

URTEKO
TXOSTENAK

EUSKO LEGE BILTZARRAREN URTEKO TXOSTENA **2011**

ararteko

Herriaren Defendatzailea
Defensoria del Pueblo

www.ararteko.net

URTEKO TXOSTENAK

**EUSKO
LEGEBILTZARRARENTZAKO
URTEKO TXOSTENA
2011**



**VITORIA-GASTEIZ
2012**



AURKIBIDEA



AURKEZPENA	17
I. ATALA. ARARTEKO ERAKUNDEAREN JARDUERA KOPURUTAN.....	19
II. ATALA. EUSKAL HERRIKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN JARDUERA IKUSKATZEA.....	51
III. ATALA. ARARTEKOAREN JARDUERAK ARRETA PUBLIKOA BEHAR DUTEN TALDEAK BABESTEKO.....	255
IV. ATALA. GOMENDIO OROKORRAK.....	471
V. ATALA. TXOSTEN BEREZIAK.....	509
VI. ATALA. GIZARTEAREKIKO HARREMANAK.....	521
VII. ATALA. ARARTEKOAREN BERRIKUNTZA JARDUERAK.....	539
VIII. ATALA. ERAKUNDE HARREMAN, HEDAPEN ETA LANKIDETZARAKO JARDUERAK.....	551
IX. ATALA. HERRI ADMINISTRAZIOEN LANKIDETZA ARARTEKOAREKIN.....	565
X. ATALA. OINARRIZKO ESKUBIDEEN ETA ASKATASUNEN EGOERA EUSKADIN, ADMINISTRAZIOAREN JARDUERAREN ARABERA.....	599
ERANSKINA. EMAN DIREN EBAZPENAK.....	629
GRAFIKOEN ETA TAULEN AURKIBIDEA	641
GAIEN AURKIBIDEA	647

AURKEZPENA	17
I. ATALA. ARARTEKO ERAKUNDEAREN JARDUERA KOPURUTAN	19
1. OHARRAK ETA DATU OROKORRAK.....	21
2. ARRETA ZUZENeko BULEGOEN JARDUERA (BISITAK ETA TELEFONO BIDEZKO KONTSULTAK).....	24
3. JASOTAKO KEXAK.....	26
4. ESTATISTIKA ALORREZ ALOR.....	29
5. ESTATISTIKA ERAGINDAKO ADMINISTRAZIOEN ARABERA.....	30
A) Eusko Jaurilaritzaren aurka egindako kexak.....	30
B) Foru administrazioen aurka egindako kexak.....	33
C) Tokiko administrazioaren aurka egindako kexak.....	34
D) Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka egindako kexak.....	37
E) Euskal Autonomia Erkidegoko justizia-administrazioaren zerbitzu administrazioen aurka egindako kexak.....	37
6. LURRALDE ESTATISTIKA (KEXEN BANAKETA LURRALDEEN ARABERA).....	38
7. PROZEDURARI BURUZKO ESTATISTIKA (KEXEN EGOERA).....	41
8. OFIZIOZKO JARDUERAK.....	48
II. ATALA. EUSKAL HERRIKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN JARDUERA IKUSKATZEA	51
1. Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola.....	55
2. Hezkuntza.....	69
3. Ogasuna.....	85
4. Herrizaingoa.....	97
5. Justizia.....	109
6. Ingurumena.....	125

7. Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak.....	139
8. Jarduera ekonomikoaren antolamendua.....	151
9. Herri-administrazioen zerbitzuko langileak.....	161
10. Animaliak babestea eta edukitzea.....	175
11. Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak.....	181
12. Osasuna.....	193
13. Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea.....	209
14. Lana eta Gizarte Segurantzza.....	223
15. Hirigintza eta lurralde antolamendua.....	233
16. Etxebizitza.....	245

III. ATALA. ARARTEKOAREN JARDUERAK ARRETA PUBLIKOA BEHAR DUTEN TALDEAK BABESTEKO..... 255

1. Familiak.....	259
2. Emakumeen berdintasuna eta osotasuna.....	271
3. Ezintasunen bat duten pertsonak.....	297
4. Gaixo kronikoak.....	321
5. Espetxeratuak.....	345
6. Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak.....	363
7. Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk.....	387
8. Etorkinak.....	401
9. Lesbiana, gay, bisexual, transgenero eta transexualak.....	419
10. Adinekoak.....	433
11. Talde terroristen biktimak.....	455

IV. ATALA. GOMENDIO OROKORRAK ETA DIKTADURA FRANKISTAREN BIKTIMENTZAKO EGIA, JUSTIZIA ETA ORDAINARI BURUZKO AZTERLANA..... 471

1. 1960ko eta 1970eko hamarkadetan jaioberriak beren ama biologikoengandik bidegabe banandu edo ebatsi zireneko egintzak argitzen lagunduko duten neurrien premia.....	474
2. Beste gizarte prestazio batzuen titularrak diren pertsonen langabeziagatiko subsidioa etetearen ondorioz jazotako egoerei erantzun bat emateko beharra.....	476

3. Jatorriz Europar Batasunekoak diren eta Euskal Autonomia Erkidegoan bizi diren ijitoen egonlekuetan esku hartzeko jardute-protokoloak garatzeko beharra.....	480
4. Osasun arloko datuak lagatzea, adingabeak babesteko arloko herri-administrazio arduradunek hala eskatuta	482
5. Udalek beren udalerrietako egoitzetan bizi diren etxerik gabekoak eta foru aldundiek tutoretzapean dauzkaten adingabeak udal erroldetan jasotzeko jarduerak egiteko betebeharra.....	484
6. Haurrek eta nerabeek egindako kirola, une oro eta edozein testuinguruan, hezkuntza parametroen arabera garatzen dela bermatzearen egokitasuna.....	487
7. Poliziaren jarduera eta praktiketako berme sistemari buruzkoa.....	488
8. Banandutako gurasoek jaso behar duten informazioa, administrazioak haien seme-alabez dituen datuei dagokienez, eta aurkeztu behar dituzten agiriak.....	491
9. Gizarte prestazioak jasotzeko eskubidea bertan behera uztearen eta horretarako erabilitako moduen ondorioak. Diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria.....	494
10. Abiadura murriztaileak hiri eta hiriarteko bideetan.....	496
11. Hipoteka betearazpenetatik sortutako eskualdatzeak Hiri Lurren Balioaren Gehikuntzaren gaineko Zergatik salbuetsita geratzeko proposamena, eskualdatze horiek subjektu pasiboan ohiko etxebizitzan eragina dutenean.....	499
12. Demokrazia eta herritarrek parte hartzea. Bereziki, ingurumen-prozesuetan parte hartzea	501
13. Azterlana: “Egia, justizia eta ordaina diktadura frankistaren biktimentzat: esanahia eta politika publikoak Euskal Autonomia Erkidegoan”	505
V. ATALA. TXOSTEN BEREZIAK	509
1. 2011. URTEAN AURKEZTUTAKO TXOSTEN BEREZIAK.....	511
1.1. Txosten berezia: <i>EAEko garraio sistema publikoak duen irisgarritasunari buruzko diagnostikoa</i>	511
1.2. Txosten berezia: <i>Arrisku egoera berezietan dauden adingabeak</i>	513
1.3. Txosten berezia: <i>EAE n norberaren autonomia sustatzeko eta mendetasunari arreta emateko legearen aplikazioa</i>	515
2. 2011. URTEAN EGITEN ARI DIREN TXOSTEN BEREZIAK	518
2.1. EAE n, askatasuna kendu dieten pertsonen buruko osasunak jasotzen duen arreta sozio-sanitarioaren egoerari buruzko txostena.....	518
2.2. Euskadin, e-gizarteratzeari eta, informazioaren eta komunikazioaren teknologien bidez, gizartean eta eremu publikoan parte hartzeari buruzko txosten berezia.....	518
3. TXOSTEN BEREZIEN FORMATU BERRIAK.....	520

VI. ATALA. GIZARTEAREKIKO HARREMANAK	521
1. Sarrera.....	523
2. Erreklamazioak egiten dituzten pertsonen tipologia eta erreklamazioen forma matua.....	524
3. 2011. urtean gurekin batzartu diren elkarte eta taldeen tipologia.....	529
4. Erabiltzaileei egindako inkestaren emaitzak.....	533
5. Zerbitzurako eta administrazioaren jardunbide egokirako Arartekoaren kon- promisoak.....	537
VII. ATALA. ARARTEKOAREN BERRIKUNTZA JARDUERAK	539
1. Lankidetzaproiektuak.....	542
2. Izaera estrategikoa eta antolakuntzazkoa.....	544
3. Izaera teknologikoa.....	545
4. Etengabeko hobekuntza/kalitatea/berritzea.....	547
VIII. ATALA. ERAKUNDE HARREMAN, HEDAPEN ETA LANKIDETZARAKO JARDUERAK	551
1. ARARTEKOAREN ERAKUNDEAREN IKERKETA BEKAK.....	553
2. GAIXOTASUN ARRAROEI BURUZKO EHUren UDAKO IKASTAROEEN JARDU- NALDIA: ARRETA PUBLIKOA BEHAR DUEN ARAZO BATEN ARGITZALAK.....	554
3. GIZA ESKUBIDEAK DEFENDATZEN DITUZTEN ERAKUNDEEN INGURUKO JARDUERAK.....	557
3.1. Herriaren Defentsarien Koordinazioko XXVI. Jardunaldiak.....	557
3.2. Ombudsman-aren Nazioarteko Institutuaren (IOI/IIO) esparruko jarduerak..	558
3.3. Ombudsman-aren Federazio Iberoamerikarraren (FIO) esparruko jarduerak	559
3.4. Arartekoaren eta Sestaoko Udalaren arteko lankidetz hitzarmena.....	559
3.5. Arartekoaren eta Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio orokorraren arteko lankidetz hitzarmena, justizia eta herri-administrazio sailaren eta Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundearen bitartez.....	559
3.6. Arartekoaren eta Bizkaiko Lurraldeko Abokatuen Elkargoaren arteko lankidetz hitzarmena.....	560
4. ARARTEKO ERAKUNDEAREN BESTE JARDUERA BATZUK.....	561
4.1. Arartekoaren informazio guneak bulego publikoetan.....	561
4.2. Buletin digitala.....	561
4.3. Arartekoaren eta haren ondokoaren jarduerarik esanguratsuenak, hitzaldiak emateari dagokionez, eta administrazioek eta gizarte erakundeek antolatu- tako ekitaldietan parte hartzeari dagokionez.....	562

IX. ATALA. HERRI ADMINISTRAZIOEN LANKIDETZA ARARTEKOAREKIN	565
1. INFORMATZEKO BETEBEHARRA	567
1.1. 2011n KEXAK IZANDA ERE, ERREKERIMENDURIK JASO EZ DUTEN ADMINISTRAZIOAK ETA BESTELAKO ORGANISMOAK	569
A) Eusko Jaurlaritza	569
B) Foru aldundiak	569
C) Udalak	570
D) Beste erakunde publiko batzuk	572
1.2. KEXAK DIRELA-ETA, 2011n ERREKERIMENDUREN BAT JASO DUTEN ADMINISTRAZIOAK ETA BESTELAKO ORGANISMOAK	573
A) Eusko Jaurlaritza	574
B) Foru aldundiak	575
C) Udalak	576
D) Beste erakunde publiko batzuk	578
1.3. ERREKERIMENDUAK ERANTZUN GABE DITUZTEN ADMINISTRAZIOAK	579
A) Eusko Jaurlaritza	579
B) Foru aldundiak	579
C) Udalak	580
D) Beste erakunde publiko batzuk	581
1.4. ARARTEKOAK 2011. URTEAN EGINDAKO OHARTARAZPENEN ZERRENDA	582
A) Udalak	582
B) Beste erakunde publiko batzuk	583
2. ARARTEKOAREN GOMENDIOAK ETA IRADOKIZUNAK ZENBATERAINO BETE DIREN	584
2.1. ONARTUTAKO GOMENDIOAK ETA IRADOKIZUNAK	587
A) Eusko Jaurlaritza	587
B) Foru administrazioa	587
C) Tokiko administrazioa	588
D) Beste erakunde publiko batzuk	589
2.2. ONARTU EZ DIREN GOMENDIOAK ETA IRADOKIZUNAK	590
A) Eusko Jaurlaritza	590
B) Foru administrazioa	591
C) Tokiko administrazioa	593
2.3. ERABAKI GABE DAUDEN GOMENDIOAK ETA IRADOKIZUNAK	595
A) Eusko Jaurlaritza	595
B) Foru administrazioa	595
C) Tokiko administrazioa	596
2.4. BERTAN BEHERA UTZITAKO GOMENDIOAK ETA IRADOKIZUNAK	598
Eusko Jaurlaritza	598

X. ATALA. ONDORIOAK. OINARRIZKO ESKUBIDEEN ETA ASKATASUNEN EGOERA EUSKADIN, ADMINISTRAZIOAREN JARDUERAREN ARABERA	599
1. BERDINTASUN PRINTZIBIOA.....	603
2. FUNTSEZKO ESKUBIDEAK ETA ASKATASUN PUBLIKOAK.....	606
2.1. Bizitzeko eta osotasun fisiko eta moralerako eskubidea.....	606
2.2. Askatasunerako eta segurtasunerako eskubidea. Atxilotuen eskubideak.....	607
2.3. Intimitaterako eskubidea eta norberaren datuak babesteko eskubidea.....	609
2.4. Funtzio publikoan sartzeko berdintasunaren printzipioa.....	610
2.5. Babes judizial eraginkorrerako eskubidea. Errugabetasun ustearen printzipioa.....	611
2.6. Askatasunik ez duten pertsonen eskubideak.....	612
2.7. Hezkuntzarako eskubidea.....	613
3. HERRITARREN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK.....	614
3.1. Zerga-sistema bidezkoa. Berdintasun, progresibotasun eta legezotasun printzipioak.....	614
3.2. Jabetza pribaturako eskubidea.....	616
4. GIZARTE ESKUBIDEAK.....	617
4.1. Familiaren babesa. Adingabeen eskubideen babesa.....	617
4.2. Osasunerako eskubidea.....	620
4.3. Ingurumen egokia izateko eskubidea.....	621
4.4. Etxebizitza duina izateko eskubidea.....	623
4.5. Ezgaitasun fisikoa, sentimenezkoa edo psikikoa dutenen eskubideak.....	624
4.6. Adinekoen eskubideak.....	626
5. LABURBILKETA.....	627
ERANSKINA Eman diren ebazpenak.....	629
GRAFIKOEN ETA TAULEN AURKIBIDEA	641
GAIEN AURKIBIDEA	647

AURKEZPENA



Niretzat ohore handia da aurten ere Ararteko erakundearen urteko txostena aurkeztea. Horren bidez, 2011. urtean zehar erakunde honek burutu dituen jardueren berri ematen dugu eta, aldi berean, Euskal Autonomia Erkidegoan giza eskubideen egoera orokorrari buruzko ikuspegia eskaintzen dugu.

Gure lanaren kalitatea eta hedapena handitze aldera, material hori formatu elektronikoko edo digitalean zabaltzeari lehentasuna ematea erabaki dugu, *CD-Roma* zein [Ararteko erakundearen web orrialdeko](#) estekak erabiliz. Laz egin genuen moduan, txosten hori eta bertan jasotako informazioa creative commons (open data) izeneko lizentziaren menpe daude. Tresna horrek modu librean eskuratzeko eta berriro erabiltzeko aukera ematen du.

Urteko txostenarekin batera baina bereizita Haurren eta Nerabeen Bulegoaren txostena ere argitaratu dugu, haren autonomia eta erakunde honek adingabeen eskubideen babesa eta sustapenaren alde egiten duen lanaren garrantzia azpimarratzeko helburuarekin.

Ahalegin handia egin dugu Ararteko erakundearen 29 lan-eremuen edukiak laburtzeko eta irakurleentzat interesgarrienak izan daitezkeen eduki edo atalen erabilera zehatza errazten saiatu gara. Txostenean Ararteko erakundeak gizarte erakundeekin izan dituen harremanak aditzera eman ditugu; izan ere, horien laguntzarik gabe gure lana askoz zailagoa izango litzateke eta, zalantzarik gabe, ez zen horren emankorra izango.

2011. urtean zehar Ararteko erakundearen plan estrategiko baten oinarritzko ildoak ezarri ditugu, [2010-2014 aldirako helburu programatikoen](#) zehaztapen gisa. Halaber, 2012rako kudeaketa plan bat eratu dugu, ekintza multzo bat barne hartzen duena. Beste batzuen artean, hauek dira helburuetako batzuk: zerbitzu-gutun bat ezartzea, kexa- eta kontsultaspedienteen izapidetzea ahalik eta gehien arintzea eta Haurren eta Nerabeen Bulegoa finkatzea, Euskadin haurren eskubideen arloko erreferentzia gisa.

Gure eraginkortasunak euren kexak edo kontsultak mahaigaineratzera etortzen diren pertsonak Ararteko erakundearen duten konfiantza azaltzen du. Hori dela eta, jardueren

aurkezpenean gure lanaren eragin positiboa azpimarratzen dugu. Eragin hori herri-administrazioekin ezarritako elkarrizketa argia eta konstruktiboaren emaitza da, araudian zein politika publikoetan aldaketak eraginez eta, azkenean, pertsonen bizitza hobetuz.

Zoritxarrez, egiaztatu behar dugu behin baino gehiagotan eskaera jasotzen duten administrazioek ez diotela Ararteko erakundearen informazio eskaerari beharrezkoa den azkartasunarekin erantzuten eta nahikoa ez den moduan erantzuten dutela (IX. atala ikusi). Horrek guztiak eragin negatiboa dauka administrazio on bat edukitzeko herritarrek daukaten eskubidean. Aurten ere zera eskatu behar diet herri-administrazioei: Ararteko erakundearekin modu naturalean eta eraginkorrean elkarrizketan aritzeko prest egon daitezen. Ziur nago modu horretan zerbitzu publikoak eta Euskal Autonomia Erkidegoan bizi diren pertsonen berme sistema modu nabarmenean hobetu litzatekeela.

Kexen eta kontsulten kudeaketarekin eta politika publikoen azterketarekin batera, Ararteko erakundearen eginkizuna Euskadin giza eskubideen kultura elikatzea da. 2011. urtea gogora ekartzen dugunean, oroituko dugu, zenbait hamarkada basatien ostean, ETak haren indarkeria armatua bertan behera uztea erabaki zuen urtea izan zela. Mehatxu, hilketa eta herzsadura urte gehiegiren ostean, azkenean itxaropen usain gozua arnastu daiteke. Hala ere, lan asko dago egiteke. Giza eskubideek biktimei eragindako kaltea aitortzeko eta sendatzen laguntzeko beharrezkoak diren zumeak ematen dizkigute. Modu horretan, gehiegikeriak pairatu dituzten pertsonen minarekiko sentikorra den kontaketa eratzen da. Biktima guztienganako elkartasuna inperatibo kategorikoa da euskal gizarte kohesionatua eraikitzeko eta ikuspegia etorkizunean finkatzeko.

Zoritxarrez 2011. urtean ere krisi ekonomikoa intentsitate handiarekin nabarmendu da eta zaurkorrenak diren pertsona eta kolektiboentzako zama bereziki handia izan da. Ararteko erakundeak gizarte eskubideen inguruan jaso duen kexa kopurua modu nabarmenean igo da eta hori euskal populazioaren zati handi batek jasaten dituen zailtasunen adierazle ona da. Eskubide sozioekonomikoek gizakien duintasunaren bizkarrezurra osatzen dute, beraz, eskubide horiek burutze aldera mailaz maila aurrera egitea lehentasuna izan behar da politika publikoen eraketan. Krisi ekonomikoko garaietan hain zuzen ere, eskubide ekonomikoaren eta gizarte eskubideen gaurkotasanak esanahirik gorena eskuratzen du.

2011. urtean herritarrak mobilizatzeko modu berri bat berriro jaio da, batez ere gazteen artean, demokrazia, askatasun eta gizarte eskubide gehiagoren alde konprometitu direnak. Mundu mailako mugimendu hori Ekialde Ertainean eta Afrikako iparraldean bereziki antzeman da; bertan, Tunis, Egipto edo Libia bezalako herrialdeetan erregimen autoritarioen uzkaileak protagonista izan baita. Dena den, beste zenbait herrialdeetan ere manifestazio eferbeszenteak ikusi ahal izan ditugu, hala nola, Txilen, Israelen, Grezian, Amerikako Estatu Batuetan...bai eta Euskadin eta estatuko beste toki batzuetan ere. Gizarte mobilizazioaren uhin hori ilusioz eta itxaropenez hausnartu behar dugu. Konprometitutako herritarrak demokrazian zein gizarte kohesioan aurrera egiteko ezinbesteko osagaia dira.

Iñigo Lamarca Iturbe
ARARTEKOA



I. ATALA

ARARTEKO ERAKUNDEAREN JARDUERA KOPURUTAN

1. OHARRAK ETA DATU OROKORRAK

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

Aurreko txostenean esan dugun bezala, Arartekoak garrantzizkotzat jotzen du jardueren kontzeptu zabalaren barruan bi alderdiok ikusaraztea: batetik, herritarren erreklamazioen esparruan egiten duen lana, hau da, kexak, kontsultak eta herritarrei arreta emateko bulegoetara egindako bisitak; eta, bestetik, bestelako jarduerak, politika publikoak ebaluatzeko egiten direnak, eta, beraz, Arartekoan eskuarki planteatzen diren kasu konkretuez harago doazenak.

Eremu horretan, hainbat tresna erabiltzen dira, denak ere Arartekoaren lan-arlo bakoitzaren urteko jarduera-planean egituratuak: bilerak administrazioekin, bilerak gizarte zibileko elkarrekin eta erakundeekin, ikuskapen-bisitak eta ofiziozko jarduerak. 2011. urtean, 128 bilera egin ditugu era guztietako gizarte-erakundeekin (horiei buruzko xehetasunak jakin nahi izanez gero, txosten honetako [VI. kapitulua](#) kontsulta daiteke, [gizartearekiko harremani buruzkoa](#), eta 63 bilera egin ditugu hainbat administrazioekin: Eusko Jaurlaritzako sailak eta zuzendaritzak, aldundiak, udalak eta beste entitate batzuk; bestalde, 8 ikuskapen-bisita egin ditugu emakumeei harrera egiteko zentroetara, adingabeen eta adinekoen zentroetara, ertzain-etxeetara eta udaltzaingoan komisarietara; horrez gainera, modu aktiboan hartu dugu parte era guztietako ekitaldi, jardunaldi eta ekitaldietan, batik bat gizarte-erakundeek sustaturiko ekimenekin loturikoetan; horrek guztiak ematen du halako arrasto bat Arartekoak, batez ere erakundea osatzen duten 29 lan-arloetako arduradunen ekimenez, egiten dituen jarduera ugari eta askotarikoen inguruan. Esku-hartze horien zehaztapen handiagoa II. eta III. kapituluetan ematen da, arlo horietako urteko jarduera-plana azaltzean.

