatzaileak eta autonomia erkidegoetako hamahiru defendatzaileok sinatu genuen Adierazpena aipatu behar dugu. Adierazpen hori Bartzelonan irakurri zen, abenduaren 10ean, eta arartekoa, hizlari zenez, defentsa-erakunde guztiek adostutako testuaren bozeramaile izan zen.

Ekitaldi horien berri ematen da bosgarren ataleko bigarren azpiatalean.

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

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

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

Administrazio publikoek eskatzen zaien informazioa bidali behar dute. Horretan laguntzea funtsezkoa da kexa-espedienteak bideratzeko. Tamalez, laguntza hori beti ez da nahi bezain prestua izaten.

Eusko Jaurlaritzari dagokionez, 2008an berriz informazioa eskatu behar izan zaio Hezkuntza Sailarekin bideratutako espedienteen ia erdietan, eta Garraio eta Herri Lan Sailarekin eta Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailarekin bideratu direnen heren batean.

Nabarmendu behar dut erakunde honi ez laguntzeak bere kontrol lanarekiko errespeturik eza erakusten duela, eta, are okerrago, beren eskubideei kalte egin zaiela adierazten duten herritarrei laguntzea eragozten duela.

Arartekoaren gomendioak eta iradokizunak betetzeari buruz (informazio hori txostenaren zortzigarren atalean agertzen da), esan behar dugu iaz itxi ziren kexa-espedienteetatik (1.379) gehienetan ez zela beharrezkoa izan bukaeran ebazpen





formala ematea, izan ere, administrazioak oker jokatu zuela antzeman zen kasuetan ere, hark onartu egin zituen Arartekoaren arrazoibideak espedienteak itxi baino lehen. Edonola ere, 52 ebazpen eman ziren: hainbat administrazioentzako gomendioak, iradokizunak edo ateratako ondorioak. Ebazpen horien testu osoa eskura duzue arkatz informatiko edo *pendrive*-ean. Lehen adierazi dizuedanez, bertan biltzen dira txostenaren testua, ebazpenak eta 2008an ateratako argitalpen guztiak.

Gure ebazpenak jasotzen dituzten administrazioei eskatzen diegu gure ebazpenak beteko dituzten ala ez adieraz diezagutela, bada, dakizuen bezala, gure ebazpenak ez dute inor behartzeko indarririk. Zortzigarren atalean gai horri buruzko informazioa aurkituko duzue. Arabako Foru Aldundiaren Gizarte Politikaren eta Gizarte Zerbitzuen Sailak adierazi digu 2007ko irailaren 14ko Arartekoaren Ebazpena, adoptatzaileen eta adoptatuen adinen arteko aldeari buruzkoa, ez onartu bezala agertzen dela, baina, egiaz, Aldundiak ebazpenaren zati bat onartu zuela eta Sail horretako diputatuak emandako foru ebazpen batean jaso zuela.

#### IV. GOMENDIO OROKORRAK

Aurkezten ari garen txostenean hiru gomendio orokor egin ditugu. Lehenengoak izenburu hau du: "Hilerrietako zerbitzu publikoak erlijio sinesmen ezberdinetara egokitzea. Aipamen berezia komunitate musulmanari".

Komunitate musulmanaren eskari nagusietako bat **hilerri musulmanak sortzea** da, euren erritoen arabera ehorzteko aukera izan dezaten. Zail dago, ordea, eskaera hori betetzea, besteak beste, arrazoi hauengatik: hilerria derrigor eman beharreko zerbitzu publikoa, udalerrien eskumenekoa den arren, administrazio bakoitzak bere udalerriko ehorzte eskariei erantzun behar die; beraz, **ez da erraza** musulmanen kolektiboari **herriz herriko irtenbiderik** eskaintzea. Konstituzioak aldarrikatzen duen kulturako askatasunari dagokionez, hilerriek ez dute inongo sinesmenen aldekoak izan behar, eta hileta-erritoak bakoitzaren sinesmen eta erlijioaren arabera gauzatzeko moduko zerbitzua eman behar dute. Praktikan, ordea, sentipen erlijiosoak heriotzarekin loturiko erritoetan duen eragina kontuan hartuta, ekipamendu horien diseinua, antolamendua eta ezaugarriak nagusiki katolikoa den euskal gizartearen sinesmenetarako pentsatuta daude.

Gomendio orokor honen bidez **administrazio publikoek dituzten ildoetan eta bitartekoetan sakondu** nahi da, gehituz doan eskaria aurretiaz planifikatzeko eta horri ondo erantzuteko. Horregatik, administrazio publikoei zera eskatu diegu: arauetan eragina duten beren eskumeneko arloetan, hilerrietako zerbitzu publikoak arautu, sustatu, planifikatu edota ematean, prest egon daitezela **kolektibo musulmanaren eskari gero eta handiagoari erantzuteko**, eta ehorzteak musulmanen erritoaren arabera egin daitezela ahalbidetzeko neurriak hartzeko.