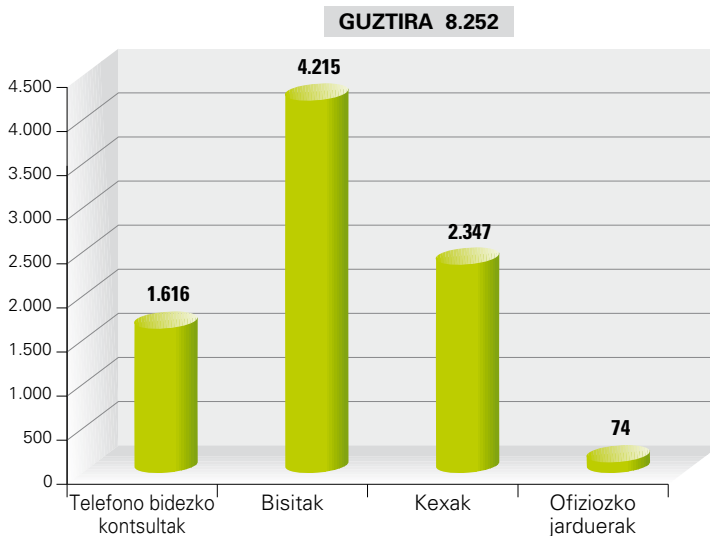
Aurten, lehenengoz, herritarren erreklamazioak kexa eta kontsultetan sailkatu dira, betiere Arartekoak esku hartu badu; ondore horretarako, kontsultatzat hartu dira herritarrek egin dituzten informazio- edo orientabide-eskaerak, eta kexatzat hartu dira, ostera, Arartekoaren esku-hartzearen pean dauden administrazio publikoen jardueren aurka aurkeztutako erreklamazioak.

Datozen hilabeteetan ezarriko den Arartekoaren Zerbitzu Kartaren ondorioz, informazio kuantitatiboa adierazle moduan aurkeztuko da etorkizuneko estatistika-ustiapenetan.

Arartekoak 2011n egin duen jardueraren zenbakizko gutxi gorabeherako datuak estatistikari eskainitako kapitulu honetan kontsulta daitezke (eta, modu osatuagoan, Arartekoaren web gunean, [Berrikuntza eta Estatistika](#) atalean). Dena dela, ondoren alderdi batzuk nabarmenduko ditugu, laburki.

Oro har, 2011n, herritarrentzako zerbitzuarekin eta administrazioen kontrolarekin lotutako 8.252 jarduera zenbatu dira (telefono-kontsultak, bisitak, kexak, kontsultak eta ofiziozko jarduerak); 2010. urtean, ostera, 6.446 izan ziren, beraz, % 28,02ko igoera izan da arlo honetan.

1. grafikoa. Herritarrei laguntzarekin lotutako Ararteko erakundearen jarduerak



Gainera, Arartekoaren web guneak indarra hartu du herritarrak informatzeko eta herritarrekin erlazionatzeko bide gisa, 89.698 bisitarekin; hain zuzen, 2010. urtearekin alderatuz, % 38ko igoera izan da. Horrez gain, aipatu behar dugu sakelako telefonoaren bidez 1.199 sarrera izan direla.

2011. urtean, informazioa eta orientabidea eskatzeko egindako 1.616 telefono-kontsultari erantzun diegu, eta 4.215 pertsona hartu ditugu herritarrei arreta emateko ditugun hiru bulegoetan, sortu zaizkien arazoengatik informazioa eta aholkua eskatzera etorriak denak. Bisita guztietatik, 931k kexei eman diete bide, hau da, % 22,09k. Beraz, agerian geratu da aurretiaz lan garrantzitsua egiten dela zuzeneko arreta emateko bulegoetan; izan ere, ez

dira onartzen arrazoi batengatik zein besteagatik Arartekoak ikertu ezingo dituen erreklamazioak. Gainera, Internet izan da erreklamazioak aurkezteko gehien erabilitako bidea.

2011. urtean, herritarrek guztira 2.347 erreklamazio aurkeztu dituzte Arartekoan; horietatik 2.206 kexak izan dira, eta 141 idatzizko kontsultak; horrez gainera, ofiziozko 74 espediente izapidetzen hasi gara. Geroago ikusiko dugun bezala, batez ere **gizarte-gaien** inguruko eskariak ugaritu direlako izan dute halako igoera nabarmena herritarren erreklamazioek (% 26) eta herritarrei zerbitzu emateko jarduerak: gizartean baztertuta dauden edo baztertuta gertatzeko arriskuan dauden pertsonen arreta emateko gizarte-babeserako sistema, hezkuntza, etxebizitza eta abar. Zehazki, aipaturiko hiru arloetan, kexak % 320, % 38 eta % 54 ugaritu dira, hurrenez hurren.

2011. urtean, 1.791 kexa-espediente ebatzi ditugu (igoera nabarmena izan da 2010. urtearekin alderatuz, orduan 1.413 izan baitziren). Horietatik 1.164 aurtengoak dira, eta 627 aurreko urtetakoak.

Izapidetzen 2011n amaitu ditugun kexei dagokienez, aztertutako kexen % 34,76etan iritzi diogu jardueraren bat oker egin dela (zertxobait igo dira 2010. urtearekin alderatuz). Jarduera okerren bat ikusi den kasuen % 83,19etan zuzendu du eragindako administrazioak erreklamazioa eragin duen jarduera, eta kasurik gehien-gehienetan ez da gomendio formalik bidali beharrik izan Administrazioak Arartekotik helarazitako planteamendua onar zezan.

1. taula. Ararteko erakundearen esku-hartzearen eraginkortasun-maila

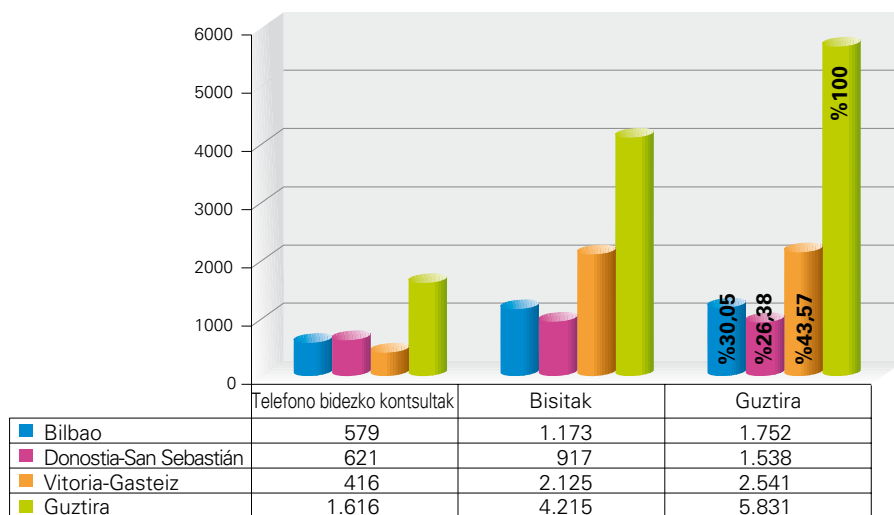
	%	%
Konpondutako jarduera okerra		83,19
Gomendiorik gabe	89,29	
Gomendio onartua	10,71	
Konpondu gabeko jarduera okerra		16,81

2. ARRETA ZUZENENKO BULEGOEN JARDUERA (BISITAK ETA TELEFONO BIDEZKO KONTSULTAK)

1996tik, Ararteko erakundeak arreta zuzeneko bulegoak dauzka Euskal Autonomia Erki-degoko hiru hiriburuetan. Horri esker, administrazioen batekin arazoak dituzten herritarrei hobeto lagun diezaiekegu. Bulegoetan hartutako eskarmentuak erakusten du, gainera, bertan jasotzen diren bisitez gain, telefono bidezko kontsulta ugari ere egiten direla, eta erakundeke langileek erantzuten dituztela.

Horregatik, bisitak ez ezik, telefonozko kontsultak ere zenbatzen ditugu, ziur baikaude horien bitartez informatzeko lan interesgarria egiten dela pertsoneri administrazioekin dituzten harremanetan zein eskubide dituzten adierazten. Horrela, 2011. urtean guztira 5.831 kontsultari erantzun diegu. Horien artean, 1.616 telefono bidezko kontsultak izan dira, eta 4.215, berriz, hiru bulegoetakoren batera joan diren pertsonenak.

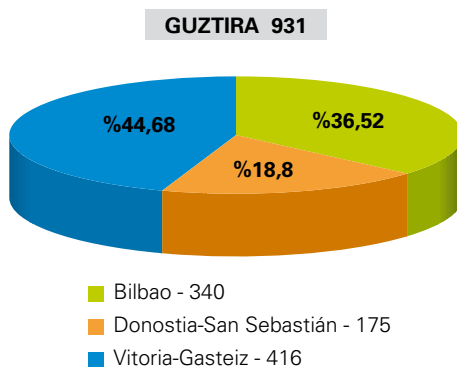
2. grafikoa. Telefono bidezko kontsulta eta bisiten kopurua arreta zuzeneko bulegoetan



– Arreta zuzeneko bulegoetara etorri eta kexa egin dutenenak

Arreta zuzeneko hiru bulegoetan jasotako bisitetatik 931 kexa bihurtu dira, hau da, bisita guztietatik %22,09.

3. grafikoa. Kexa bilakatutako bisitak

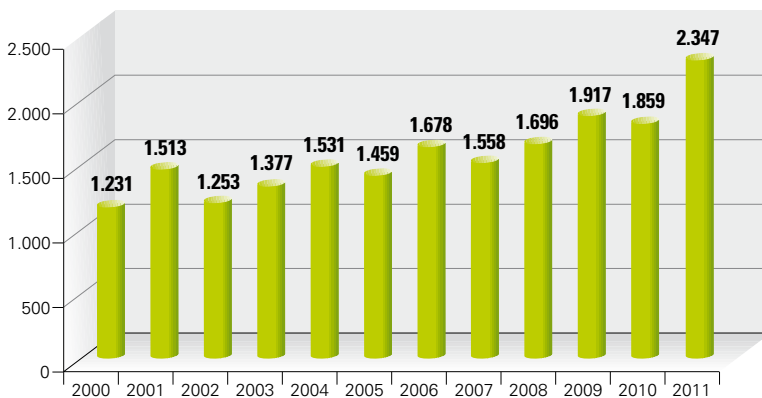


Gainerako bisitei dagokienez, batzuetan erakunde honen jarduera-eremutik kanpoko gaiei loturikoak ziren; horrenbestez, ezin ziren kexa moduan bideratu; beste batzuetan, agiri gehiago behar ziren edo aurretiazko gestioak egin behar ziren administrazio-organo eskudunetan; eta azkenik, beste zenbait kasutan, azaldutako arazoek kexa bihurtzeko funtsik ez zuten, bisitak kexa-espediente baten biderapenarekin zuen zerikusia edo erreklamatzailak bere arazo zehatzean zein izapide egin behar zituen jakin nahi zuten.

3. JASOTAKOK KEXAK

2011. urtean 2.347 erreklamazio jaso ditugu guztira: 2.206 kexak izan dira, eta 141 idatzizko kontsultak. Honekin batera doan grafikoan ikus daitezkeen bezala, kopuru hori azken 12 urteetako handiena da.

4. grafikoa. Jasotako kexen kopuruaren bilakaera (2000 -2011)*



* 1989az geroztiko segida osoaren informazioa Arartekoaren web guneko [Berrikuntza eta Estatistika](#) atalean kontsulta daiteke.

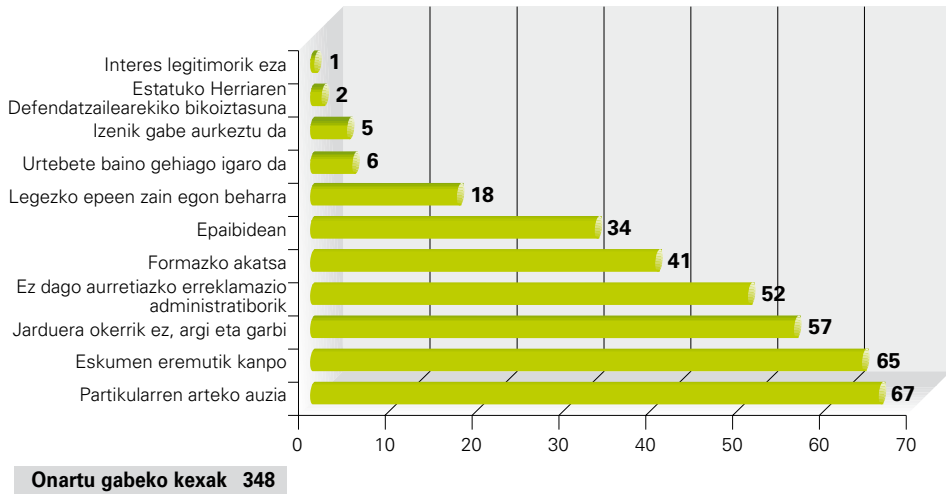
Horietatik 1.999 tramiterako onartu dira, Arartekoak aztertu eta iker ditzan. Geroago, benetan tramiterako onartutakoak sailkatuko ditugu, Arartekoaren lan-arloak oinarritzat hartuta.

– Onartu gabeko kexak

Ararteko erakundea sortu eta arautzeko 3/1985 Legearen 21. artikuluan adierazten dira zein zertzelada gertatu behar duten herritarren kexak ez onartzeko. Horrela, hainbat arrazoiengatik onartu ez diren kexak bereizi behar dira: norbanakoen arteko gatazka zelako, ordurako auzitegian azalduta zegoen arazoren bati buruzkoa zelako (epai irmoa jasota edo epailearen ebazpenaren zain), edo erakunde honen eskumen eremutik kanpo zegoelako.

Nolanahi ere, kexei ahalik eta babes juridikorik handiena eskaintzeko irizpidea mantentzen da; horrela, ahalegina egiten da prozedurazko arauak herritarrek egindako kexa onartzearen alde interpretatzeko. Onartu ez diren kexetan, erakundea kexagileari aholku ematen ahalegintzen da beti, hark azaldu dituen arazoak konpontzeko egokienak izan daitezkeen bideei dagokienez.

5. grafikoa. Onartu gabeko kexak eta egoerak



– Estatuko Herriaren Defendatzaileari edo beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak

Estatuko administrazioaren jardueraren kontrako kexak ez ditu zuzenean Ararteko erakundeak bideratzen, administrazio hori ez baitago erakunde honen kontrolpean. Kexa horiek Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidaltzen dizkiogu. Gainera, kexa batzuk beste autonomia erkidego batzuetako parlamentuetako ordezkariak igortzen dizkiegu, horien eskumen-eremupean dauden herri-administrazioei dagozkielako.

Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexak	133*
Beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak	6

* Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexa asko eta asko langabezia-sorospena azkentzearen ondoriozkoak izan dira, eta EAEko laguntza-prestazioak jasotzen zituzten pertsona batzuei bidegabeko ordainketak erreklamatzearen ondoriozkoak.

– Fiskalari bidalitako kexak

Justizia administrazioaren eta bulego judizialaren funtzionamendua	1
--	---

– **Arlo eta administrazio bakoitzari zuzendutako kexen kopurua zuzen interpreta-
tzeko era**

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

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

Horrela, nahiz eta administrazio jakin baten jarduerak sortutako kexa-kopurua hasiera batean esanguratsua izan, are esanguratsuagoa da –eta hori da egiaz garrantzitsua– zenbat kexatan izan zituen kexagileak erakunde honetara etortzeko moduko arrazoiak, administrazio batek oker jokatu zuelako. Halaber, erakunde honen iritziz, kexa-kopuruaren datua bera baino garrantzitsuagoa da kasuan kasuko administrazioaren jokabidea, bai ezarritako epean informatzeko betebeharra betetzeko orduan, bai erreklamazioa ikertu edo aztertu ostean emandako ebazpenei dagokienez. Hau da, funtsezkoa da administrazioak gomendioak edo iradokizunak onartzen dituen ala ez egiaztatzea, administrazioak oker jokatu duela antzeman denean.

4. ESTADISTIKA ALORREZ ALOR

Kontuan hartzen badugu kexak zein arlo tematikorekin dauden lotuta, hauxe ikusten da: aurreko urtearen aldean, oro har, gora egin du gizarte eremuarekin zerikusia duten kexen kopuruak. Azken kexa horiek kategoriatan bakarrez bilduta agertzen ez badira ere, hainbat arlotan azaltzen dira, ez bakarrik gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonen kategorian, baizik eta baita ere etorkinen, buru-gaixoen, haur eta nerabeen, adinekoen, etxebizitzaren, espetxeratuak, ezintasuna duten pertsonen, eta abarren arloetan. Arloz arlo aztertuta, argiro ikusten da, orobat, gizartean baztertuta dauden pertsonen dagoen arloak (batez ere gizarte-bazterketaren aurka borrokatzeko neurriei buruzko kontuak eta enplegu-politika aktiboak) kexa eta kontsulten % 17,70 biltzen dituela.

Gainerako arloetan ez da nabarmentzeko moduko igoerarik gertatu, eta, berriro ere, trafikoarekin loturiko erreklamazioek (Herrizaingoaren arloaren barruan) jarduera ugari eragin dituzte, hezkuntzaren eta etxebizitzaren arloan egindako kexekin batera.

2. taula. Jasotako kexen banaketa, jarduera-arloaren arabera

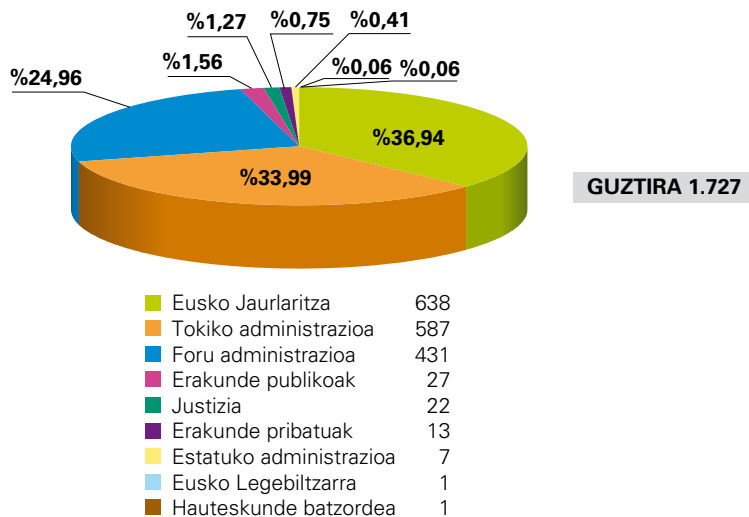
Arloa	Kop.	%	Kexak	%	Kontsultak	%
Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak	329	17,70	322	18,74	7	4,96
Lehentasunezko taldeak: ezinduek, adinekoak, berdintasuna, etorkinak, espetxeratuak, e.a.	185	9,95	143	8,32	42	29,8
Hezkuntza	169	9,09	165	9,60	4	2,84
Etxebizitza	168	9,04	157	9,14	11	7,80
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	102	5,49	96	5,59	6	4,25
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	97	5,22	91	5,30	6	4,25
Ingurumena	96	5,17	88	5,12	8	5,67
Trafikoa	96	5,16	92	5,35	4	2,84
Hirigintza eta lurralde antolamendua	95	5,11	90	5,24	5	3,55
Herrizaingoa	92	4,95	90	5,24	2	1,42
Ogasuna	83	4,46	78	4,54	5	3,55
Osasuna	82	4,41	72	4,19	10	7,09
Haurrak eta nerabeak	71	3,82	65	3,78	6	4,25
Justizia	51	2,74	41	2,39	10	7,09
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	46	2,47	39	2,27	7	4,96
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	42	2,26	41	2,39	1	0,71
Lana eta Gizarte Segurantzza	24	1,29	23	1,34	1	0,71
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	23	1,24	19	1,11	4	2,84
Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea	6	0,32	5	0,29	1	0,71
Animaliak babestea eta edukitzea	2	0,11	1	0,06	1	0,71
Guztira	1.859	100	1.718	100	141	100

5. ESTATISTIKA, ERAGINDAKO ADMINISTRAZIOEN ARABERA

Administrazio bakoitzari eragiten dioten kexen proportzioari buruzko datuen arabera, joan den urtearen aldean, 2011n Eusko Jaurlaritzaren kontra egin dira kexarik gehienak (%36,94), eta kexa gutxiago egin dira autonomia erkidegoko udalen jardueren gainean (%33,99).

Edonola ere, espedienteetan inplikaturako administrazioak ikertzeak ez du esan nahi jarduera okerrik egin dutenik, baizik eta haien jardueraren batek kexa sortarazi duela.

6. grafikoa. Zuzenean bideratutako kexen banaketa, eragindako administrazioen arabera



A) Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritza) egingo kexak

– Banaketa arloka

Eusko Jaurlaritzak eskumen zabala duen arloetan (Etxebizitza, Hezkuntza, Herrizaingoa eta Osasuna) egon da kexa-kopururik handiena.

3. taula. Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritza) egindako kexen banaketa, alorren arabera

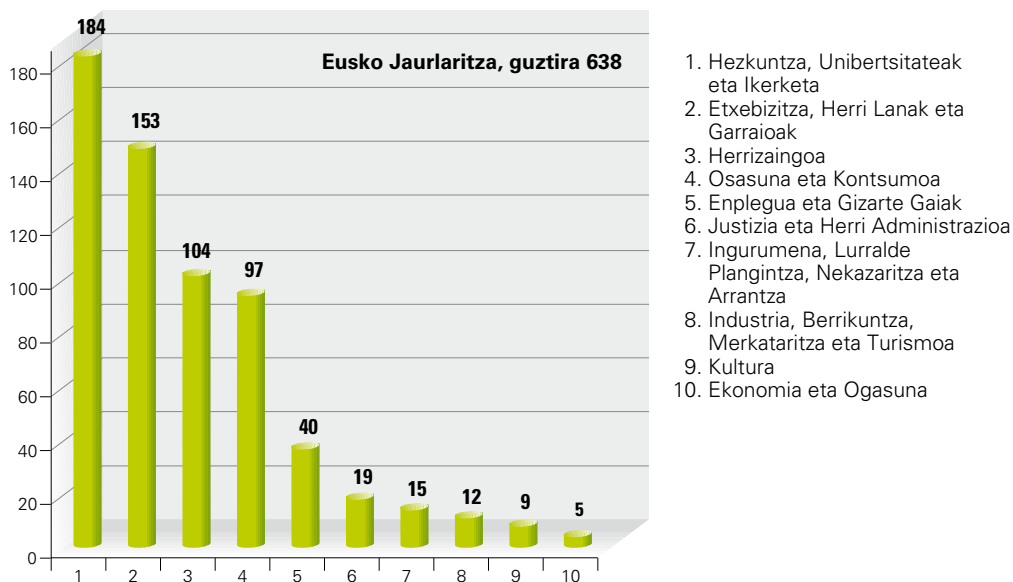
Arloa	Kop.	%
Etxebizitza	135	21,16
Hezkuntza	124	19,43
Herrizaingoa	95	14,89
Osasuna	70	10,97
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	61	9,56
Haurrak eta nerabeak	29	4,55
Ingurumena	19	2,98
Lana eta Gizarte Segurantza	18	2,82
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	15	2,35
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	12	1,88
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	9	1,41
Ezintasunen bat duten pertsonak	9	1,41
Ogasuna	6	0,94
Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak	5	0,79
Familiak	5	0,79
Etorkinak	4	0,63
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	4	0,63
Justizia	3	0,47
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	3	0,47
Gaixo kronikoak	2	0,31
Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea	2	0,31
Adinekoak	2	0,31
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	2	0,31
Hirigintza eta lurralde antolamendua	2	0,31
Talde terroristen biktimak	1	0,16
Espetxeratuak	1	0,16
Guztira	638	100

– Sailen araberako banaketa

4.taula. Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritza) egindako kexen banaketa, sailen arabera

	Kop.	%
Hezkuntza, Unibertsitateak eta Ikerketa	184	28,84
Etxebizitza, Herri Lanak eta Garraioak	153	23,98
Herrizaingoa	104	16,30
Osasuna eta Kontsumoa	97	15,20
Enplegua eta Gizarte Gaiak	40	6,27
Justizia eta Herri Administrazioa	19	2,98
Ingurumena, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza	15	2,35
Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismoa	12	1,88
Kultura	9	1,41
Ekonomia eta Ogasuna	5	0,79
Guztira	638	100

7. grafikoa. Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritza) egindako kexen banaketa, sailen arabera

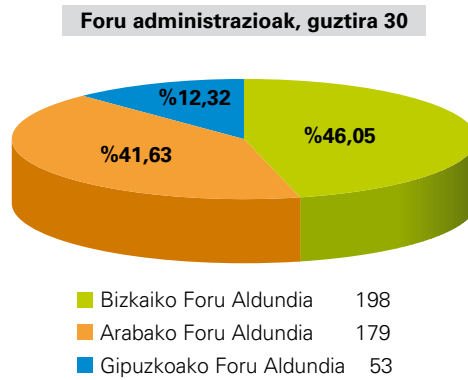


B) Foru administrazioen aurka egindako kexak

– Banaketa lurraldeka

Foru aldundien aurka aurkeztutako erreklamazioen artean, populazio-irizpideak hartzen baitugu kontuan, nabarmentzekoa da ugaritu egin direla Arabako Foru Aldundiaren aurkako kexak, gutzizkoaren % 41,63, eta gutxitu egin direla Gipuzkoako Foru Aldundiaren aurkakoak.

8. grafikoa. Foru administrazioen aurka egindako kexen banaketa, lurraldeen arabera



– Banaketa arloka

Ohikoa denez, gizarte ekintzaren arloak sortarazten ditu foru administrazioen aurka jasozten diren kexetatik gehienak, eskumenei dagokienez erakunde horiek baitira arlo horrekin loturatik zuzenena dutenak.

5. taula. Foru aldundien aurka egindako kexen banaketa, alorren arabera

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira	%
Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak	147	125	21	293	68,14
Haurrak eta nerabeak	6	11	9	26	6,05
Ogasuna	3	12	9	24	5,58
Adinekoak	7	15	2	24	5,58
Ezintasunen bat duten pertsonak	2	10	2	14	3,26
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	5	7	2	14	3,26
Ingurumena	–	7	1	8	1,86
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	3	2	1	6	1,40
Hirigintza eta lurralde antolamendua	3	1	–	4	0,93
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	–	3	–	3	0,69
Etorkinak	1	1	1	3	0,69
Hizkuntza eskubideak, kultura eta kirola	–	2	–	2	0,47
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	–	1	1	2	0,47
Familiak	1	1	–	2	0,47
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	–	–	1	1	0,23
Etxebizitza	–	–	1	1	0,23
Espetxeratuak	–	–	1	1	0,23
Hezkuntza	1	–	–	1	0,23
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	–	–	1	1	0,23
Guztira	179	198	53	430	100

C) Tokiko administrazioen aurka egindako kexak**– Banaketa lurraldeka**

Kexa gehienak Bizkaiko udalen aurkakoak izan dira, baina kontuan hartu behar da horixe dela lurralderik jendetsuena.

6. taula. Tokiko administrazioen aurka egindako kexen banaketa

	Kop.	%
Bizkaiko udalak	286	48,72
Gipuzkoako udalak	142	24,19
Arabako udalak	134	22,83
Arabako administrazio batzarrak	11	1,87
Bizkaiko mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	12	2,05
Gipuzkoako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	2	0,34
Guztira	587	100

7. taula. Autonomia erkidegoko udalen eta administrazio batzarren aurka egindako kexak*

Arabako udalak	Kop.
Vitoria-Gasteiz	110
Laudio/Llodio	4
Oyón-Oion	3
Beste batzuk*	17
Guztira	134
Arabako administrazio batzarrak	11
Guztira	11
Bizkaiko udalak	Kop.
Bilbao	103
Getxo	16
Barakaldo	15
Gernika-Lumo	11
Sestao	11
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	7
Erandio	7
Galdakao	7
Durango	6
Basauri	5
Gorliz	5
Karrantza Harana/Valle de Carranza	5
Portugalete	5
Santurtzi	5
Beste batzuk*	78
Guztira	286

Gipuzkoako udalak	Kop.
Donostia-San Sebastián	35
Errenteria	10
Irun	10
Eibar	9
Lasarte-Oria	7
Beste batzuk*	71
Guztira	142

* Zerrenda osoa Arartekoaren web gunean kontsulta daiteke, [Berrikuntza eta estatistika](#) atalean.

– Banaketa arloka

Normalean gertatzen den bezala, tokiko administrazioen jarduerak eragindako kexak modu nahiko homogeneoan banatuta daude udalek eskumen garrantzitsuak dituzten arloen artean. Honako arloak nabarmentzen dira: ondasunak eta zerbitzuak, herrizaingoa (trafikoa batez ere) eta hirigintza.

8. taula. Udalen eta administrazio batzarren aurka egindako kexen banaketa, alorren arabera

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira	%
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	26	46	16	88	15,36
Herrizaingoa	19	48	17	84	14,66
Hirigintza eta lurralde antolamendua	13	49	21	83	14,49
Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak	37	31	6	74	12,91
Ingurumena	5	34	31	70	12,22
Ogasuna	11	19	13	43	7,51
Etxebizitza	5	10	7	22	3,84
Ezintasunen bat duten pertsonak	2	12	7	21	3,66
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	6	8	6	20	3,49
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	3	13	2	18	3,14
Beste batzuk*	18	16	16	50	8,72
Guztira	145	286	142	573	100

* Zerrenda osoa Arartekoaren web gunean kontsulta daiteke, [Berrikuntza eta estatistika](#) atalean.

D) Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka egindako kexak

Udalen, aldundien edo Eusko Jaurlaritzaren aurkako kexa horiez gain, beste administrazio batzuen aurkako zenbait erreklamazio ere jaso dira: hain zuzen, erakunde eta organismo publikoen, elkargoen eta abarren aurkakoak. Estatuko administrazioaren aurkako kexak ere atal honetan jasotzen dira. Arartekoak modu informalean ikertu ditu kexa horiek, nahiz eta Estatuko administrazioaren jarduera gure erakundearen kontrol-eremutik kanpo egon.

Euskal Herriko Unibertsitatearen aurka aurkeztutako kexei dagokienez, asko gutxitu dira iaz izandakoekin alderatuz.

9. taula. Euskal Herriko Unibertsitatearen aurka egindako kexak

	Guztira
Hezkuntza	10
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	4
Ogasuna	1
Guztira	15

E) Euskal Autonomia Erkidegoko justizia-administrazioaren zerbitzu administrati- boen aurka egindako kexak

Ararteko erakundea arautu zuen 3/1985 Legeak 9.2 artikuluan ezarritakoaren arabera, justizia-administrazioaren funtzionamenduaren ondoriozko kexak kasu bakoitzean ikertzeko edo ebazteko eskumena duen organora bideratuko dira.

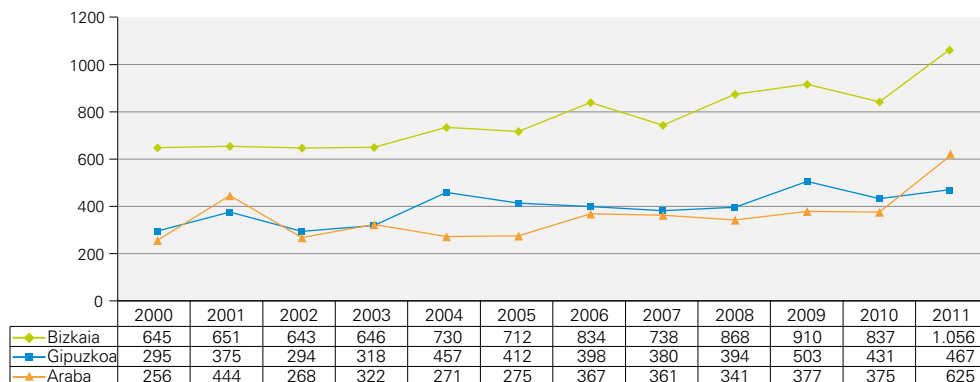
Eusko Legebiltzarrari lehenago egindako txosten batzuetan azaldu genuenez, halako kasuetan erakundeak Fiskaltzari, EAEko Auzitegi Nagusiko lehendakariari edo, bestela, Bote-re Judizialaren Kontseilu Nagusiari bidaltzen dizkio kexak, beraiek iker ditzaten kontu horiek eta gure erakundeari egindako gestioen berri eman diezaioten.

2011n kexa bat bideratu da EAEko justizia-administrazioaren zerbitzu administrati-
boen kontra.

	Kop.
Justizia	
Justizia administrazioaren eta bulego judizialaren funtzionamendua	1

6. LURRALDE ESTATISTIKA (KEXEN BANAKETA LURRALDEEN ARABERA)

9. grafikoa. Kexen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (2000-2011)*



* 1989az geroztiko segida osoaren informazioa Arartekoaren web guneko [Berrikuntza eta Estatistika](#) atalean kontsulta daiteke.

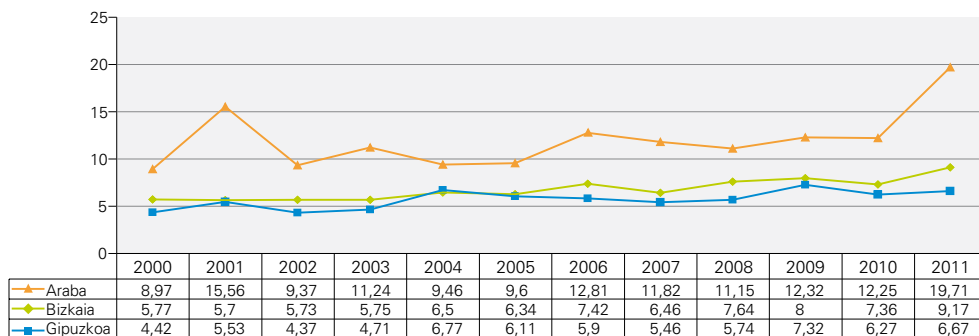
Kapituluan zehar adierazi izan dugun bezala, lurraldez lurralde aurkeztutako kexak aztertzen baditugu, herritarrei arreta emateko bulegoetara egindako bisitekin gertatu bezala, Arabako lurraldeak izan du progresiorik handiena kexen kopuruan, ondoren Bizkaiak, eta, neurri txikiagoan, Gipuzkoak.

– Kexak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko

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

Aurreko urteetan bezalaxe, Araba Lurralde Historikoan egin dira kexa gehienak, ia Gipuzkoan halako hiru.

10. grafikoa. Kexak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (2000-2011)*



* 1989az geroztiko segida osoaren informazioa Arartekoaren web guneko [Berrikuntza eta Estatistika](#) atalean kontsulta daiteke.

– Kexen banaketa lurralde bakoitzean

Kexagileak lurralde historikoko hiriburuan ala beste udalerrri batzuetan bizi diren, herritarren jokabidea ez dela berdina erakusten du kexen banaketak. Egiaz, Bizkaian eta Gipuzkoan, handiagoa da hiriburutik kanpo bizi diren kexagileen kopurua; Araban, ordea, kexetatik %84,64 Gasteizen bizi direnek egin dituzte.

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

Araba	Kop.	%
Vitoria–Gasteiz	529	84,64
Beste udalerrri batzuk	96	15,36
Guztira	625	100

Bizkaia	Kop.	%
Bilbao	391	37,03
Beste udalerrri batzuk	665	62,97
Guztira	1.056	100

Gipuzkoa	Kop.	%
Donostia–San Sebastián	165	35,33
Beste udalerrri batzuk	302	64,67
Guztira	467	100

– Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak

Urtean zehar, beste autonomia erkidego batzuetatik eta beste estatu batzuetatik etorritako kexak jaso ditugu.

11. taula. Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak

Beste autonomia erkidego batzuetatik etorritako kexak	Kop.
Nafarroako F.K.	21
Madrilgo A.E.	14
Gaztela eta Leongo A.E.	8
Andaluziako A.E.	6
Kantabriako A.E.	5
Kataluniako A.E.	5
Errioxako A.E.	5
Aragoiko A.E.	3
Galiziako A.E.	3
Valentziako A.E.	2
Kanarietako A.E.	1
Gaztela-Mantxako A.E.	1
Extremadurako A.E.	1
Balear Uharteetako A.E.	1
Murtziako eskualdea	1
Guztira	77

Beste estatu batzuetatik etorritakoak	Kop.
Frantzia	4
Alemania	1
Kolonbia	1
Maroko	1
Guztira	7

7. PROZEDURARI BURUZKO ESTADISTIKA (KEXEN EGOERA)

Jarraian, Arartekoari egindako kexen biderapena zein egoeratan dagoen aztertuko dugu. 2011. urtean 1.640 ebazpen eman dira (kopurua gehitu egin da, 2010eko 1.454 ebazpenen aldean). Horietatik 1.025, urtean zehar egindako kexei buruzkoak izan dira, eta gainerakoak, 615, aurreko urteetan egindako kexak ziren, azaldu ziren urtean bertan osorik ezin izapidetu izan zirenak.

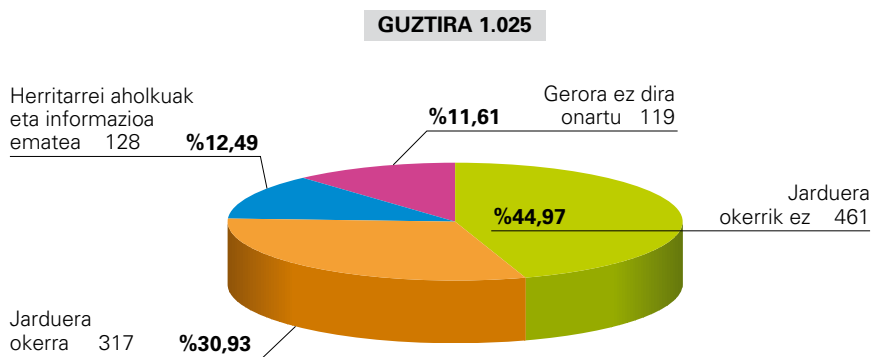
Arartekoak 2011n emandako ebazpenen arabera, 570 kasutan, eragindako administrazioak jarduera okerren bat burutu zuen, hau da, kasu guztietatik %34,76tan; portzentaje hori iazkoa baino handiagoa. Hala ere, ez da jarduera okerrik antzeman aztertu ditugun espedienteetatik %42,8tan.

– 2011n egindako kexak: ebatzita daudenak eta izapidetzen ari direnak

2011. urtean egindako kexei dagokienez, Arartekoak 1.025 ebazpen eman ditu, eta 461 kasutan ez du jarduera okerrik antzeman.

Izapidetzen ari ziren espediente batzuetan, kexa aztertzen hasi ondoren, azterketa jarraitzea eragozten duten hainbat inguruabar agertu dira: beste defendatzaile batzuekiko bikoiztasuna, epailearen ebazpenaren zain dauden auziak, epai irmoa dutenak, epai bideari ekin diotenak eta abar. Espediente horiek *Gerora ez dira onartu* izenpean jaso dira ondoko grafikoetan.

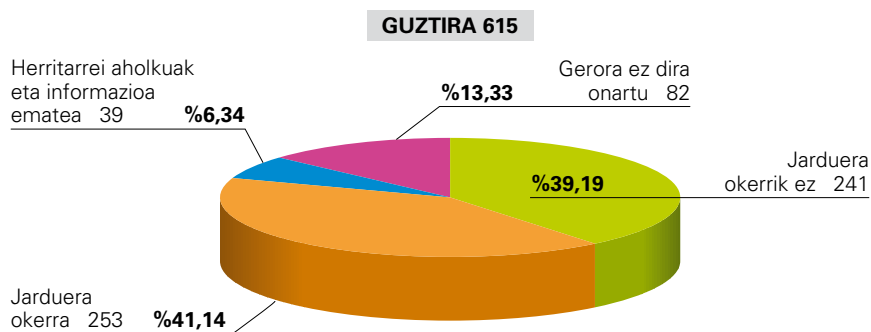
11. grafikoa. 2011n hasi eta bukatu diren kexetan ebatzitaakoa



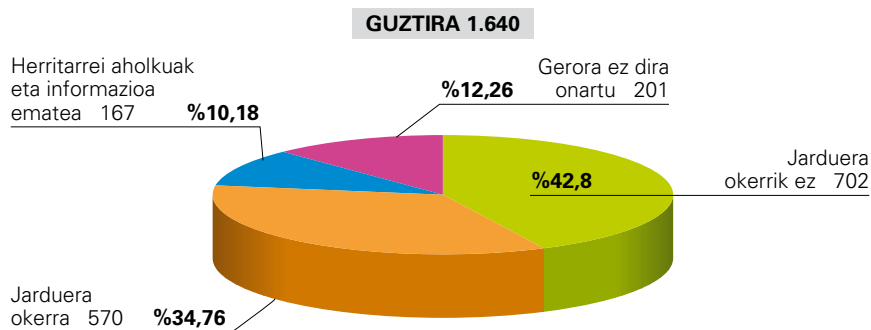
– **2011. urtea baino lehenago egindako kexak: bukatutakoak eta izapidetzen ari direnak**

Aurreko urteetan egin ziren eta 2011n barrena ebatzi diren kexak direla-eta, Arartekoak 615 ebazpen eman ditu eta ez du jarduera okerrik antzeman 241 kasutan.

12. grafikoa. 2011n hasi ez ziren eta 2011n bukatu diren kexetan ebatzitakoa

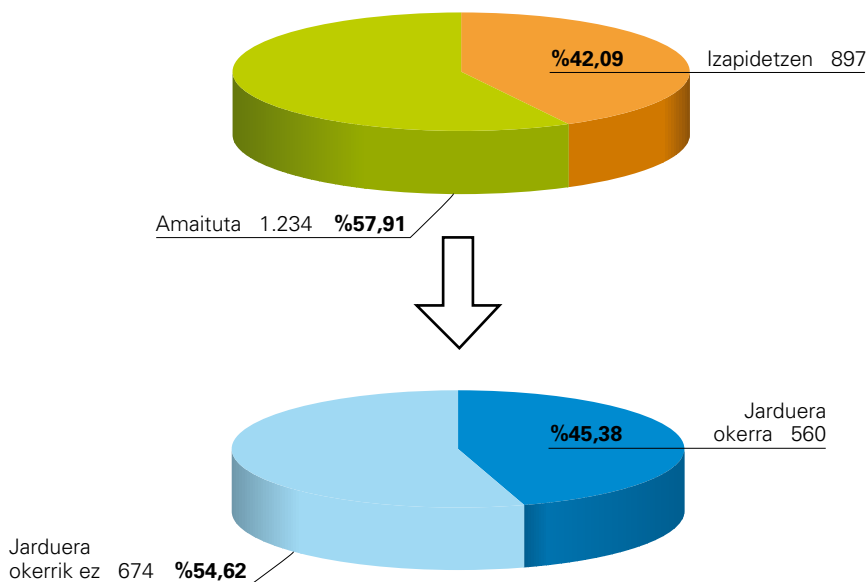


13. grafikoa. 2011n bukatu diren kexetan ebatzitakoa



– Kexen egoera: euskal administrazio publikoen jarduera zuzenak eta okerrak

14. grafikoa. Kexa-espeditteen egoera



Aurreko datuetatik ondorioztatzen denez, Arartekoak 2011. urtean sakonki aztertu dituen erreklamazio guztietatik 560 kasutan, hau da, % 45,38tan ondorioztatu da jarduera okerran bat egin dela.

Kexak administrazioen arabera aztertzean, 2011n hasitako espeditenteei dagozkien ebazpenak bakarrik aztertu dira.

– Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren (Eusko Jaurlaritzaren) aurkako kexen egoera

12. taula. Eusko Jaurlaritzaren aurkako kexen egoera, bertako sailen arabera*

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Hezkuntza, Unibertsitateak eta Ikerketa	51	117	32	83	2	16
Etxebizitza, Herri Lanak eta Garraioak	31	109	39	46	24	13
Herrizaingoa	53	30	12	15	3	21
Osasuna eta Kontsumoa	37	59	26	26	7	1
Enplegu eta Gizarte Gaiak	17	21	7	11	3	2
Justizia eta Herri Administrazioa	12	6	3	3	–	1
Ingurumena, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza	10	4	3	1	–	1
Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismoa	6	6	1	5	–	–
Kultura	7	2	2	–	–	–
Ekonomia eta Ogasuna	1	4	1	2	1	–
Guztira	225	358	126	192	40	55

* Jarduera-arlo bakoitzeko espedienteen xehetasunak arlo bakoitzean eta estatistika osoan kontsulta daitezke, web orrialdearen [Berrikuntza eta Estatistika](#) atalean.