\* \* \* \*





Bigarren gomendio orokorrak izenburu hau du: “Gure erkidegoan izapidetzen diren hirigintza antolamenduko planetan ingurumenaren gaineko beharrezko ebaluazioa eskatzea”.

Arartekoak gomendioa luzatu die hirigintzako antolamenduko planak onartzeko eskumena duten tokiko eta foru administrazioei, gogoan izan dezaten hirigintzako plan guztiak tramitatzean Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren Zuzentaraua (plan eta programa jakin batzuek ingurumenean dituzten eraginen ebaluazioari buruzkoa) eta plan eta programa jakin batzuek ingurumenean dituzten eraginen ebaluazioari buruzko Estatuko Legea bete behar dituztela.

Arau horietan **hirigintza antolatzeko plan guztien ingurumen ebaluazioa** exijitzen da, ingurumenerako ondore garrantzitsuak izan ditzaketenean. Bi arauok diotenez, ondore garrantzitsuak dituzte ingurumen inpaktuaren ebaluazioa egingo zaien geroko proiektuak baimentzeko erabiliko diren hirigintza antolatzeko planak –hiri lurretan zein landa lurretan–. Aldiz, gure autonomia erkidegoko ingurumen eta hirigintza legeek ez dute exijitzen antolamendu xehatuko planetan eta egiturazko antolamenduko planen aldaketetan, hiri lurri eragingo badiete, ingurumen ebaluazioa egin dadin, nahiz eta ingurumenean eragin garrantzitsuak izan ditzaketen, ingurumen arloko oinarriko legerian adierazten den moduan.

Halaber, ez da gaur arte inolako **prozedura berezirik** erabili esparruko txikiko planeamendu jakin batzuek edo planen aldaketa jakin batzuek ingurumenean eragin garrantzitsurik izan dezaketen ala ez zehazteko. Halako prozedurarik erabiltzen ez den bitartean, ingurumenerako organo eskudunak aztertu behar du, kasuz kasu, delako planak edo hiri-antolamenduko plan orokorren edozein aldaketak ingurumen ebaluaziorik behar duten ala ez, ingurumenerako dituzten ondore kaltegarriengatik.

\* \* \* \*

Azken gomendio orokorrak gai hau du hizpide: “Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko 30/1992 Legea egokitu behar dira etxebizitza eskatzaileen erregistroari dagozkion ebazpenen tramitazioa eta jakinarazpena”.

Azken urteotan kexa ugari jaso ditugu **Etxebizitza Eskatzen dutenen Erregistroaren** funtzionamenduari buruz. Ñabardurak ñabardura, kexa horietan guztietan agerian jarri da jendea ez dagoela ados Eusko Jaurlaritzaren Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailak erregistro horren kudeaketan hartzen dituen erabakiak tramitatzeko moduarekin, eta salatzen da, batez ere, etxebizitza babestua eskatzen dutenen baja espedienteak tramitatzean, **prozedurazko bermerik ez dagoela**, aurretiaz entzuteko tramiterik izaten ez delako eta jakinarazpenak sailaren lurralde ordezkarietzeko iragarkien oholetan egiten direlako.

Kexagileak bat datoz diotenean Sailak, administrazio prozeduraren funtsezko tramiteak bete ez dituzenez gero, ez diela beraiei entzun eta ez diela euren defentsa eskubidea baliatzeko aukerarik eman, etxebizitza eskatzen dutenen erregistrotik



ezabatzeko erabakia hartu baino lehen. Horrek, azken finean, etxebizitza babestua eskatzen duen edozeinek dituen eskubideak arrazoirik gabe galtzea ekarri die (etxebizitza zozketa jakin batzuetan parte hartzekoa, adibidez), eta lehen erregistroan metatuta zuten antzintasuna galdu dute.

Hainbat kexa espedienteetan kexagileek zer argudiatu duten eta administrazioak zer azalpen eman dien aztertu eta gero, ondorioztatu dugu Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailak egun baja-ebazpenak emateko eta erregistroko inskripzio horiek aldatzeko erabiltzen duen prozedura formala berriz aztertu behar duela, eta ebazpenetan **interesatuari entzuteko eta jakinarazpen pertsonalak egiteko** tramiteak sartu behar dituela, etxebizitza eskatzen duen inori halako oinarritzko bermerik ukatu behar ez zaiolako.

\* \* \* \*

Bukatzeko, zuen aurrean nire esker ona adierazi nahi diet orain Ararteko erakundean diharduten guztiei. Langile horien lanik gabe Ararteko erakundeari dagozkion eginkizunak burutzea ez litzateke posible izango. 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.