– Foru administrazioen aurkako kexen egoera

13. taula. Foru aldundien aurkako kexen egoera, lurralde historikoen arabera*

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Arabako Foru Aldundia	103	62	37	24	1	14
Bizkaiko Foru Aldundia	80	107	36	67	4	11
Gipuzkoako Foru Aldundia	16	35	7	26	2	2
Guztira	199	204	80	117	7	27

* Jarduera-arlo bakoitzeko espedienteen xehetasunak arlo bakoitzean eta estatistika osoan kontsulta daitezke, web orrialdearen [Berrikuntza eta Estatistika](#) atalean.

– Tokiko administrazioen aurkako kexen egoera

14. taula. Arabako udalen aurkako kexen egoera*

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Vitoria-Gasteiz	54	49	16	30	3	7
Beste batzuk	10	3	1	–	–	–
Guztira	71	56	20	32	4	7

* Zerrenda osoa Arartekoaren web gunean kontsulta daiteke, [Berrikuntza eta estatistika](#) atalean.

15. taula. Gipuzkoako udalen aurkako kexen egoera*

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Donostia-San Sebastián	13	20	5	11	4	2
Errenteria	4	6	3	3	–	–
Irun	1	8	–	7	1	1
Eibar	4	5	1	2	2	–
Lasarte-Oria	4	3	–	3	–	–
Azpeitia	3	1	1	–	–	–
Beasain	3	1	1	–	–	–
Deba	1	3	3	–	–	–
Pasaia	1	3	2	1	–	–
Beste batzuk	27	26	10	10	6	2
Guztira	61	76	26	37	13	5

* Zerrenda osoa Arartekoaren web gunean kontsulta daiteke, [Berrikuntza eta estatistika](#) atalean.

16. taula. Bizkaiko udalen aurkako kexen egoera*

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Bilbao	36	59	25	22	12	8
Getxo	6	9	6	3	–	1
Barakaldo	5	9	2	5	2	1
Gernika-Lumo	5	6	1	4	1	–
Sestao	3	8	4	3	1	–
Abanto y Ciérvana- Abanto Zierbena	4	3	2	1	–	–
Erandio	5	2	1	1	–	–
Galdakao	2	5	–	4	1	–
Durango	5	1	–	1	–	–
Basauri	2	3	2	1	–	–
Gorliz	3	2	1	–	1	–
Karrantza Harana/ Valle de Carranza	3	2	–	1	1	–
Portugalete	1	3	2	1	–	1
Santurtzi	3	2	2	–	–	–
Amorebieta-Etxano	2	2	1	1	–	–
Bakio	1	2	2	–	–	1
Bermeo	2	2	2	–	–	–
Sopelana	2	2	1	1	–	–
Beste batzuk	33	25	5	16	4	4
Guztira	123	147	59	65	23	16

* Zerrenda osoa Arartekoaren web gunean kontsulta daiteke, [Berrikuntza eta estatistika](#) atalean.

17. taula. EAEko tokiko administrazioen aurkako kexen egoera*

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Guztira	259	285	105	138	42	29

* Jarduera-arlo bakoitzeko espedienteen xehetasunak arlo bakoitzean eta estatistika osoan kontsulta daitezke, web orrialdearen [Berrikuntza eta Estatistika](#) atalean.

18. taula. Euskal Herriko Unibertsitatearen aurka egindako kexen egoera

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Gerora ez dira onartu
Hezkuntza	5	3	–	3	2
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	4	–	–	–	–
Ogasuna	–	1	–	1	–
Guztira	9	4	0	4	2

8. OFIZIOZKO JARDUERAK

Herritarren keak aztertu eta ikertzeaz gain, Ararteko erakundeak, bere kabuz, hainbat gai ikertzeari ekiten dio: batzuetan, euskal administrazio publikoren batek agian oker jokatu duela iruditu zaigulako; beste batzuetan, zerbitzu berriak emateko edo laguntzeko aukera ikusi dugulako. Otsailaren 27ko 3/1985 Legeak –Ararteko erakundea sortu eta arautzekoak– ofizioz jarduteko aukera xedatu zuen 17.1 artikuluan. Horri esker, Arartekoak bere kabuz esku har dezake, administrazioaren irregulartasunen edo akatsen baten ondorioz kalteturiko herritarren kexen zain egon barik.

2011n ofiziozko 74 espediente bideratzen hasi gara (58 aurreko urtean).

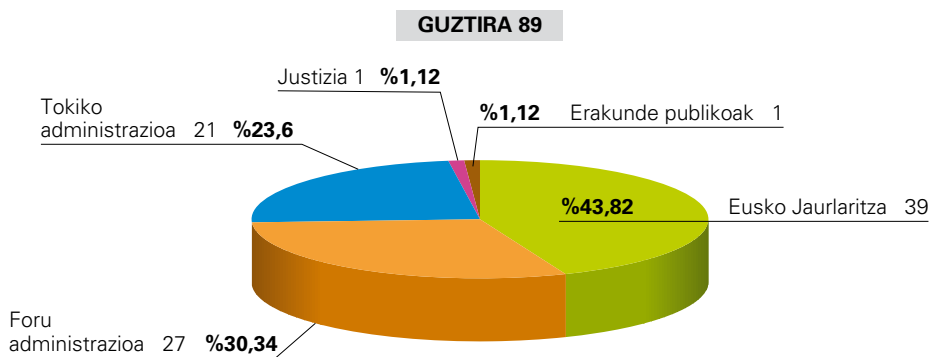
19. taula. Ofiziozko jardueren banaketa, alorren arabera

	Ofizioz egindako espedienteak	%
Haurrak eta nerabeak	18	24,33
Gizartean baztertua edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak	7	9,46
Herrizaingoa	7	9,46
Adinekoak	5	6,76
Ogasuna	5	6,76
Osasuna	4	5,41
Ezintasunen bat duten pertsonak	4	5,41
Etorkinak	4	5,41
Ingurumena	3	4,05
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	2	2,70
Justizia	2	2,70
Gaixo kronikoak	2	2,70
Etxebizitza	2	2,70
Espetxeratuak	2	2,70
Hezkuntza	2	2,70
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	1	1,35
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	1	1,35
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	1	1,35
Talde terroristen biktimak	1	1,35
Hirigintza eta lurralde antolamendua	1	1,35
Guztira	74	100

Ikus daitekeenez, Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren jarduera da nagusi abiarazitako ofiziozko jardueretan; hain zuzen, era guztietako jarduerak jorratu dira izendapen horren azpian, eta honako hauek aipa daitezke erakusgarri gisa, ez modu zehatzean: diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitza-prestazio osagarria etetearen ondoriozko jarduerak; Vitoria-Gasteizko Zaramaga auzuneko meskitaren inguruan egindako bitartekaritza; Debako babesik gabeko haurrentzako egoitzara egindako ikuskapen-bisita; ostalaritzako lokaletan adingabeak onartzeko eskubidearen inguruan egindako ikerketak; hainbat txosten berezitate gomendioen jarraipena; fibromialgia, neke-sindrome kronikoa, sentikortasun kimiko anizkoitza eta/edo elektrohipersentsibilitatea duten pertsonen emandako arretaren inguruko jarduerak.

Horrez gain, nabarmentzekoak dira familia-elkarguneen jarraipena, babes ofizialeko etxebizitzak zuzenean adjudikatzeko prozedura bat, mugako autonomia-erkidegoek emandako osasun-arretaren ondoriozko beharrianak, bereizkeria-kasua ostalaritzako establezimenduetan onarpen-eskubidea baliatzeko orduan, ezintasunen bat duten pertsonen arreta emateko zentroak arautzeko beharra, EAeko ospitale-zentroetan barneratze psikiatrikoko segurtasun-neurriak betetzea, Ertzaintzak Errekaldeko Kukutza gaztetxean egindako jarduera, genero-indarkeriaren ondorioz eraildako emakume baten kasuan prebenitzeko eta babesteko neurriak egokiak ote zen aztertzea, hilerrri musulmanen buruzko gomendio orokorren jarraipena nahiz PFEZri buruzko araudia aldatzeko egindako proposamena.

15. grafikoa. Ofiziozko jardueren banaketa, eragindako administrazioen arabera



Informazio hori ikusirik, 2011. urtean hasitako ofiziozko jarduerak zein administrazioari bidali zaizkien aztertuta, Eusko Jaurlaritza nabarmentzen da, % 40 baino gehiagorekin, eta ondokik doaz foru eta toki administrazioak.



II. ATALA

EUSKAL HERRIKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN JARDUERA IKUSKATZEA

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

- herritarrek egiten dituzten kexa-espeditenteak ebaztea. Kexa jartzeko, aurrez ezarritako bide hauek erabil daitezke: Arartekoaren hiru bulegoetako batera joan, postaz baliatu, edo internetez, Arartekoaren web orriaren bidez (kexa guztien artean, %43,12 jarri dira horrela).
- ofiziozko jardunen bitartez (halakoetan, Arartekoak jarrera proaktiboa hartzen du), ofiziozkoa, jardun administratibo batek funtsezko eskubideren bat kaltetu dezakeela hautematen badugu, eta indarrean dagoen legeria urratu dezakeela iruditzen bazaigu.

2011. urtean **2.347** kexa eta kontsulta jaso ditugu; beraz, nabarmen gehitu dira (**%26**) joan den urtean jasotakoan aldean. Arartekoa sortu zenetik, orain 22 urte, jaso den bigarren kopururik handiena da, eta azken 12 urteotako handiena.

Gainera, urtean zehar **ofiziozko 89 espeditente** hasi dira (iaz 59). Arloen arabera, nabarmen-izekoak dira Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren ekimenez hasitakoak.

Kapitulu honetan egituratuta daude jarduera guztiak, Arartekoaren bulegoa antolatzeko dauden 16 arloen arabera multzokatuta. Arlo bakoitzean jarduerarik adierazgarrienak aztertuko ditugu, eta arlo horretan bideratu diren kexarik garrantzitsuenak azalduko ditugu, gai multzoetan bereizita. Era berean, urtean barrena gertatutako lege-aldaketak aipatuko ditugu, halakorik izan bada.

Egindako kexak zer arloekin lotuta dauden kontuan hartuta, 2011. urtean **oso nabarmen gehitu dira gizarte izaerako gaii dagozkien kexak (373 kexa)**: gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak artatzeko gizarte-babeserako sistema, hezkuntza, etxebizitza.

Aurten, sendoago egituratu da arlo bakoitzeko lana aurrez garatutako jarduera-planaren inguruan. Arlo guztietan lana planifikatzeko eta homogeenagoa egiteko tresna berria da, 2010. urtetik aurrera ezarri duguna. Era berean, arlo bakoitzaren bukaeran, ondorioen atala

agertzen da. Horri esker, begiratu azkar batean, 2011. urtean gaikako arlo bakoitzean kontua nola dagoen ikus daiteke.

Merezi du Arartekoaren lan-mekanika aipatzea, bai Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexei dagokienez, bai onartzen ez diren kexei dagokienez, izan ere, horietan denetan izapide laburtua egiten da, baita bideragarritasunezko eta eskumenezko azterketa ere. Horregatik, bideratzen ez diren kexetan ere dedikazio hori egiazta daiteke. Kasu askotan, horren osagarri, kexagileari aholku ematen zaio jarduteko modurik egokienaz, edo konponbide zehatzak bilatzen dira azaldutako arazo zehatzetarako –hori da Arartekoarentzat garrantzitsuena–, egin daitekeen edo egin nahi den izapidea edozein izanda ere, edo eragindako administrazioari luzatutako gomendioa alde batera utzita. Alegia, administrazio-prozeduraren aurretik, benetako konponbideak lortzea lehenesten dugu eta nolabaiteko bitartekaritza informala egiten dugu. Bitartekotza horrek oso emaitza onak izaten ditu eta kexagileak gogobetetzen ditu.

II.1

HIZKUNTZ ESKUBIDEAK, KULTURA ETA KIROLA

aRarteko

1. HIZKUNTZ ESKUBIDEAK, KULTURA ETA KIROLA

I. Arloa kopurutan

Arloan, guztira, 23 espediente berri egin dira 2011n, hau da, Arartekoak urtean izapidera onartutako guztien % 1,24. Jarraian, gaien araberako banaketa ageri da:

- Herritarrek administrazioarekin dituzten harremanen gaineko hizkuntz eskubideak 13
- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura 7
- Kirol jarduerak 3
- Beste batzuk 1

Aurten bideratu diren erreklamazioen –2011n jaso ziren kexak nahiz 2011ko urtarrilaren 1ean abian zeudenak– tramitazioaren xehetasunei dagokienez, txosten hau idatzi denean, hauxe da arloaren egoera:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea
28	13	15	11	0	4

II. Jasotako kexak, gizarte eta araugintza testuinguruan

II.1. *Hizkuntzaren aukerak zenbait eremutan duen kostua: Kroniko bihurtzen ari den arazoa*

Herritarrek herri botereekiko interakzioan euskaraz aritzeko dituzten zailtasunei buruzkoak dira arloan izapideturiko espedienterik gehienak. Eta kezagarria da ikustea, beste urte batez, zein eremu espezifikotan biltzen den oraindik ere haserrea: **Justizia administrazioa eta osasun eta polizia zerbitzuak**. Horien gainekoak dira jarritako kexarik gehienak, bai partikularrei dagokienez, hizkuntz eskubideen alde egitearen eta aldarrikatzearen inguruan gizarte antolaturiko erakundeei dagokienez.

Hain zuzen ere horietan hiru eremuotan urratzen dira gehienbat hizkuntz eskubideak, erakunde honek urtez urte Legebiltzarrari gure txostenetan adierazi diogun moduan. Balarazio hori bat dator, gainera, **Europako Kontseiluaren Adituen Batzordeak Espainiako egoeraz argitaratutako azken azterlanarekin**. Txosten hau ixtean, ez zen argitara eman erakunde honen azken ebaluazioari buruzko agiria, 2011ko abenduaren 2an emana. Estatistiketatik harago, eskubideak behin eta berriz urratzea egitura arazoa izan daitekeelako adierazi nahi dugu kezka.

Hala, euskarazko arretarik eza beste eremu batzuetan gertatzen denean, uneko arazoak direla egiaztatu ahal izan dugu; izan ere, arduradunek neurri zehatzak eta berehalakoak

hartu dituzte gure jarduketa dela-eta. Halaxe gertatu da Lanbide, Ur Agentzia edo Hezkuntza Sailak antolaturiko ikastaroen kontrako erreklamazioetan izapideturiko espedienteetan; espediente guztiek emaitza ona izan dute azkenean.

Aipaturiko hiru arloetan, ordea, emaitza ez da ona izan jasotako erantzunetan: pixkanaka aplikatzeko eskubide baten aurrean gaudela argudiatu izan dute, eta horren ondorioz, pertsonal elebiduna egotearen menpeko auzia da. Horrelako pertsonalik ez dagoela-eta, tartean diren erakundeek giza baliabideak trebatzeko egungo programetan ezarritakoa besterik ez dute jarraitzen. Azkenik, zerbitzua hobetzeko lanean jarraitu beharrari buruzko aipamen orokorra ematen da.

Hala ere, gure ustez herritarrek arlo honetan dituzten eskubideak egiaz betetzea *sine die* atzeratuko litzateke, baldin eta eskubideok hauxe besterik ez badakarte euskal administrazioetan: emaitzak ikusita, arazoa kroniko izatea galarazi ez duten politikari jarraipena ematea. **Zergatik galdetu behar diogu geure buruari, eta horren arabera jardun.** Aurtengo esperientzia ikusita, honelaxe laburbil daiteke gogoeta honetan egiten dugun ekarpena:

- Politika horien helburuei dagokienez, erakunde honek dio normalizazioa ez datzala, berez, euskara gehiago erabiltzean herritarren eta herri botereen arteko harremanetan. **Hizkuntza ofizial bat edo bestea hautatzea zentzuko aukera askea** izatea lortzea da kontua. Ildo horretan, hobetu eta lorpenak ebaluatu behar dira.
- Hain zuzen ildo horretan dugu zer hobetua, zeren eta zenbait mugak eta kostuk baldintzatzen baitute poliziarekin, osasun administrazioarekin eta justizia administrazioarekin euskaraz aritzea. Hori dela-eta, ezin esan dezakegu herritarren aukera askea denik. Horregatik, eta **diagnostikoa** egiteko, ezin dugu bat egin Eusko Jaurlaritzaren Kultura Sailaren jarrerarekin, noiz-eta, Elebide zerbitzuak 2011n argitaraturiko txostenaren hitzaurrean, administrazio autonomikoa gogoeta egiten ari dela esaten denean, hain zuzen ere hauxe ikertzeko: *“Euskararen Normalizazioaren Legea onetsi zenetik 30 urte igaro ondoren, zenbait euskal herritarrek zergatik uste duen beren hizkuntza eskubideak ez direla bermatzen”*. Bat gatoz arlo horretan gogoeta egin beharrekin, baina xedeari dagokionez, zehaztapen hau egin behar dugu: Denbora horretan izandako aurrerapenak onartzeari kalterik egin gabe, **euskaldunek beren hizkuntz eskubideak betetzeko dituzten arazoetan, gure ustez, ez dago herritarren irudipen subjektiboa; errealitate objektiboa eta egiaztagarria da.** Izan ere, erakunde honek egoeraren berri eman izan du urteko txostenetan; aurtengoan ere bai.
- Baliabideei dagokienez, pertsonala eremu espezifiko horietan trebatzeko eginiko planen argi-ilunak aztertu behar dira: Zein neurritan izan duten isla helburu horretarako jarritako baliabideek eta derrigortasun epeak eta hizkuntza-eskakizunak exijitzaiek eskubideak are gehiago bermatzean plan horietako bakoitzean. Eta hala ez den bitartean –horren isla da jakinarazten ari garen egoera–, aurrera egitea zailtzen duten eragozpenak identifikatzeak ez du soilik zerikusia pertsona euskalduntzeko erabilitako baliabide materialekin eta ekonomikoekin. Gure azken txostenak bi

faktore aipatzen ditu alde horretatik: Alde batetik, hiru eremu horietan “botere” paradigma “zerbitzua” paradigmari nagusitzea (beharbada beste inon baino gehiago herritarren eta herri botereen arteko interakzioan); bestetik, zerbitzu horiek erabiltzera behartzen dituzten arazoek oro har oinarrizko gaiekin dutela zerikusia –bizitza, osasuna, askatasuna, segurtasuna–. Ondorioz, beste eremu batzuetan baino presuntasun handiagoa izango du eskubide horri uko egiteko eraginkortasunari begira; beraz, jasotako eskaria benetakoa baino txikiagoa da. Halaxe gertatu da donostiar batekin. Epaitegian deklarazioa egitera joan zenean, epaitegiak ez zion zitazioa eman hari ofiziozko laguntza emateko abokatu euskaldunari, hala agindu bazion ere; bi aukera eman zitzaizkion orduan: eginbidea etetea eta beste egun baterako zitazioa ematea, edo orduantxe izatea euskaraz ez zekien beste abokatu baten laguntza. Horren aurrean, azken aukera hautatu zuen, eta ondoren kexa aurkeztu zuen. Berak esan zigunez, irainduta sentitzen zen, ez Epaitegiaren akatsarengatik, barkamena eskatze hautsarekin konpondu zitekeelako, honengatik baizik: Donostiako abokatu dekanook kexa ezetsi izana, zeren eta, Instrukzioko Epaitegiak emandako txostenaren arabera, “problema barik” egin baitzen deklarazioa.

- Beraz, ezinbestekoa da pertsonala trebatzea, halako moldez non bere funtzioak euskaraz egiteko gaitasun handiagoa izango baitu; gaztelaniaz bezain ondo ez, baina lanbidea behar bezala betetzeko moduan bai. Hala ere, horrek ez du galarazten herri botereek, bien bitartean, egoerak herritarren eskubideetan duen eragina gutxitu beharra izatea. Horretarako, **giza baliabideak antolatuko dira, pertsonal elebiduna zerbitzu guztietan izango dela bermatzeko**, betiere faktore objektiboen arabera banatuak hala nola testuinguru soziolinguistikoa eta kokatzen diren tokiko biztanleen kopurua, pertsonala, edo eginiko ataza dela bide publikoarekin interakzio handiagoa edo txikiagoa izatea.

Aurreko txostenetan, osasuneko pertsonal euskaldunik ez izateak dakarren arazoa aipatu dugu; aurten ere alde horretan jardun dugu. Horregatik, orain arte hemen azaldu denaren il-dotik, zenbait kasu esanguratsu aipatu nahi ditugu adierazitako beste bi eremuen inguruan.

II.2. *Justizia administrazioa*

A) Kexarako zio nagusiak

Gai hauen ingurukoak izan dira herritarrek aurten helarazi dizkiguten zailtasunak:

- Batez ere, **epaileekin, fiskalekin eta idazkari judizialekin euskaraz aritzeko aukerarik ez izatea, interpretearen bitartez ez bada**. Bitartekaritarik eza arazo eta eragozpenetako bat besterik ez da, auzietan euskaraz aritzeko asmoa duten pertsonalei eta auziperatuak izan daitezkeenei eragindakoa. Hala ere, beste arazo bat ere badago, arazo handiagoa eta ia agertu ez zaiguna, Auzitegiko Medikuntzako, Talde Psikosozialtako eta Justizia Administrazioari Laguntzeko zerbitzuen ingurukoak; gutxienez bi hizkuntzak ulertzen dituen pertsonal gehiago dago bertan.

- Gutxi badira ere, zenbait epaitegitan **ez dute bi hizkuntza ofizialak izatearena arloko legeria ezagutzen**, eta euskarazko idatzia aurkezten duenari gaztelaniazko itzulpena aurkezteko eskatzen zaio.
- **Izapideetan atzerapenak izatea, agiriak bidaltzeko emandako denbora egokia** baino luzeagoa dela-eta itzulpena egin behar delako. Justizia Arloari buruzko zatian kasurik esanguratsuenetako bat aipatuko dugu. Zati horretan, gainera, informatizazioaren aurrerapenek eta epaitegien zerbitzu komunuen antolaketa berriak ildo horretan hobetzeko ematen dituzten aukerak ere bildu dira.
- **Euskarazko jakinarazpenen komunikazio kalitaterik eza.** Ez itzulpen txarragatik –gure epaitegietako itzultzaileen eta interpreteen lanbide gaitasuna beren beregi onartu dute zenbait erreklamazio-egilek–, baizik eta erabilitako formularioak ez direlako egin euskarazko bertsioan, edo bestela akasdunak dira, eta gaztelaniazko bertsiora jo jabe ulertezinak dira. Ildo horretan, behin eta berriz esan dugu agiri baten bertsio elebidunak ez daudela interesatuak bi hizkuntza ofizialetan irakur ditzan, baizik eta bi hizkuntzetako edozein balia dezan agirian idatzitakoaren berri izateko. Hortaz, eta Epaitegiarekin harremanetan jartzeko bi hizkuntzetako bat aukeratu duela agerrarazita egon ezean, bidalitako idazki elebidunetan jakinarazi nahi zaion informazio osoa bildu behar dute interesatuari helarazitako agiriek, eta horretarako erabiliko diren formularioek euskaraz nahiz gaztelaniaz eskaini beharko diote informazioa.
- **Bake epaitegietako erregistro zibil eskuordetuetan jaiotzak euskaraz ezin inskribatzea.** Arazoa ez da konpondu 2011. urte osoan, Inforeg-4 aplikazio informatikoa sare judizial osoan ezarriz joan den neurrian. Horren berri emango dugu Justizia Arloari buruzko txosten honen zatian.

B) Arazoari aurre egiteko neurriei eta egoerari buruzko diagnostikoa

Euskarak oso presentzia txikia du gure Justizian, eta ez da ikusten erabilerak nabarmen gora egin izanaren zantzurik; ez behinik behin presentzia hori trebakuntzaren eta itzulpenen aldetik jarritako bitarteko materialetan eginiko inbertsioaren proportzio berean, ezta parametroen igoeraren proportzioan ere hala nola euskarak gizartean duen ezagutza maila, beste esparru instituzional batzuetan duen erabilera edo euskaraz trebaturiko zuzenbideko profesionalen kopurua. Erakunde honen ustez, hauexek dira presentzia txiki horren zioak: kostuok interesatuarentzat dakarten disuasio-efektua eta azken urteotako gure txostenetan Legebiltzarrean jakinarazi izan ditugun gainerako faktoreak.

Egoera kezkarri horren jatorria, azken finean, egituraren aldetik dagoen gabezia da: Epailertzan, Idazkaritza Judizialean, Fiskaltzan eta administrazio zerbitzuetan, **lana bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan betetzeko trebaturiko profesionalak falta dira gure epaitegietan eta auzitegietan.** Profesional horien kopuruak gora egin dezan trebakuntzaren aldetik egin beharreko ahaleginei dagokienez, bi ideia aipatu nahi ditugu, lehenago esandako irizpideen ildotik:

- Hona hemen itzulpen beharrak murriztuko lukeen neurri bat: **aldeetako batek euskaraz egin nahi duen prozedura oro euskaraz aritzeko modua duen pertsonalari esleitzea, izapidetzeari dagokionez nahiz ebazpena emateari dagokionez**. Espero izatekoa da horrelako konponbideak ematea Bulego Judizial eta Fiskal Berriak emango duen antolakuntza-eremuan.
- Azaldutako diagnostikoa ez dator bat Justizia eta Herri Administrazio Sailak **2011n polemikoa izan zen erabakia hartzeko** oinarritzat harturikoarekin: **murrizketa ikaragarri handia ordura arte "hizkuntza normalizazioaren arloko laguntza teknikorako erabilitako bitartekoetan**, hain zuzen *Justizia Administrazioaren pertsonalaren hizkuntza trebakuntzarako eta hizkuntza laguntzarako erabilitakoa*. Gure txostenetan behin eta berriz aipatu izan dugunez, eginkizun hori indartu beharra dago, eta galdetu diegun operadore juridiko guztiek oso positibotzat hartu izan dute kanpotik kontraturiko trebatzaileek eginiko lana. Alabaina, Sailak zerbitzuok kentzea erabaki zuen, eta bere pertsonalari esleitu zizkion. Horiek betetzen duten lana desagertu ez dela kontuan izanik, **badirudi ondorio kaltegarriak izango dituela ezinbestean zerbitzuan**. Baldin eta erabakia hartzeko azalpena izan balitz aurrekontua murriztu beharra egun bizi dugun egoera ekonomikoa dela eta, arlo horretan izandako bestelako murrizketen zio bera izango zukeen –esate baterako, Abokatuen Elkargoek hasieran aurreikusitako trebakuntza ikastaroetan izan ziren murrizketak–. Alabaina, baliabideen berrantolaketarekin batera, bi arrazoi eman ditu Sailak, baina orain arte azaldutakoa ikusita, ezin dugu horiekin bat egin:
 - Alde batetik, egoerak hobera egitea, hain zuzen ere Justizia Administrazioan, arlo horretan ere, gizartean izan den bilakaera bera gertatu izanaren ondorioz. Erakunde honek Legebiltzarrean urteak daramatza datuak eta arrazoibideak ematen, eta zoritxarrez hala ez dela erakusten dute.
 - Bestetik, trebatzaileek eginiko programaren helburuak bete egingo lirateke, maiztetik aurrera batzorde hau sortuta: "Justizia Administrazioko euskararen erabilera jarraitzeko Batzordea". Horrekin lotutako profesionalen eta akademikoen talde guztiak biltzen ditu, funtsean horiek guztiek hizkuntza normalizazioaren aldeko jarrera eta konpromisoa izan dezaten. Hala ere, Batzorde honen lanek Sailaren erabakiaren bidez sortutako hutsunea beteko dutela pentsatzeak bi arlo nahastea dakar. Arlo osagarriak badira ere, laneko dinamika oso ezberdinak behar dituzte. Gauza bat da Batzordearen xedea den jarraipena egitea eta beste bat, oso bestelakoa, laguntza teknikoa egiteko eta dinamizatzeke lana. Horretarako, etengabeko harremanak izan behar dira bulego judizialekin, kendutako zerbitzuak zituen harremanak hain zuzen ere.

II.3. Herrizaingo Saila

Arlo horretan orain arte esan izan dugunaren erakusgarri dugu Gasteizko herritar baten kasua. Ez zioten arreta euskaraz eman, lapurreta egin ziotela eta salaketa Ertzaintzarenean jartzera joan zenean.

Lehenik eta behin, kexa agertu zuen Elebiden (Hizkuntz eskabideak bermatzeko zerbitzua), eta Sailak emandako erantzuna helarazi zion herritar horri. Sailak onartzen du erreklamazio-egileari arreta eman zion agenteak ez zekiela salaketa izapidetzeko nahikoa euskara, eta hark adierazi zuenez, ez zegoen beste agenterik euskarazko arreta emateko. Sailak ez zion erantzuna helarazi kalteturiko herritarrari, Elebideri baizik. Elebideri jakinarazi zionez, Ertzaintza euskalduntzeko programa bat betetzen ari da, zertarako-eta herritarrek aukeratzen duten bi hizkuntza ofizialetako batean arreta emateko helburua lortzeko. Azkenik eskerrak ematen dizkio Elebideri –ez herritarrari– idazkiak aukera dakarrelako zerbitzua hobetzeko. Elebidek hala jakinarazi zionean, kexa batekin jo zuen Arartekoarengana.

Gainera, **Herrizaingo Sailak erantzun bera jakinarazi zion erakunde honi, zio beragatik lehenago izapideturiko beste espediente batzuk egin direnean.** Bestalde, horrelako zerbait gertatzeko posibilitateak gutxitzeko ahaleginak egingo zituztela adierazi zen bertan. Halaxe jakinarazi genion Sailari, eta ondoko hau ere adierazi genion: erakunde honek arlo horretan behin eta berriz egin izan dituen jarduketak ikusita, espero genuela, salbuespenezko kasuetan izan ezik, erabiltzaileei gure bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan arreta emateko modua izatea denbora egokiaren barruan. Halaber, zerbitzua hobetzeko lanean ari direla adieraztea asmo ona agerraraztea baino zerbait gehiago izan dadin, arlo horretan **neurri espezifikokoak eta ebaluagarriak** ere ezarri behar direla adierazi genion.

Kasu honetan, neurriok **ezin izan daitezke soilik Ertzaintza euskalduntzeko programarekin jarraitzea.** Izan ere, programa hori bukatuta ez egotea gertaturikoaren ezinbesteko baldintza bada ere, ezin esan dezakegu nahikoa denik. Bestela esanda: Ikusitako hutsunearen oinarria ez zen bakarrik zenbait ertzainek euskaraz ez jakitea, erantzunean emandako neurrian azpimarratzen zen inguruabar bakarra. Honako hau ere bazegoen: **une hartan, euskaraz zekitenak halako moldez zeuden banatuta zerbitzuetan non, Euskadiko hiriburuko erdialdean kokaturiko herritarren arretarako polizia-postu batean, ez baitzegoen ertzain bat ere erabiltzaileei euskaraz egiteko moduan.** Hori zuzendu egin daiteke lehenago azaldutako antolakuntzako irizpideak kontuan hartzen dituzten neurrien bidez. Baina Herrizaingo Sailak ez ditu irizpide horiek hartu kasu honetan, behin eta berriz agertutako arazoa bada ere.

II.4. *Bermeak eta administrazio prozedura*

Administrazioaren jarduketan kontra jarritako zenbait kexa, bestalde, **prozeduraren** gairak ziren. Beraz, erakunde honek zaindu behar dituen bermeen alde esku hartu behar dugu. Adibide gisa, horietako bi aipatu behar dira:

- **Zaldi probetako** lehiaketa batean parte hartzen duen gurdizain batek Arartekoaren esku-hartzea eskatu zuen, Euskadiko Herri Kirol eta Jolasen Federazioko Diziplinako epaile bakarrak ezarritako zigorra zela-eta. Euskadiko Kirol Diziplinako Batzordearen irizpidearen kontrako irizpidea genuen. Gure ustez, jarraituriko prozedurak defentsarik eza eragin du, zeren eta nahikoa kausarik gabe ukatu baitzen defentsak proposaturiko lekuko-froga. Ondorioz, [2011ko uztailaren 21eko Arartekoaren ebazpena](#)

eman genuen. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Kultura Sailari gomendatzen zaio “zaldi-proben” lehiaketako parte hartzaile bati ezarritako zigorra ondorioz gabe utz diezaion, ukatutako lekukotza-froga bat praktikatu eta ebazpen berri bat emate aldera.

- **Zornotzako udal euskaltegiko** langileek Arartekoarengana jo zuten udalarekin zuten gatazka zela-eta. Alde biek elkarri aurpegiatzen zizkioten hainbat ez-betetze, hartutako konpromisoei dagokienez, nahiz indarreko arautegiari dagokienez. Luze zihoan gatazka zen, eta arriskuan jar zezakeen ikastetxearen irakaskuntza-lana. Horregatik, bitartekotza-lana egin genuen funtsean, legezketasuna aztertzea baino gehiago. Alde biek izan zuten laguntzari esker, ados jarri ziren, eta lanean normaltasunez jarraitzea bermatu zen.

II.5. Kirola

Kirolaren arloan, azkenik, kezkarako bi arrazoi daudela nabarmendu daiteke urte osoan:

- Alde batetik, **adingabe atzeritarrek** kirol federatua egiteko dituzten eragozpenak, egonaldien eta bizilekuen aldetik dauden beharkizunak exijitzearen ondorioz; adingabe atzeritar askok ez du modurik kirolak eskaintzen duen gizarteratzea lortzeko. Gai hau sakonago aztertuko dugu atzeritarrentzako txostenaren zatian.
- Bestalde, komeni da hurrek eta nerabeek egiten duten kirola, uneoro eta kasu guztietan, **hezikuntza parametroekin** egiten dela bermatzea. Hala daude araututa lehiaketaren inguruko gai guztiak, baina ikusi dugunez, ez zegoen **ikaskuntzaren eta entrenamenduaren** lanari dagokienez –hori ere funtsezkoa–; gehiago zegoen gazte kirolarien izaeraren trebakuntzan. Horregatik, [urriaren 27ko Arartekoaren 6/2011 Gomendio orokorra](#), eman dugu, baina sakonago aztertuko dugu Haur eta Nerabeen Bulegoari buruzko txosteneko zatian.

III. Jarduera-plana

Arartekoak arlo honetan duen jarduketa eraentzeko planaren eremuan, nabarmentzekoa da antolaturiko gizartereekin izan dugun lankidetzia.

- **Kirol taldeak.**
- **Bizkaiko Abokatuen Elkargoko Euskara Batzordea.**
- **Hizkuntz Eskubideen Behatokiarekin** lankidetzan izan gara herritarrek administrazioekin euskaraz harremanetan jartzeko dituzten zailtasunak direla-eta jasotzen dituzten kexen inguruan, baita eskubide hori lortzeko politika aktiboak gehien behar diren aldean inguruko diagnostikoa egiteari begira ere.

- Halaber, **Eusko Jaurlaritzaren Hizkuntza Politikako Sailburuordetzarekin** bildu gara, eta uneoro agertu da prest guri laguntzeko, erakunde honetan kexa jartzeko zioak izan diren unean uneko kasuak ebatzte aldera, bai euskal administrazioen ingurukoak, bai estatuko administrazioen gainekoak. Bestalde, eskerrak eman behar dizkiogu **erakundeen arteko lankidetzaren eta koordinazio funtzioei** buruzko gogoeta elkarrekin egiteko izan duen prestutasunagatik. Izan ere, gehienbat Herri Administrazioetako Hizkuntza Normalizazio Zuzendaritzaren bitartez agintzen dizkiete funtzio horiek Kultura Sailaren egitura organikoa eta funtzionala ezarri duen [martxoaren 22ko 45/2011 Dekretuaren 14.2. eta 15.2. artikuluek](#). Gogoeta, funtsean, erakunde honek jarraituko dituen alderdien gainekoa izango da:
 - **Administrazio Zentralaren** mendeko zerbitzuen eta erakundeen inguruan betetzen duten eginkizuna. Adibidez, herritar batek erreklamazioa aurkeztu zuen Donostiako NAren bulegoetan arreta euskaraz ez ziotelako eman. Gainera, funtzionarioen begirunerik gabeko tratua jaso zuela zioen, hizkuntza ofizial hori haiekin erabili nahi zuelako. Kasu honetan kezkarria ez da gertaera bera, baizik eta Barne Ministerioko arduradunek gaiaren inguruan eman zituzten zioak. Arduradun horien kontra aurkeztu zuen lehenbizi protesta. Haien arabera, interesatuak, espainiar herritarra izanik, gaztelania jakin behar du, eta azkenean, Estatuaren Administrazioak Autonomia Erkidegoarekin dituen harremanetan euskara erabiltzeko eskubiderik ez duela esan diote. Planteamendu horrek hautsi egiten du euskararen erabilpenaren arautzeazkoari buruzko [azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legearen 6. artikuluan](#) xedaturikoa, eta halaxe jakinarazi genion Eusko Jaurlaritzaren Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari. Bere sailak Euskadiko Gobernuaren Ordezkaritzan gestio egokiak egingo zituela iragarri zigun. Erreklamazio-egileak, ondoren, idazki bat bidali zigun, bulegoetan berriz ere hitzordua eman ziotela jakinarazteko. Bertan izapidetu ahal izan zituen euskaraz, inolako problemarik gabe, semearen NA eta pasaporteak.
 - **Elebidek** (Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua) arlo horretan duen ahalmena. Gai hori hurrengo atalean aipatuko dugu.

IV. Kexarik aipagarrienak

IV.1. *“Auzolandegiak” programaren hurrengo ekitaldietan plazak esleitzeko sistema hobetzeko neurriak*

Pertsona batek erakunde honetara jo zuen ez zegoelako ados Eusko Jaurlaritzaren Gazteria Zuzendaritzak eginiko jarduketarekin, hain zuzen ere aurten atzerrirako deitutako auzolandegietako plazak esleitzeko jarduketarekin.

Horrelako programetan, ohikoa da plazaren eskaintza nahikoa ez izatea eskaria betetzeko, batez ere zenbait herrialdetan. Hala denean, beharrezkoa da esleipen sistema bat bideratzea, eskatzaileen berdintasuna bermatzeko xedearekin. Helburu horrek, gure ustez, irizpide bikoitzak dakar herri botereek arlo horretan duten jarduketaren kalitatea baloratzeko: alde batetik, halako moldez sortu behar da sistema non deialdiaren hartzaileek interesekoak dituzten plazak berdintasunean eskuratzeko modua izango baitute; bestetik, plaza jakin bat

hartzaileetako bati eta ez batzuei esleitzeko irizpideek diskriminazio arbitrarioz ez eragitea. Hurrengo deialdietan betetzen direla ziurtatzeko [urriaren 21eko 43/2011 Gomendioa](#) helarazi genion Eusko Jaurlaritzaren Kultura Sailari.

Kontuan hartu behar da ezen, arau horretan arauturikoarekin bat etorritik, hauexen arabera dela lortu nahi den helmuga eskuratzeko aukera: libre dauden plazen kopurua eta plazak eskatzeko bizkortasuna. Hala, aldez aurretik balizko interesdunek eskaintzaren berri badutela zenbat eta hobeto bermatu, orduan eta berdintasun handiagoa izango da sisteman: nahi den helmuga eskuratzeko aukera. Horretarako, eskaintza argitaratzen denetik izena emateko unera arte denbora egokia igarotzea izango litzateke onena; beraz, horixe izan zen gure lehendabiziko gomendioa.

Bestalde, baldin eta lehentasuna ematen bazaio izena emateko bizkortasunari, ez dirudi izena emateko data eta ordutegia eskola-orduetan zabaltzea denik egokiena deialdiaren hartzaileen arteko berdintasuna bermatzeko; izan ere, gehienak ikasle gazteak dira. Horregatik, plazak lehiaketa baten bidez esleitzea gomendatzen dugu ezarritako epean eskaera egiten duten pertsonen artean, dela ausazko irizpidea jarraituz, dela merezimenduen arabera hautaketa erabiliz.

Proposatu genuen bezalako sistema, azkenik, lagungarria izango litzateke kasu honek agerian utzi dituen disfunczioetako beste bat gainditzeko. Izan ere, ezarritako metodoa edozein dela, halako moldez sortu behar da sistema non, balizko erreklamazioen aurrean, oinarrietan iragarritako hautaketa irizpideak betetzen direla egiaztatzeko modua izango baita plazak esleitzean. Horren bidez, herri botereen jarduketa kontrolatzea ahalbidetu nahi da, baita gardentasun printzipioa bete ere.

IV.2. *Elebide zerbitzuaren lana indartu eta hobetu beharra*

Hizkuntz eskubideen arloko hainbat espediente izapidetzearen ildotik egiaztatu izan dugunez, kekek aurretik zerbitzu horretan planteatzen zirenean, dagokion administrazioari jakinarazten zitzaizkion, baina ez zien beti erantzuten Elebidek laguntzeko eginiko eskaerei. Izan ere, hiru aldiz eskatu ondoren, izapide gehiagorik gabe artxibatzen zuen, administrazio-isiltasunari eusten bazion. Hala agerrarazten zuen bere txostenean. Prozedura horren ondorioz, erreklamazio-egileetako batek galdera hau egin zion bere buruari: zerbitzu horren xedeko eskubideak bermatze hori zertan gauzatzen den, baldin eta, praktikan, eskubideak urratu izanaren ziozko kekek artxibatzen baziren salaturiko administrazioaren ezetza jaso ondoren, hau da, jarduketa zuzentzeari ezetza bakarrik ez, erantzuteari ere uko eginda. Haren ustez, ez da bermatzen eskubiderik eta, gainera, salaturiko erakundearen arteko lankidetzarik ez dago. Horrek guztiak, haren iritziz, zalantzan jartzen du herri botereek hizkuntza normalizazioaren arloan aurrera egiteko iragarritako konpromisoaren sinesgarritasuna.

[Dekretu arautzailearen](#) 8. artikuluko 4 eta 5. idatz-zatietan ezarritakoarekin bat etorritik, kontsulta, kexa edo iradokizunaren xede den erakunde edo Sail bakoitzak beharrezko neurriak

hartuko ditu erantzuna emateko betebeharra epe barruan bete dadin, baita azaldutako akatsak zuzentzeko ere. Egindakoaren berri Elebide Hizkuntz Eskubideak Bermatzeko Zerbitzuari eman beharko zaio. Araudi horretan ez dira ezarri manuok ez betetzearen ondorioak. Hala ere, lankidetzarako zenbait betebeharrak ezartzen dizkiete euskal administrazioei, eta herri botereen jarduketara eragindako behar duten printzipioek dakartzaten ondorioak dituzte, hots, herritarrei zerbitzua emateko eta koherentzia izateko printzipioek. Bereziki eskubideak bermatzeko zerbitzua. Horren eraginkortasunaren oinarria, hain zuzen ere, erakundeen arteko lankidetzara sustatzeko duen ahalmenean datza.

Gure ustez, printzipio horiek abiapuntutzat hartuta ulertu behar da Elebideren izaera. Aipaturiko dekretuaren Zioen Azalpenaren arabera, zerbitzu espezializatua eman beharri erantzuten dio, eta eginkizun hauek ditu: herritarrak hizkuntza eskubideez jabeatzeko eta informatzea, herritarrek hizkuntzaren arloan egiten dituzten kontsultak eta erreklamazioak izapidetzea eta kudeatzea eta prozedura espezifikoak, bizkorra eta eskuragarria bideratzea. Horri esker, funtzio horiek Eusko Jaurlaritzaren baitan eraginkortasunez betetzeko modua izango da, beste herri erakunde eskudun batzuekin koordinatuta.

Ordenamenduak termino horietan eratzen duenean eskubideak bermatzeko zerbitzu ofizial bat, ageri-agerikoa iruditzen zaigu berme hori –mugatua izanik ere– ezin izan daitekeela soilik jarduketara bakarrik sortzen duten “gorabeherak” agerraraztea, hau da, aurkezturiko kexak dagokien erakundeetara aurkeztea. Horren ibilbide bakarrik artxibatzea da, erakundeek jaramonik egin ezean. Zerbitzuari esleituriko eginkizunaren betetze formala besterik ez da –eta, horregatik, okerrekoa da–. Bermatzeko eginkizunak asmo hutsetan gelditzeko arriskua egongo litzateke, praktikan edukirik ez duten eginkizunak. Eta herritarren aurrean duten irudirako kaltegarria izango litzateke ezinbestean. Administrazioak hizkuntz eskubideak bermatzeko jarritako bideek funtzionatu behar dute ez bakarrik herri botereek hori lortzeko lankidetzara dihardutenean, baizik eta batez ere, hasieran hala gertatzen ez denean, lortzeko ekimena eta irimotasuna behar direnean. Herritarrek hori espero dute, normala denez.

Horregatik, Elebideren araudiak ez dizkio eratzkitzen ikuskaritza eta kontrol ahalmenak, eta lankidetzara bete behar ditu bere funtzioak. Hori egia izan arren, egia da ere zuzentzen zaien administrazioekin lankidetzara aritzeko oinarritzako modu bat betebeharrak gogoraraztea, hain zuzen ere ordenamenduak hizkuntza eskubideen arloan kasu bakoitzean inposaturiko betebeharrak, Elebideri laguntzeko betebeharrak hasita. Bi alderditan gauzatzen da betebeharrak, funtsean: Alde batetik, epe baten barruan erantzutea; bestetik, kexak izapidetzean ikusitako hutsuneak konpontzeko hartutako neurrien berri ematea.

Erakunde honen aburuz, Elebideren funtzionamendua hobetu beharra dago halako moldean non, egun araututa dagoen arau-eremuaren barruan izanik ere, adierazkorra eta aktiboa izango baita laguntzeko uzkur agertzen diren administrazioen aurrean. Eskerrak eman behar ditugu Eusko Jaurlaritzaren [Kultura Saileko](#) Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak horren gainean emandako laguntzagatik; izan ere eskaturiko argibideak berehala eta gardentasunez emateaz gain, gure jarduketaren ondotik presta agertu delako Elebide bere zerbitzuak jarduteko duen prozedura aldatzeko, kexak hobeto izapidetze aldera.

V. Ondorioak

- Herritarrek eskubidea dute euskara zein gaztelania erabiltzeko herri administrazioarekin dituen harremanetan Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan, baita aukeratzen duen hizkuntza ofizialean arreta jasotzeko ere. Hiru esparrutan, ordea, urtetik urtera biltzen dira herritarren kexak eskubide hori ukatu izanagatik. **Justizia, Herrizaingoa eta Osasuna.** Azken urte honetan ikusitako zailtasunak batez ere herri administrazioekin harremanetan izateko euskara erabiltzeak dakarren kostua izan da, denboraren, bitartekaritzaren eta eragozpenen aldetik. Kostu horiek aztertuta, ondorio hau atera dezakegu: **aipaturiko eremuetan, hizkuntza ofizial bat edo bestea aukeratzea ez dela, inondik ere, askatasunez eginiko hautua herritarrentzat.**
- Legeak ez du eskubide horren erabilera bermatzen pixkanaka ez bada, baina herri botereak neurri egokiak hartzera behartzen ditu, baita aurrerapen hori errealitate bihurtzeko beharrezko bitartekoak bideratzera ere. Kexak behin eta berriz aurkezteak, ordea, **arazoa kroniko bihurtzeko** arriskuaz ohartarazten gaitu; izan ere, pixkanakako izaera hori azkenean bitartekoen eraginkortasuna denbora mugagabez atzeratzearekin identifikatzen da hiru eremu espezifikoa. Izaera hori dela-eta, **emaitzak ikusita, garaturiko politikak baliozkoak diren ala ez galdetu behar diogu geure buruari, eta horren arabera jardun.**
 - Ez dago erantzun orokorretara jotzerik eremu horietan gertatzen ari dena azaltzeko, ezta herritarrek eremuon inguruan jartzen dituzten kexei aurre egiteko ere. Arazo espezifikoa dira, **eta espezifikoki azertu behar da ere zer dela-eta, urte asko igaro arren, izan den haietan txikiagoa orain arte garaturiko neurrien eraginkortasuna herri botereen gainerako jardueretan baino.**
 - Ikusitako arazoak gutxitu egin behar dira herri administrazio guztietan gure bi hizkuntza ofizialeko edozeinetan beren zereginak egiteko gai den pertsonalaren proportzioa handitu ahala. Nolanahi ere, horretarako behar den **trebakuntzarako ahaleginei** kalterik egin gabe, erakundeek nahitaez gutxitu behar dute horretarako gai den pertsonalik ez izateak herritarren eskubidean duen eragina, hain zuzen ere herritarrek eurek aukeraturiko hizkuntza ofizialean, bereziki gabezia handienak duten eremuetan. Horrenbestez, **halako moldez antolatu behar dituzte beren giza baliabideak, non, txanda eta zerbitzu ezberdinetan, faktore objektiboen arabera banaturiko pertsonal elebiduna bermatuko baita,** hala nola testuinguru soziolinguistikoa eta kokatzen diren tokiko biztanleen kopurua, pertsonala edo, betetzen den eginkizuna dela bide, publikoarekiko interakzio handiagoa edo txikiagoa izatea.
 - **Justizia Administrazioaren** eremu espezifikoa, honako neurri honek itzulpen beharrak murriztuko lituzke: **eginkizunak euskaraz egiteko gai den pertsonalari esleitzea aldeetako batek euskaraz jardutea aukeraturiko prozedurak, dela izapidetzeari dagokionez, dela ebazpena emateari dagokionez.** Espero izatekoa da horrelako konponbideak ematea Bulego Judizial eta Fiskal Berriak bideratuko duen antolakuntza-eremuan.

- Kezkatzekoa da ere bizi dugun **egoera ekonomikoak hizkuntza normaliziorako** dauden aurrekontu publikoetan duen eragin txarra, arlo honetan beste batzuetan bezalaxe. Testuinguru horretan, orain arte zeuden baliabideak kendu dira hala nola trebakuntza ikastaroak, eta gure ustez behar-beharrezkoak diren zerbitzuak: hizkuntza dinamizazioa eta aholkularitza epaitegietan. Horregatik, epe luzerako helburua dela adierazi behar dugu, alde horretan herri botereek orain ere dituzten betebeharrak azpimarratzeko. Baina aldi berean, gure ustez une egokia da funtsezkoa irizten diogun ideia bat gogoratzeko: **Gizarte antolatuaren erantzukizuna ere bada** hizkuntz eskubideak betetzeko unea aurreratzeko gure herrialdean. **Herritarren ekimen irmoak behar dira, parte hartzekoak, tolerantak eta berritzaileak**, uneko zailtasunek ez dezaten eragotzi bidean aurrera egitea.
- **Elebideren** (Hizkuntz eskubideak Bermatzeko Zerbitzua) **eraginkortasunaren gakoa erakundeen arteko lankidetzan datza**, eta hori **administrazio hartzaileen bi betebeharretan** gauzatzen da: Alde batetik, epearen barruan erantzutea helarazitako kexak; bestetik, administrazioek agerrarazitako hutsuneak konpontzeko egintza jarduketan berri ematea. Lankidetzarik ezak ez luke ekarri behar Elebidek kexa artxibatzea, lehen alderdiari dagokionez nahiz bigarrenari dagokionez, baizik eta dagokion **sailaren edo erakundearen aurrean behin eta berriz adierazi behar da arlo** horretan dituen eskubideak hausten ari direla, betiere behar den erakunde orotara jota. Hori guztia bere txostenean Gobernu Kontseiluaren edo Eusko Legebiltzarraren aurrean egin ditzakeen aipamenak eragotzi gabe.

II.2

HEZKUNTZA

ararteko

2. HEZKUNTZA

I. Arloa kopurutan

2011n 169 erreklamazio jaso dira hezkuntza arloan. Erreklamazio horiei beste 27 gehitu behar zaizkie, izan ere, azken horiek Haur eta Nerabeentzako Bulegoari esleitu zaizkio, ezintasunagatik, jatorriagatik, etniagatik edo egoera sozioekonomikoagatik hezkuntza-behar bereziak edo berariazkoak dituzten ikasleekin baitute zerikusia, edo tratu txarrekin eta jazarpen egoerekin. Horiek guztiak batuta, 196 erreklamazio dira.

Hertsiki hezkuntza arloan bideratutako erreklamazioak direla-eta, honako administrazioei eragin diete:

– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza)...	124
– UPV/EHU	10
– Tokiko administrazioa.....	4
– Foru administrazioa	1

Ohikoa izaten den moduan, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak aurkeztutako erreklamazio gehienak hartzen ditu. Hori dela eta, eta batzuetan gertakizun puntualak egoten diren arren (atzerapenak informazioaren bidalketan, etab.), Saileko arduradunek erakundeari kexa giza aztertzen ditugun gaiak behar bezala tramitatzeko eskaintzen duten laguntza azpimarratu nahiko genuke datu positibo gisa.

Horien edukiari dagokionez, jasotako kexak honako gai hauei buruzkoak izan dira:

– Ikasleen onarpena.....	37
– Bekak eta bestelako laguntzak.....	22
– Unibertsitateko irakaskuntza.....	17
– Eskubideak eta betebeharrak.....	15
– Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura	14
– Haur hezkuntza	11
– Hizkuntzen irakaskuntza.....	10
– Eskola-garraioa	9
– Eskola-jantokia	8
– Beste alderdi batzuk	8
– Lanbide heziketa	5
– Ikastetxeak – instalazioak.....	4
– Ikastetxeak – antolaketa	2
– Irakaskuntza artistikoak.....	2
– Hezkuntzako plangintza/programazioa	2
– Lehen hezkuntza.....	1
– Derrigorrezko bigarren hezkuntza	1
– Hezkuntza-premia bereziak	1

Haur eta Nerabeentzako Bulegoari esleitutako erreklamazioak:

- Ezintasunagatik, jatorriagatik, etniagatik edo beren egoera sozioekonomikoarengatik hezkuntza-behar bereziak edo berariazkoak dituzten ikasleak. 20
- Eskolan tratatu txarrak edo jazarpena gertatutako egoerak 7

Aurten bideratu diren erreklamazioen –2011n jaso ziren kexak nahiz 2011ko urtarrilaren 1ean abian zeudenak– tramitazioaren xehetasunei dagokienez, txosten hau idatzi denean, hauxe da hezkuntza arloaren egoera:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
181	38	126	31	94	1	17

II. Araudi edo gizarte testuingurua

Hezkuntza alorra jarraipen testuinguru batean biltzen da, aipatu beharreko berrikuntza berezirik gabe araudizko ustezko ekimenei dagokienez ezta uneko gizarte egoerari dagokienez ere.

Beharbada aipa genezakeen gauza bakarra zera da, gure esperientziak eramaten gaituela haur hezkuntzako garaiko lehen zikloaren planifikazioa zaintzera familiarren eta profesionalen erantzukizunen artean beharrezkoa den kontziliazioa sortzeko ezinbesteko faktore gisa. Era berean, hezkuntza eskaintzak gainontzeko hezkuntza epeetan dituen erronka berriak azpimarratu nahi ditugu, besteak beste, hezkuntza hirueledunaren esparrua eta teknologia berrien gaineratzea.

III. Jarduera-plana

2010-2014 aldirako programaren xedeetako bat Haurtzaroaren eta Nerabezaroaren Bulegoa eratzea da. Hori dela eta, ekintza plan bat eratu dugu, funtsean, Bulego horretarako prestatu denari gehitu zaio. Horrenbestez, beharrezkoak ez diren errepikapenak ekiditeko, [Haur eta Nerabeentzako Bulegoak](#) landu duen txosten espezifikoak irakurtzea gomendatzen dugu, izan ere, txosten horretan xehetasunekin azaltzen dira 2011n gauzatu diren eta hezkuntzaren arloarekin lotutako alderdiak barne hartzen dituzten jarduerarik garrantzitsuenak.

IV. Kexarik aipagarrienak

IV.1. Hezkuntzako plangintza edo programazioa

Hezkuntzako plangintzaren inguruko kexak haur hezkuntzako lehen ziklorako programaturako hezkuntza eskaintzari buruzkoak (bi urteko gelak) izan dira bereziki. Horrek, aldi berean, aurrerago aipatuko dugun ikasleak onartzeko prozeduraren inguruan izapidetutako kexa kopuru handia azaltzen du.

Horren adibidea da Gasteizen gertatutakoa, haur kopuru nabarmena plazarik gabe geratu baitzen ikasleak onartzeko prozesuan eta itxaron zerrendatan geratu behar izan dira eskolatzeko aukerak zehaztu diren arte. Egoera hori dela-eta, ofiziozko jarduera bat hasi behar izan dugu, 2011-2012 ikasturtea hasi ondoren, Eusko Jaurlaritzako [Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak](#) ezarritako adierazleen betetze maila ezagutze aldera, unibertsitatez kanpoko zentroen sarearen plangintza lanean hobekuntza jarraitua lortzeko. Adierazle horien artean honako hauek daude: 1) funts publikoekin mantendutako zentroetan hala eskatzen duten bi urteko ikasleen %90ari gutxienez eskola plaza bermatzea eta 2) plaza lortzen duten bi urteko ikasleen eskaera guztiak, gutxienez % 90ean familiak egindako aukerari erantzuten diola ziurtatzea.

Plangintzaren inguruko kexa horiek izapidetzean egiaztatu ahal izan dugu bi urteko maila horretan hezkuntza administrazioak, berezitasun zehatzak kontuan hartuta ratio ezberdineko taldeak eratu ahalko direla dioen hezkuntza langileen lan baldintzak arautzen dituen erabakiaren xedapen batean oinarrituta, zenbaitetan, hasiera batean ezarritako ratioak malgutu ditu eskura dagoen hezkuntza azpiegituraren ahalmena hobetzeko asmoz eskola postuen eskaerari erantzuteko.

Kexa horiei jarraiki, ezin dugu gure kezka ezkutatu hezkuntza administrazioak hezkuntza eskaintzaren plangintza eredu linguistiko ezberdinen arabera kontuan hartzen ari dela ikusita. Izan ere, hezkuntza zentroek programaturako ereduen eskaintzaren ustezko izaera irekia erabiltzen ari da (eskaera nahikoa egotera bakarrik baldintzatuta) hezkuntza plangintzan eragina duten eremuen mugatzea zentro bakoitzak benetan eskainitako eredu linguistikoaren maila edo xehetasunera jaitxi gabe egin daitekeela azaltzeko. Egia da ikasleak onartzeko prozesuen kudeaketa gero eta hobeagoa egiten saiatzeko nahiak horrelako irizpide motak defendatzea azal dezakeela. Hala eta guztiz ere, horrek ezin gaitzake hezkuntza administrazioak adierazitako eta hartutako konpromisoa alde batera uztera eraman, hau da, familiek eredu linguistikoaren aukera askea bermatzera, Euskal Eskola Publikoari buruzko [otsailaren 19ko 1/1993 Legearen](#) 5 e) artikuluan xedatutakoaren babesean. Gure ustez, errealitate horrek, ikasleak onartzeko prozesuaren plangintza eta kudeaketa modu horrekin jarraitzekotan, gogoeta zehatzagoa eskatzen du horrekin aukeratutako eredu linguistikoaren araberrako hezkuntza sistemara sartzeko interesatuta dauden familia guztiak berdintasun baldintzatan lehiatzen ari diren zehazteko.

Hala eta guztiz ere, beste hezkuntza garaiei buruzko kexak ere jaso ditugu eta, gure ustez, hezkuntza agente guztiak herritarren benetako hezkuntza premietarako plangintza

demokratiko eta egokia egiteko parte hartu behar dutela bermatzen du horrek. Horrela gertatu izan da, adibidez, Iruarteta BHI eta Viuda Epalza HLHIko hezkuntza elkarteek sus-tatutako kexen kasuan.

Atal hau ixteko, egokitzat jotzen dugu hezkuntza administrazioak oraindik ere derrigorrez-ko bigarren hezkuntzako ikasketak eta dantza edo musikako ikasketa arautuak aldi be-rean egiten dituzten ikasleentzako sarbide lehentasunak ezartzeko aukerari dagokionez ekimenak zehaztu ez dituela bermatzen duten beste kexak jaso ditugula adieraztea. Bes-te hainbat jaso ditugu hizkuntzen irakaskuntza eskaintzan egon diren aldaketen ondorioz (Bermeoko HEO).

IV.2. *Onartzea*

Aurreratu dugun moduan, aurreko kexa ugari jaso ditugu zentro publikoetan eta itunpeko ikastetxe pribatuetan ikasleak onartzeko prozedura arautzen duen [martxoaren 4ko 35/2008 Dekretuan](#) xedatutakoaren babesean urtero iragarritako prozedura dela-eta.

Izapidetutako kexa gehienak plaza nahikorik ez dagoen kasuetan aplikatu beharreko irizpideekin lotuta egon dira. Kexa horiek aldeztatik emandako hainbat gomendio eta ondorioaren jadanekotasuna aztertzea eraman gaituzte. Horrela bada, etxebizitzarekiko gertutasunaren inguruko irizpideari dagokionez erakunde honek 2007ko uztailaren 16ko ebazpenean esandakoa azpimarratu behar du ([Arartekoaren ebazpena, 2007ko uztaila-ren 16koa](#)). Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailari iradokitzen zaio ikasleak onartzeko prozesu baten eraginetarako familia batek aitortu duen helbidearen egiazkotasuna ziurtatzeko saiakera egin dezala). Era berean, zentroak askata-sunez antzemandako beste egoerak kontuan hartzeko aukerari dagokionez, 2011ko mar-txoaren 10ean emandako ebazpena azpimarratu beharra dugu ([Arartekoaren ebazpena, 2011ko martxoaren 10ekoa](#)). Horren bidez, ikasleak onartzeko ezaugarri garrantzitsu gisa premutasuna lehenesten duen irizpidea aplikatzeari buruzko jarduera amaitzen da).

Eztabaidagai izan den beste irizpide bat familia unitatearen urteroko errentari buruzkoa izan da. Erakunde honetara jo duten familiek irizpide hori aplikatzeko modua berrikusteko komenientzia proposatu dute eta familia eta lan bitzita bateratzeko aukerekin lotzeko be-harra defendatu dute.

Baina, kexa horiez gain, prozesuaren kudeaketa mekanizatua egiteko aukera eskaintzen duen aplikazio informatikoaren inguruko beste batzuk ere jaso ditugu. Horiek izapide-tzeari esker, baieztatu ahal izan dugu aplikazio horrek ez duela kontuan hartzen eskatzaile bakoitzak egiazta dezakeen puntuazio ezberdina eskatutako hezkuntza zentro bakoitzari dagokionez aplikatzen diren irizpideen arabera. Fase bakar batean bigarren eta hirugarren eskaerak esleitzeak ez du aukerarik ematen eskatutako zentro bakoitzarentzat puntuazio ezberdina bereiztea, berez, baremoaren irizpideen arabera berma daitekeen arren. Ho-rrek, gure ustez, harrera lortu nahi duten hautagai guztien berdintasun baldintzak urratzen ditu.

Ohiko epe horretatik kanpo, urteroko izaerarekin deiturikoa, ikasleen onarpena eskolatzeko lurralde batzordeen bidez kudeatzen da. Proposamenak aurkezterakoan, batzorde horiek, familiek adierazitako borondateaz gain, euskal hezkuntza sisteman ahalik eta integrazioerik normalizatuena jarraitu behar dute, zehazki honako irizpideen babesean: 1) zentroaren gertutasuna familia etxebizitzari dagokionez eta eskolan dagoeneko anai-arrebarik ote dagoen; 2) funts publikoekin mantendutako zentro guztien (publikoak eta itunduak) arteko oreka; 3) zentroetan dauden baliabide teknikoan eta giza baliabideen erabilera eragingorra eta 4) zentroaren egokitasuna ikasleari hezkuntza erantzuna emateko.

Hala eta guztiz ere, izapidetutako hainbat kexa ikusita, kontu-hartze falta egon daitekeela pentsatzen dugu, familien borondatea dela-eta. Horren adibide gisa familiek eskatutako eredu linguistikotik eta zentro motatik hurrenez hurren urruntzen ziren eskolatzeko proposamenen kasuak aipatuko ditugu.

IV.3. Haur hezkuntza

Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak haur hezkuntzako lehen zikloan gerta daitezkeen gertaera anitzak ezagutzeko aukera eskaintzen duen diagnosi orokorra egiteko proposamena errepikatu du. Diagnosi hori une honetan egiteke dago. Hori dela-eta, ofiziozko espediente bat hastea erabaki dugu egoera horien errealitatearen jarraipen egokia egite aldera. Horien artean erakunde honen aurrean kexa baten arrazoi izan den errealitate bat dugu. Zehazki, bi urteko geletarako ezarritako laguntza osagarriko edo errefortzuko langileak familien esku daudeneko hainbat hezkuntza zentro dira.

Azken horren harira, azpimarratu nahiko genuke zer nolako finantziario aldeak gerta daitezkeen bi urteko mailan gertatzen den hezkuntza eskaintza bikoitzaren ondorioz. Errealitate horren berri izan dugu hainbat familiek egindako kexak direla eta, euren seme-alabak hasiera batean Gasteizko udal eskolatan egon ondoren Haurreskolak Partzuergoaren mende geratu baitira eta seme-alabek bertan jarraitzea nahi izan dute 2 urte izan arren. Erabaki horrek udaleko laguntza ekonomikoak eskuratzeko aukerak murriztu dizkie.

Era berean, sektore ezberdinek helarazi diguten kezka aipatu behar dugu partzuergoaren mende dauden haurreskolatan burutzen ari diren taldekatzei dagokienez, izan ere, taldekatze horiek emandako zerbitzuaren kalitatean eragina izan dezaketenen beldur dira. Hala-ber, adierazi nahiko genuke [Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak](#) sustatutako zerotik hiru urte bitarteko haurtzaroarekiko arreata plan berriak (Haur Etxea) eman ditzakeen emaitza berrien zain gaudela.

IV.4. Garraioa eta jantokia

Garraio eta jantokiko zerbitzu osagarri horiek konfiguratzeko modua dela-eta, kudeaketa zuzeneko jantokiko zerbitzuaren baimenak eguerdiko eskola garraioaren zerbitzuaren

ukapena dakar berekin. Planteamendu horrek erakunde honen esku-hartzea ukatzera eramán gaitu nolabaiteko eztabaida izan duten egoeretan (IPI Ikasbidea Duranako ikastola). Edonola ere, hezkuntza-administrazio honek bateraezintasun orokortu horren salbuespen posible gisa ezartzen ditu jantoki-zerbitzuek garraiatutako ikasle guztiei arreta eman ezin dieten kasuak. Hori kontuan hartuta, ikasleek zerbitzu hauek eskuratzeko duten aukera-berdintasuna benetan betetzen dela bermatze aldera, eguerdian garraiorik ez duten ikasleei jantoki-kuota murriztu behar ote zaien planteatu behar dela uste dugu. Horrela, kudeaketa zuzeneko jantokietako jarraibidea, kuota hobaridunei dagokienez, erakunde baimenduen bidez kudeatzen diren beste jantokietara ere hedatuko litzateke. ([Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 26koa](#). Horren bidez eskolako jantokiko zerbitzuaren finantzazio baldintzei buruzko jarduera amaitzen da).

Kasu berezia izanda ere, une honetan izapidetzen ari den kexa baten eragile izan den egoerarekiko gure kezka adierazi nahi dugu. Egoera horrek [ASPACE](#) zentroetara joan ondoren ikasketa zentro arruntetara joan behar diren ikasleen garraioen baldintzen ingurukoa da.

Noski, eta ohikoa den moduan, zirkularrean ezarritako irizpideen aplikazio objektiboaren ondorioz, zerbitzu horietara heltzeko baimena faltarekin ados ez dauden familien kexak egon dira, zehazki, zonifikazioaren inguruan plaza libreak egon arren.

Jantokiei bereziki dagokienez, aurrekari gisa jantoki zerbitzu hori partzuergoko haur-eskola guztietan progresiboki ezartzen saiatu ziren parlamentuko ekimenak hartu ditugu zerbitzuaren uneko egoera aztertzeko. Horren bidez baieztatu ahal izan dugunez, oraingoz, haur-eskoletan jantoki zerbitzua eskaintzea edo ez zerbitzuaren bideragarritasunaren mende dago, ez bakarrik instalazioen baldintzen arabera baita familiek adierazitako aukeraren arabera ere.

Bestalde, hezkuntza administrazioak kontratatutako enpresa pribatuei loturiko eskola jantokien langileen grebatik sortutako arazoak, kexen bidez, bere protagonismoa izan du. Gatazka hori, azkenik, bideratu izan da.

IV.5. Bekak eta bestelako laguntzak

Une honetan liburuen kudeaketa solidarioaren programa lehen hezkuntzako ziklo guztietan hedatzen da baita derrigorrezko bigarren hezkuntzako lehen bi zikloetara ere. Aplikazio mailakatu horrek, une honetan DBHko hirugarren mailan ez aplikatzea dakarrenak, kexa berriak eragin ditu, okerrekoak badira ere, ustezko diskriminazioa alegatuz.

Aurreko urteetan bezala, beka ematean gertatutako atzerapenengatik aurkeztutako kexak, ukatzeko erabakiekiko desadostasunak, deialdien baldintzak zalantzan jartzea, etab. ere egon dira.

IV.6. Hezkuntza-premia bereziak

2011. urte honetan zehar izapidetutako kexen errealitateak berriro ere agerian utzi du beharrezkoa dela ahaleginak areagotzea hezkuntza zerbitzuen arteko koordinazio handiago eskaintzera bideratutako jardunbide egokiak zehazteko. Horrek, aldi berean, hezkuntza premia bereziak dauzkaten adingabeei emandako hezkuntza erantzunaren jarraipen egokia eta ebaluazio aproposa eta familiekiko lankidetzeta handiagoa bermatuko ditu.

Horrela gertatu da hezkuntzaren arlo zorrotzetik kanpoko zerbitzuek artatzen zuten eskola adineko adingabe baten kasuan, une berean kasuaren balorazio psikopedagogikoaren zain zegoen bitartean. Jakina den moduan, erakunde honetan beti azpimarratu izan dugu behar horiek baloratzeko eta antzemateko beharra. Horregatik, hezkuntza administrazioak ikasle horren balorazio psikopedagogikoa ezin zuela atzeratu baloratu izan dugu, azkenean egin zuten moduan.

Nolanahi ere, zerbitzuen arteko lankidetzeta onaren adibide ugari ere egon dira. Haur-eskola batera zihoan adingabe bati eskaintzen zitzaion hezkuntza erantzuna aztertzean egiaztatu ahal izan dugu. Bertako langileak, hezkuntza eta laguntza programaren bidez, harrera goiztiarraren eremuan lan egiten duten beste erakundeetan ohikoak diren errehabilitazio eta prestaketa ildoak indartzen saiatu dira.

Bestalde, euren seme-alaben eskolatzeko aukerak egiaztatzea erakunde honetara jo behar izan duten familien kasuak ere izan ditugu. Horietako bat disfasia mistoa zuen adingabe bat zen, eta familiak A ereduan jarraitzea nahi zuen. Bestalde, ezgaitasun intelektuala zuen adingabe baten berri izan genuen. Familiak hezkuntza bereziko zentro itundu batean eskolatzeko aukera zehaztu nahi zuen. Ikasle taldeen eskolatzeko baldintzen berri ere jakin nahi izan dugu, hala nola Elgoibarreko BHIIn lanen ikaskuntza ikastaroa jarraitzen duten ezgaitasun intelektualeko gazteek osatutakoa.

Azpimarratu behar dugu familia batzuek erakunde honi euren kezka helarazi diotela gaindohatzeko baldintza pertsonalekin loturiko hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleei eskaintzen zaizkien erantzuna dela-eta. 2010-2011. ikasturtean Hezkuntza Berrikuntzarako Zuzendaritzak batzorde tekniko bat eratu zuela jakin izan dugu gaitasun handiko ikasleen hezkuntza erantzunean esku hartzen duten profesional guztien laguntza eta babeserako agiri bat burutzeko helburuarekin. Hala eta guztiz ere, ikasle mota horrekiko arreta aniztasunarekiko arreta plan estrategikoaren barnean bilduta geratu beharko da berehala eza-gutuko den eskola inklusibo baten esparruan. Beste interesdun batzuk ere horren mende daude, hala nola DISLEBI (Euskadiko Dislexia Elkarte) elkarteko kideak.

Zoritxarren adierazi behar dugu entzumen ezgaitasunak dituzten eta zeinu hizkuntzako interpretateen laguntza behar duten ikasleen beharrei erantzuna ematen atzerapenak egon direla berriro ere.

Banakako egokitzapen kurrikular berezia eskatzen zuen kexaren bat ere jaso dugu, baita baliabide gehiago eskatzen zituztenak ere.

Atal hau ixteko, zenbait osasun beharren inguruan izapidetutako kexei azaleko aipamena egingo diegu. Hainbat kasu behar bezala bideratu dira eskola ordutegian zehar langile espezializatua eta behar horiek artatzeko berariaz prestatua eskaini baita. Beste kasu batzuetan, berriz, (1 motako diabetes mellitus duen adingabea) 2005eko azaroan onartutako [Eskola ordutegian osasun arreta berezia arautzen duen zirkularraren](#) araberrako arretarako aukerak zehazteko zain gaude.

IV.7. Ikastetxeak

Dagoeneko ohikoa den moduan, hezkuntza zentroak handitzeko eta berritzeko hainbat obren jarraipena egiten saiatu gara eskola kontseiluko edo gurasoen elkarteetako kide diren interesdunek hala eskatu izan digutenean. Zentzu horretan jasotako azken eskaera aurretik zeuden Urumea, Elizatxo eta Langile BHIak elkartzetik sortutako Hernani BHI berriari erantzuna emateko beharrezkoak diren azpiegiturak ditu hizpide.

Txosten honek eskaintzen duen aukeraren bidez aurreratu nahiko genuke kexa berriak aurkeztu direnez beharrezkotzat jo dugula hainbat hezkuntza zentroek burutzen dituzten kopuru jakin batzuen kobratzeen ikerketan sakontzea derrigorrezko ikasketaren berezko doakotasuneko erregimena arriskuan jar baitezakete.

IV.8. Eskolako bizikidetzak

[Abenduaren 2ko 201/2008 Dekretu](#) bidez onartutako ikasleen eskubide eta betebeharren araudi berriak eragin dituen aldaketa sakonak direla-eta, hezkuntza administrazioak [Ikastetxeetan berdinen arteko tratu txarrak gertatzen direnean jarduteko gida](#) berria burutu behar izan du. Gida berri horrek, gainera, [Ciberbullyingaren aurkako eskolaren jardute protokoloa](#) dauka osagarri gisa.

Gidaren zioen azalpenean adierazten den moduan, hezkuntza administrazioak bizikidetzak gatazkak bideratzeko hezkuntza bidezko erantzuna erabili nahi du. Horrela bada, hezkuntza aborlatze hori, prebentzioarekin batera, zentroetatik bizikidetzak apurtzen duten jarrerak eta, bereziki, berdinen arteko jazarpena baztertzeko oinarriak izango dira.

Hala eta guztiz ere, azpimarratu behar dugu eskola bizikidetzan sartuta dauden pertsonak ez dutela beti planteamendu honekin bat egiten. Horrela azaltzen du, gure ustez, erakunde honen aurrean etengabe aurkezten dituzten kexen errealtateak. Hori dela-eta, familiekiko lankidetzak eta elkar ulertzea estutzeko komenientziari dagokion praktika ona azpimarratu nahi dugu. Nolanahi ere, hezkuntza ikuskaritzak ustezko jazarpen kasuak pairatu ditzaketen ikasleek izan ditzaketen ondorio larriak ahal den heinean saihesteko eta erantzuna ematen saiatzeko erakutsi duen gogoaren berri eman nahi dugu.

IV.9. Ebaluazioa

Aurten eztabaida berezia proposatu da Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako titulua lortzearen inguruan. Kexa aurkeztu zuen familiak zioenez, EAEn Oinarrizko Hezkuntzaren curriculumak sortu eta ezartzen duen Dekretua aldatzen duen [martxoaren 30eko 97/2010 Dekretuaren](#) euskarazko bertsioaren arabera titulu hori onartu behar zitzaion bi ikasgaitan ebaluazio negatiboa lortu zuen ikasle bati. Hala eta guztiz ere, hezkuntza administrazioak egoki argudiatu duenez, xedapen horrek (testuen arteko aldea duena) [maiatzaren 3ko hezkuntzako 2/2006 Legean](#) xedatutakoaren babesean, Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzari dagozkion gutxieneko ikasketak ezartzen dituen [abenduaren 29ko 1631/2006 Errege Dekretuaren](#) araudia osatzen du EAEn eremuan eta, horregatik, gaztelaniazko bertsioari dagokion interpretazioa da lehentasuna izan behar duena.

Era berean, kexa gisa aurkeztu da batxilergoan egindako probak eskuratzeko aukera izatea. Zentzu horretan, Batxilergoaren antolamendua eta ebaluazio-prozesua arautzen dituen Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketako sailburuaren [2010eko uztailaren 26ko Aginduaren](#) 32.1. artikulua ezartzen duenez *“ikasleek eta, adin txikikoen kasuan, gurasoek edo legezko ordezkariak ikasleen errendimenduaren ebaluazioan eragina izango duten lan, proba eta ariketa guztiak eskuratu ahal izango dituzte, zuzenduta daudenean...”* proba eta ariketa horien kopiak eskuratzearen inguruko berariazko erreferentziarik egin gabe. Hala eta guztiz ere, berariazko erreferentzia hori ez egoteak ezin gaitu eraman Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko [azaroaren 26ko 30/1992 Legearen](#) 37.8. artikulua ezartzen duen sarbiderako eskubideak lotuta daraman kopiak lortzeko eskubidea ez ezagutzera, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak berak azkenik ulertu duen moduan.

Une egokitzat jotzen dugu hau gurasoak banatuta dauden kasuetan eskaini behar den informazioari buruzko gomendio orokorra mahaigaineratzeko ([Arartekoaren 8/2011 gomendio orokorra](#), [azaroaren 15ekoa](#)). Banandutako gurasoek jaso behar duten informazioa, administrazioak haien seme-alaben inguruan dituen datuei dagokienez, eta aurkeztu behar dituzten agiriak).

Ebazpen horren bidez Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailari gomendatu zaio indarreko instrukzioak berrazter ditzan, bananduta eta dibortziatuta dauden gurasoei haien seme-alaben eskolako bilakaeraren gaineko informazioa jasotzeko eskubidea onartuz (seme-alaben zaintza daukaten edo ez alde batera utzita), baita irakasleekin elkarriketak edukitzeko eta zentroko hezkuntza komunitatean lankidetzan aritzeko eskubidea ere, gainontzeko gurasoen baldintza eta arreta berarekin. Ebazpen horren betetzearen jarraipen egokia burutuko dugu.

IV.10. Hizkuntza normalizazioa

Une honetan, EAEn errotuta dauden ikastetxe atzerritarrek eskaini behar duten curriculumak ezartzen duen araudiaren xedapena argitaratzeko dago oraindik. Hori guztia, oinarrizko

hezkuntzaren curriculuma xedatu eta EAEn ezarri duen dekretua aldatzen duen martxoaren 30eko 97/2010 Dekretuaren artikuluko bakarraren (5) zortzigarren puntuak ezarritakoa garatuz. Hala eta guztiz ere, badirudi sailak euskara eta literaturako ikasketak ikastetxe atzeritarretan ezartzeko asmoa duela 2011-2012 ikasturte honetatik aurrera, ikasketa ebaluagarri bihurtuz, curriculumeko gainontzekoak bezalaxe.

Zalantzarik gabe, pixkanakako eta mailaz mailako ezarpen horren ondorioz, modu paraleloan, euskal hizkuntza eta literaturaren irakaskuntzen salbuespen aukerak aztertu beharko dira, EAEko ikastetxe atzeritarretan irakaskuntza horren benetako ezarpenak aurrera egin ahala sail horrek onartzen dituen arauekin bat eginez, betiere, dagoeneko aipatu dugun martxoaren 30eko 97/2010 Dekretuaren artikuluko bakarraren hogeita bigarren puntuan xedatutakoari jarraiki.

Baina, bitartean, erakunde honen ustez, ikastetxe atzeritarren batek irakaskuntza horien ezarpena aurreratzeko erabakia hartu duela eta barruko zenbait salbuespen onartu dituela aintzat hartuta, ez da ulergarria mota horretako ikastetxe horietako ikasleak hezkuntza administrazio horrek, Hezkuntza Saileko sailburuordeak emandako jarraibideen bidez, onartu duen salbuespenen araubide orokorraren eraginpean jartzea; izan ere, beste ikastetxe atzeritarretako ikasleei ez zaie tratamendu bera ematen.

IV.11. Eskubideak eta betebeharrak

2011. urte honetan, Musikene goi-mailako musika ikastegiak igaro duen egoera zailaren esparruan, Arartekoak ebazpen bat eman du Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Saileko erantzuleei adierazteko ikastegi horretako ikasleen eskubide eta betebeharrak buruzko barne erregimeneko araudiak edukia EAEko unibertsitatetik kanpoko hezkuntza zentroetako ikasleen eskubide eta betebeharrak buruzko abenduaren 2ko 201/2008 Dekretuaren xedapenetara egokitu behar duela eta, beharbada, desegokitzat eta aurkakotzat jotzen diren edo zentroko elkarbizitza larriki kaltetzen duten beste jarrera mota batzuk gaineratuz, baina betiere diziplina erregimenean nagusitu behar den tipikotasunaren printzipiotik eta helburutik sortutako eskaeren arabera: hezkuntza zentroetan bizikidetzak mantentzea eta bermatzea ([Arartekoaren ebazpena, 2011ko uztailaren 22koa](#)). Horren bidez Musikeneko ikasleen eskubide eta betebeharren araudiari buruzko jarduera amaitzen da).

Atal honetan azpimarratzekoa da ere, berezia izan baitzen, ikastetxe itundu bateko ikasle baten amak aurkeztutako kexa. Bertan 200 euro itzul ziezazkioten eskatzen zuen semeak ezin izan zuelako ikasketa bidaiara joan diziplina zigor bat zela-eta. EAEko unibertsitatetik kanpoko hezkuntza zentroetako ikasleen eskubide eta betebeharren uneko araudiak estaldura nahikoa eskaintzen du hezkuntza zentro horrek hartutako neurri zuzentzaileen inguruan: eskolaz kanpoko jardueretan, hala nola, ikasketa bidaian, parte hartzeko eskubidea etetea. Beste kontu bat da, gure ustez, zuzenketa neurri horiei ekonomia mailako beste ondorio batzuk lotu ahal zaizkien, aldeztatik ordaindutako zenbatekoen galera, esaterako. Hori dela-eta, hezkuntza administrazioak jokabide aktiboa izan behar du jarrera desegokiak

zuzentzearen ondorioz ikasleen eskubide eta betebeharren araudian berariaz ezarrita ez dauden neurriak har ez daitezten.

IV.12. Unibertsitateko irakaskuntza

2011. ikasturte honetan aipatu behar ditugu Unibertsitate Sartzeko Probaren ohiko deialdiaren kimikako azterketa dela-eta jazotako gertakariak. EHUko Idazkaritza Nagusiaren aruan egindako izapideei esker azterketa horren inguruan aurkeztutako gertakarietako dagoenaz hartutako erabakiak ezagutu ahal izan ditugu. Hori bai, gure ustez, pasa den deialdi horren esperientziaz baliatuta, EAEn gradu unibertsitate ikasketak ofizialez sarbidea arautzen duen [apirilaren 19ko 79/2011 Dekretuan](#) antolamendu batzordeak esleituta dituen hainbat eginkizun indartu behar dira, hala nola, unibertsitatearen eta batxilergo eskaintzen duten ikastetxeen arteko koordinazioa bermatzen duena, ariketak batxilergoko curriculumari egokitzen direla ziurtatze aldera. Izan ere, horren inguruko jardura bat burutzen ari gara.

Sarbide proba horiekin jarraituz, hainbat kexa aurkeztu direla ikusita, EHUri adierazi diogu proba alde aurretik gainditu zuten ikasleentzako Unibertsitate Sartzeko Gidan dagoen informazioa zabaltzea komenigarria litzatekeela.

Horri esker, gainera, batzorde antolatzailearen jarduteko modua zehaztasunez ezagutu ahal izan dugu proba horiek arautzen dituen oinarriko araudiarekin izandako jarduna amaituta. Hala eta guztiz ere, hainbat gogoeta proposatu ditugu. Egia da hainbat agiri, hala nola, unibertsitatean sartzeko azterketak, eskuratzeko eskubidea kontsulta zuzeneko izapide baten bidez erabil daitekeela. Kasu horietan, zerbitzuen funtzionamendu ona zaintzeko beharrak azaltzen du izapide hori probak antolatzen dituen batzordeak ezarritako hainbat baldintzen mende egotea lekuari (espedienteak gordetzen diren Campusa), ordutegiari (jendearantzako arreta), eta abarri dagokionez. Hori bai, agiriarentzako sarbidea dagokien kopiak lortuz asetzat jotzen bada, azpimarratu behar genuke horrelako karga osagarriak ezartzeak ez duela inolako zentzurik, are gehiago teknologia berriek kopiak egiteko aukera osoak eta errazak, sarearen bidez, etab. eskaintzen duten unean. Gure ustez, azken kasu horietan, ustezko interesdunen asmoa agiriaren kopiak lortzera mugatzen denean, unibertsitateak kopia horiek eskaini behar litzuzke euren eskaerei erantzunez, haiei kontsulta zuzeneko izapidean ohikoak diren baldintzak eskatu gabe.

Bestalde, diziplina espediente baten inguruan izapidetutako kexa aipatu behar dugu. Horrek, kautelazko neurri gisa, ikaslearen eskubideak eteten zituen unibertsitateko instalazio guztietara sartzeari debekatuz. Erakunde honetatik zalantzan jarri nahi izan dugu zigor motako zigor neurriak, kautelazko aldi baterako neurriak esaterako, zigortzeko administrazio eremura eraman izana. Gainera, ezarritako neurria gehiegizkotzat jotzen genuen lortu nahi zen helbururako (irakaskuntzaren garapen arrunta bermatzea). Azken horren inguruan, unibertsitateak egin zezakeen balorazioa ezagutu nahi genuen ikaslearen eskubideak eteteko aldi baterako neurri horren ondorioak konpontzeko aukerari zegokionez baldin eta hasitako diziplina prozedura ez balitz zentrotik kanporatzeko eta matrikula galtzeko proposatutako zigorraren baieztoko ebazpen batekin amaituko.

Duela gutxi jakin izan dugunez, bere garaian hasitako diziplina prozedura iraungitza jo da eta berri bat hasi da. Horrela bada, administrazio onaren printzipiotik urruntzen dela dirudien jardute baten aurrean gaude, izan ere, interesdunak atzerapen handiak pairatu beharko ditu bere behin-behineko diziplina erantzukizuna zehaztu arte. Nolanahi ere, gehien harritu gaituena izan da azken ebazpen horrek kautelazko neurri berak errepikatzen dituela, horiek inolako baloraziorik izan ez badute ere erakunde honek hasierako esku-hartzean proposatu bezala.

V. Ofiziozko jarduerak

Azpimarratu ahal izan dugun moduan, ofiziozko jarduera bat hasi dugu Gasteizen bi urteko geletako hezkuntza plangintzan ezarritako adierazleen betetzearen jarraipena egiteko.

Era berean, haur hezkuntzako lehen zikloaren errealitatearen inguruan egiteke dagoen diagnosiaren jarraipena egingo dugu, baita banatuta dauden gurasoek jaso beharreko informazioari buruzko informazioarena ere.

VI. Ondorioak

Hautzaroaren eta Nerabezaroaren Bulegoa eratzearen erabakia dela-eta, ekintza plan bat eratu dugu, funtsean, Bulego horretarako prestatu denari gehitu zaio. Horregatik, bulego honek burututako berriazko txostena irakurtzea gomendatzen dugu.

Izapidetutako kexei dagokienez, 2011. urte honetan kudeatutako bolumena ikusita baieztatu dezakegu hezkuntzaren alorra pisu gehien duen alorretako bat bailitzan finkatzen dela erakundearen jarduera multzoarekin parekatuz.

Kexa horiek ikertzean, bereziki azpimarratu izan direnak, hezkuntza administrazioa bultzatu nahi izan dugu hezkuntza programaren egokitzapen eta hobekuntza jarraitua egiten jarrai dezan unibertsitate kanpoko sarea antolatze eta planifikatzeko ezarri diren irizpideak (adierazpenak) eraginkortasunez lortu arte. Garrantzitsua da irizpide horien artean hezkuntza eragile guztien partaidetza herritarren hezkuntza beharrezko errealen planifikazio demokratiko eta egokia sortzeko prozesuan bermatzen saiatzeko konpromisoa gaineratu izana. Hala eta guztiz ere, beldur gara irekia izan daitekeen hizkuntza ereduaren eskaintzak ez ote duen arriskuan jarriko hezkuntza sistemarako sarbidea berdintasuneko baldintzetan familiek aukeratutako hizkuntza eredu kontuan hartuta.

Hain zuzen ere, erabateko aukera berdintasuna bermatzeko beharra dela-eta hezkuntza administrazioak kontu handia izan behar du ikasleak onartzeko prozesuak kudeatzean, plaza nahikorik ez dagoen kasuetarako ezarritako lehentasuneko irizpideak erabat aplikatzen direla egiaztatuz (familien benetako egoitza) eta diskriminazioa eragin dezaketan edo beharrezkoak diren helburuetan –famiaren eta laneko beharrak bateratzea, adibidez– lagundu ezin

duten beste horien aplikazioa berraztertuz edo berriz hausnartuz. Era berean, egokia litzateke hezkuntza administrazioak ikasleak onartzeko prozesu horien ebatzen mekanizatua bideratzen duen aplikazioa berraztertzea, ahal den heinean, tratu berdintasun hori burutzeko (bigarren eta hirugarren aukerak esleitzea). Ohiko epeetatik kanpo, eskolatzeko lurralde batzordeen proposamenak, ahal duten neurrian, familien borondatearen arabera izan beharko lirateke.

Komenigarria da Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa sailak, albait lasterren, haur hezkuntzako lehen zikloko errealitatearen inguruan egiteke dagoen diagnosa amaitzea. Horri esker, hezkuntza administrazioaren mendeko zentro publikoetako bi urteko geletan gertatzen diren hainbat errealitateen inguruan behar bezala esku hartu ahalko litzateke.

Haurreskolak Partzuergoaren mendeko haur-eskolen eremuan hartzen ari diren antolamendu erabakiekiko (taldekatzeak) gure kezka azaltzen dugu, baita Enplegu eta Gizarte Gailetako Sailak (Haur Etxea) sustatu duen zerotik hiru urte bitarteko haurtzaroarekiko arreta plan berriak eskain ditzakeen ondorioekiko ere.

Garraio eta jantokiko zerbitzu osagarriak dagokienez, eskola-garraioaren kasuan batik bat, gure ustez, hezkuntza Administrazioak ez du baztertu behar zerbitzua lortzea ahalbidetzen duten irizpideen aplikazio malguago bat, baina ez arbitrarioa, egiten saiatzeko aukera, horren bidez ikasleei arreta hobea eskaintzea lor baldin badaiteke, baina, jakina, eskola maparen berrikuspenaren bidez zerbitzuaren antolamendu aukerak hobetzen saiatzeko ahaleginei kalterik egin gabe.

Jantokiei dagokienez, aurrekontu erabilgarritasun aukera guztiak erabili behar direla uste dugu jantokiko kuoten murrizketa kudeaketa zuzeneko jantoki zerbitzurik ez duten eta eguerdiko garraio zerbitzurik ez duten hezkuntza zentro publikoetan derrigorrezko ikasketak egiten dituzten ikasle garraiatuei ere eskaintzeko.

Hezkuntza-premia berezien alorrean berriro ere azpimarratu beharko genuke beharrezkoa dela ahaleginak areagotzea hezkuntza zerbitzuen arteko koordinazio handiagoa eskaintzera bideratutako jardunbide egokiak zehazteko. Horrek, aldi berean, hezkuntza premia bereziak dauzkaten adingabeei emandako hezkuntza erantzunaren jarraipen egokia eta ebaluazio aproposa eta familiekiko lankidetzaren handiagoa bermatuko ditu. Aniztasunaren arretarako hurrengo plan estrategikoa, eskola inklusibo baten esparruan, jarduera dinamika horiek finkatzeko edo ezartzeko ahalegin garrantzitsua izango delakoan gaude.

Nolanahi ere, eskola ordutegian zehar dauden osasun premia berezien erantzuna arindu behar da.

Eskola bizikidetzaren alorrean, burokratizazioa ekiditen saiatzeko eta praktika onak ezartzen sakontzeko beharra azpimarratzen dugu. Azken horien artean, familiekiko lankidetzaren handiagoa gaineratu behar da nahitaez. Onartutako gida berriak lagunduko duelakoan gaude.

Bestalde, adi egongo gara Hezkuntza, Unibertsitate eta ikerketa sailak beharrezkoak diren neurriak har ditzan, bananduta eta dibortziatuta dauden gurasoei haien seme-alaben eskolako bilakaeraren gaineko informazioa jasotzeko eskubidea onartuz (seme-alaben zaintza daukaten edo ez alde batera utzita), baita irakasleekin elkarrizketak edukitzeko eta zentroko hezkuntza komunitatean lankidetzan aritzeko eskubidea ere, gainontzeko gurasoen baldintza eta arreta berarekin.

Erakunde honen ustez, euskara eta literatura zentro atzerritarretan salbuetsi izana berriz aztertu behar da.

Musikene goi-mailako musika ikastegiaren jarduerak berreskuratu duen normaltasuna indartu behar dela uste dugu. Horretarako ekimen berriak bideratu behar dira, hala nola, ikasleen eskubide eta betebeharrei buruzko barne erregimeneko araudiaren egokitzapena.

Unibertsitate mailan, pasa den deialdiko esperientziak unibertsitatearen eta batxilergoa eskaintzen duten zentroyen artean beharrezkoa den koordinazioa handitzera eraman behar gaitu ariketak batxilergoaren curriculumera egokitu daitezzen.

Era berean, Unibertsitatean Sartzeko Gidan dagoen informazioa zabaltzeko komenientzia kontuan hartu behar da eta administrazio hobera bideratutako praktika berriak aztertu behar dira.

II.3

OGASUNA

3. OGASUNA

I. Arloa kopurutan

2011. urtean 83 erreklamazio izan dira Ogasunaren arloan; beraz, Erakundeak izapidetutako erreklamazio guztien %4,46 arlo honetakoak izan dira. Ondoren administrazioka xehekatuko ditugu:

– Toki administrazioa	47
– Foru administrazioa	24
– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza) ..	6
– UPV/EHU	1

Honela sailkatu ditugu jasotako erreklamazioak, gaiak edo azpiarloak kontuan hartuta:

– Tasak	24
– Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa.....	17
– Tokiko zergak	16
– Foru zergak	15
– Prezio publikoak	10
– Beste gai batzuk	1

Aurten bideratu diren erreklamazioen –2011n jaso ziren kexak nahiz 2011ko urtarrilaren 1ean abian zeudenak– tramitazioaren xehetasunei dagokienez, txosten hau idatzi denean, hauxe da arloaren egoera:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
136	60	68	16	40	12	8

Aipatu behar da batzuetan gure lana herri administrazioen lankidetzan gertatzen diren atzerapenek eragozten dutela. Izan ere, administrazio batzuek ez diete jaramonik egiten gure txosten-eskaerei eta ondorioz ezin izaten ditugu zaindu behar bezala herritarren eskubideak eta ezin burutu izaten dugu geure egitekoa: euskal administrazio publikoen legez aurkako egintzak eta bidegabekoak zuzentzen lagundu. Berriz ere ekin egin behar dugu: batzuetan **laguntzarik ezak** lana bertan behera uztera behartzen gaitu; horrelakoetan ezin izaten diogu eman erreklamatzailari aurkeztutako kexaren erantzun arrazoiturik.

II. Arautegia eta gizartea: egoera

Zergen arloko arautegia eten gabe aldatzen ari da: urtean-urtean eguneratzen, doitzen eta aldatzen dira zergen, tasen eta kontribuzio berezien likidazioetan eragin zuzen duten arauak

(aldaketak, eguneratzeak eta doikuntzak urte batetik bestera egiten dira, hau da, hurrengo zerga ekitaldirako). Zergen arloko foru arautegiak zein tokikoak eguneratzen dira.

Foru arautegien aldaketa orokorrak foru arau hauek ezarri zituzten: Arabako Lurralde Historikokoa [abenduaren 20ko 15/2010 Foru Arauak](#), zergen arloko 2011ko neurriei buruzkoak; Bizkaikoa [abenduaren 22ko 4/2010 Foru Arauak](#), zergen arloko 2011ko neurriak onetsi dituenak; Gipuzkoakoa [abenduaren 23ko 5/2010 Foru Arauak](#), zergen arautegiko aldaketa batzuk onetsi dituenak.

Hala ere, egungo abagune ekonomikoa nolakoa den kontuan hartuta eta jakinik krisi larrian biziko garela luzaroan, hemendik aurrera zergen arloan ohi baino erabaki zorrotzagoak hartu behar dira.

2011. urtea oso nahasia izan da, bai Estatuan, bai EAEn. Ageria geratu da erakundeetako gobernuan daudenak ez datozela bat hainbat gauzatan eta sentsibilitate desberdinak dituztela. Gure erkidegoan mota honetako auziak [Zerga-Kideketarako Sailera](#) bideratu dira. Hiru lurralde historikoetan berriz ere Ondarearen gaineko Zerga ezarriko da eta, dirudienez, gaur egungo zerga sistema modu koordinatuan eraberritzeko asmoa ere badago. Nolanahi ere, eraberritze estruktural hau oraindik ez da behar bezala zehaztu eta pentsatzekoa da 2012. urtean finkatuko dela.

Azkenik, 2011ko abuztuaren 20an indarrean jarri zen [abuztuaren 19ko 9/2011 Errege Dekretu-Legeko](#) laugarren xedapen iragankorra (horren bitartez hainbat neurri ezarri ziren osasun sistema nazionalaren kalitatea eta kohesioa hobetzeko, zerga baterakuntza sendotu zen eta Estatuaren 2011ko abalen gehieneko zenbatekoa gehitu zen). Bada, xedapen horretan xedatu zen etxebizitza izango diren higiezinaren emateen gaineko BEZaren karga tasa oso txikitua %4 izango dela %8 gabe. Besterik adierazi ezean, neurria aldi baterako da, hain zuzen ere 2011ko abenduaren 31ra arte, eta beraren helburua etxebizitzaren merkatua suspertzea da. Hala ere, 2012an luzatu egin da etxebizitza erosteko onura, [abenduaren 30eko 20/2011 Errege-Dekretu-Legearen](#) bitartez. Dekretu hori defizit publikoa zuzentzeko asmoz aurrekontu, zerga eta finantza arloetan presako neurriak hatzekoa da.

III. Jarduera-plana

Ogasunaren arloko jarduera nagusia herritarrek aurkezten dituzten kexak aztertzea eta konpontzea da.

Gaur egungo krisi ekonomikoak gogor astindu ditu EAEko pertsona eta familia asko: enpleguak galdu dira, diru sarrerak nabarmen murriztu dira eta horren guztiaren ondorioz familien zorpetze maila, lehendik ere nahiko handia zena, gehitu egin da.

Eta are okerragoa da hipotekaren bermea atxiki eta etxebizitza galdu duten pertsonen egoera.

Gainera, etxebizitza galtzen duten pertsona batzuk zorretan geratzen dira bankuarekin, maileguaren zati bat ordaintzeko edukitzen baitute. Eta, gainera, ondasunaren eskualdaketak eragiten dituen zerga likidazioak ordaindu behar izaten dituzte. Izan ere, lehenbizi tokiko erakundeek Hiri Lurren Balioaren Gehikuntzaren gaineko Zerga (HLBGZ) jasanarazten die.

Zerga honek titulu baten bitartez eskualdatzen diren hiri lurren balioaren gehikuntza kargatzen du, edo lurretan eraikitzen denean edo lurren gainean ezarritako gozatzeko eskubide erreala, jabaria mugatzen duena, eratzegatik edo eskualdatzeagatik gertatzen den balio gehikuntza.

Badakigu, eta ondo jakin ere, tokiko erakundeak ekonomiaren eta finantzen aldetik egoera oso kaskarrean daudela. Alabaina, zerga hau aplikatzearen arrazoa bada erkidegoari itzultzea hiriko ondasun higiezin baten jabetza eskualdatzen denean lurren eskualdaketak sortzen duen ondare gainbalioaren zati bat, hipoteka baten erruz etxebizitza nahitaez besterendu behar izateak kontrakoa islatzen du, hau da, subjektu pasiboa ez dela gauza kargarik ordaintzeko. Beraz, justizia materiala lortuko bada, uste dugu nahitaezko eskualdaketa horiek ez lirakekeela eta egon behar HLBGZren kargapean. Hori dela eta, [11/2011 gomendio orokorrari](#) helduta, eskatu dugu zerga honi buruzko foru arauak eta udal ordenantzak aldarazteko ohiko etxebizitzaren gaineko hipoteken exekuzioen ondoriozko lurren eskualdaketak kargapean egon ez daitezen.

IV. Kexarik aipagarrienak

Atal honetan herritarrek Arartekoari aurkeztutako gairik garrantzitsuenak jorratuko ditugu. Kexa hauen azalpena egituratzeko Ogasunaren arloko jardunaren antolamenduko azpiarloak erabili ditugu.

IV.1. *Administrazioaren prozedura eta prozedura administratiboa*

Ohi bezala, herritarrek kexa asko aurkezten dituzte **erantzunak epearen barruan eta arrazoituta ez emateagatik**. Batzuetan, ebazpenaren atzerapenak kalte egiten dio zergadunari, ez baitu jakiten zorra ordaindu behar duela errekurtsuaren ebazpenaren zain egon arren. Hala ere, zorra nork bere borondatez ordaintzeko epealdia amaitutakoan administrazioak ondarearen kontra jotzen du zorra premiamendu prozeduraren bitartez ordainarazteko.

Beste alde batetik, administrazioak eta herritarrek **ordainketa akordioak** sinatzen dituzte bidegabe jasotako prestazioen zenbatekoak itzultzeko. Kasu batzuetan zenbateko horiek bidegabe kobratzearen arrazoa ez da izaten zordunaren jarduketa irregularra, baizik eta administrazioaren prestutasunik eza. Horrelakoetan bidegabeko kobrantza gertatzen da administrazioak oker kudeatzen dituelako laguntza jasotzen duen pertsonak emandako informazioa eta agiriak, hain zuzen ere denbora gehiegi ematen duelako egiteko horretan.

Hipoteken nahitaezko exekuzioen esparruan, zergen arloko legeriak eta [Prozedura Zibilarren Legeak](#) ezarri dute zordunei soldata bahitzen zaienean gutxienez Lanbidearteko Gutxieneko Soldata (LGS) utzi behar zaiela, ondarearen nahitaezko exekuzioak biziraupena arriskuan ez jartzeko.

Berme hau ondarearen kontra jotzen duten prozeduretan soilik aplikatu daitezke; administrazioarekin zorren bat *beren borondatez* hartu duten pertsonen kontrako prozeduretan ezin da aplikatu. Hala ere, administrazioek ez lukete sinatu behar *akordiorik*, baldin eta hilero ordaindu beharreko zenbatekoak arriskuan jartzen badu pertsonen biziraupena, hau da, familiaren diru sarrerak handiak izan ez eta ordainketei aurre egin ezin badiete ohiko bizimoduko beharrianak alde batera utzi gabe, nahiz eta jarrera ona eta bidegabe jasotako kopuruak itzultzeko borondatea eduki.

IV.2. Foru zergak

Honela esaten diegu foru ogasunek biltzen dituzten zerga guztiei. Herritarren kexa gehien sortzen duena Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga da (PFEZ).

Herritarren kexak arrazoi askogatik sortzen dira; kexa horiek guztiek agerian jartzen dute zein zaila den herritarrentzat zerga honen autoliquidazioa egitea.

Hona hemen PFEZen inguruko kexak eragin dituzten kontu batzuk:

- ondare galeren tratamendua;
- ohiko etxebizitza eraikitzeagatiko kenkaria aplikatzeko baldintzak;
- ohiko etxebizitzan berrinbertitzeko epealdia;
- konpentsazio-pentsioen ordainketaren ondoriozko murrizketarako baldintzak, erregistrotatutako bikoteak desegiten direnean;
- familia unitatea: zerga batera ordaintzea bananduz gero;
- ezkontideak banantzen diren kasuetan ondorengoen ondoriozko kenkaria erdi bana (%50) aplikatzea, biek familia-zametakako ekarpena egiten dutenean;
- erregistratu gabeko bikoteak desegiten direnean, seme-alaben mantenurako urteko kopuruak ordaintzeagatiko kenkaria eta ondorengoengatiko kenkaria onartzeko baldintzak;
- zerga ordaintzeko modua hautatzeko epealdia;
- konturako ordainketen edo atxikipenen tratamendua;
- norbait lanetik iraitziz gero, kalte-ordainen salbuespena aplikatu ahal izateko langilearen eta enpresaren arteko lotura hiru urtez etenda egon beharra.

Zerga hau oraindik autoliquidazioaren bitartez likidatzen da, baina foru ogasunek urtean baino urtean likidazio-proposamen gehiago bidaltzen dizkie etxera zordunei, eta geroz eta herritar gehiagok erabiltzen dituzte ogasunek aitorpenak egiteko prestatutako zerbitzuak.

Nolanahi ere, errentaren aitortzen aurkezteko modu horiek hautatzeak ez du ezertan aldatzen zergadunen egoera juridikoa aitortzaile diren aldetik. Herritarrek uste osoa dute zerbitzu horietako langileen profesionaltasunean eta jardun onean, eta horregatik asaldatu egiten dira aitortzen euren zuzenean egin ez ogasunek likidazioak erregularizatu ez ezik berandutza-korrituak ere ordainarazten dizkienean.

Gaur egungo zerga esparruan, berandutza-korrituak sortzea printzipio orokorra da: epealdiaz kanpo ordaintzen diren zerga zor ia guztiek sortzen dituzte berandutza-korrituak.

Zerga Administrazioak gaur egun egin ohi dituen jarduketa asko berriak dira eta eza daude araupetuta prozeduren arloko legerian. Hots, denborak aurrera egin ahala jarduketak modernizatu dira eta teknologia berriek ematen dituzten aukera ederrak baliatzen dira, baina jarduketa horien funtsetan dauden prozedura administratiboak, aldiz, ez dira eraberritu.

Arau-esparrua gainditzeko asmoarekin, 2003. urtean Arartekoak gomendio orokor hau prestatu zuen: "[Zerga-kudeaketarako formula modernoak eta berezitasunak araudien bidez jaso eta onartzea](#)". Gomendioaren helburua zen foru administrazioek arlo honetako arautegia moldatzea alderdi guztien (zerga administrazioa eta zergadunak) egoera juridikoa berdintasunean zehaztuta eta antolamendu juridikoa ezarritako printzipioak eta zergadunari onartzen zaizkien bermeak aintzat hartuta, batez ere onustearen printzipioa eta segurtasun juridikoa, gure ustez gaur egun ez baitira behar bezala zaintzen.

Tamalez, ez da aurrerapausorik egin eta foru ogasunek ez dute egokitu zergen arloko arautegia euren prestatutako zerbitzuen bitartez egiten diren aitortzenen kualifikazio berezira.

IV.3. Tokiko zergak

Udalek ondoko zergak eskatu behar dituzte, kasuan kasuko arauak eta xedapenak aplikatuta: Ondasun Higiezinaren gaineko Zerga, Jarduera Ekonomikoen gaineko Zerga eta Trakzio Mekanikozko Ibilgailuen gaineko Zerga. Gainera, ezartzeko erabakia hartu eta bidezko zerga ordenantza onartu ondoren, udalek Eraikuntza, Instalazio eta Obren gaineko Zerga eta Hiri Lurren Balioaren Gehikuntzaren gaineko Zerga ere eska ditzakete.

Gogoan eduki behar da **Ondasun Higiezinaren gaineko Zerga** ekitaldiko urtarrilaren 1ean sortzen dela. Horrek esan nahi du Zerga ezartzen den urte bakoitzeko urtarrilaren 1ean ondasun higiezinaren titular gisa subjektu pasiboak agertzen direla erregistro publikoetan eta, beraz, beraiek ordaindu behar dutela Zergaren karga.

Zerga hau, gainera, urtekoa da eta ezin da zatitu, eta horregatik urtarrilaren 1ean erregistroan ondasun baten titular diren guztiek Zergaren karga osoa ordaindu behar dute, nahiz eta ondoren higiezinaren jabetza beste pertsona bati eskualdatu. Esan bezala ondasuna gero eskualdatzen bada, eskualdaketa hurrengo zerga ekitaldian sortuko ditu ondorioak, administrazioari jakinaraziz gero.

Gainera, nahasgarria izaten da higiezinan identifikatzen den erabilera bakoitzeko ordainagiri bat igortzea.

Hiri Lurren Balioaren Gehikuntzaren gaineko Zergak (HLBGZ; normalean gainbaliozerga esaten zaio) titulu baten bitartez eskualdatzen diren hiri lurren balioaren gehikuntza kargatzen du, edo lurretan eraikitzen denean edo lurren gainean ezarritako gozatzeko eskubide erreala, jabaria mugatzen duena, eratzegatik edo eskualdatzeagatik gertatzen den balio-gehikuntza.

Finken nahitaezko desjabetzapenetan kontuan eduki behar da Zergaren karga eskubidea eskualdatzen den egunean sortzen dela, hain zuzen ere eskriturak sinatzen direnean. Bada, orduantxe aztertu behar da lurren hirigintzako izaera, zeren HLBGZren ondorioetarako hiriko lurak ez ezik hirikotzat (eta ondorioz Zergaren kargapekotzat) hartzen baitira urbanizatu daitezkeen lurak eta nekazaritzako legerian xedatutakoaren kontra zatituko lurak ere, besteak beste.

Trakzio Mekanikozko Ibilgailuen gaineko Zergaren (TMIZ) ordainketan ezintasunen bat duten pertsonentzat ezarritako [salbuespenaren](#) hedadurak hainbat kexa eragin ditu, bai ezinduenak, bai erabateko ezintasuna onartuta eduki eta albuespena aplikatzeko eskatzen dutenenak.

IV.4. Tasak eta prezio publikoak

Tasak dira subjektu pasiboan inguruko, haiei eragiten dien edo onurak ekartzen dizkien zerbitzuek eta udalaren eskumeneko jarduera administratiboek eragiten dituzten gastuak ordaintzeko tokiko erakundeek jasotzen dituzten diru-sarrerak. Halaber, jabari publikoko ondasunen erabilpen pribatiboaren edo aprobetxamendu bereziaren ondoriozko kontraprestazioak ere tasak dira.

Beraz, tasak dira, esaterako, uraren horniduragatik, hondakinak biltzeagatik, herri bideetan aparkatzeko lekua erreserbatzeagatik eta ibilgailuarekin espaloia zapaltzeko (ibia) ordaintzen diren zenbatekoak.

Aldiz, herritarrek eskatzen dituzten zerbitzuak finantzatzeko administrazio publikoek kobratzen dituzten kontraprestazioak prezio publikoak dira. Kexarik gehien eragiten dituen prezio publikoa udalek euren kirol instalazioak erabiltzeagatik kobratzen dutena da.

Tokiko erakundeek ezin dituzte kobratu tasak euren nahierara: tasa ezartzeko erabakia hartu behar da eta bidezko zerga ordenantza onartu behar da. Udal ordenantzan berariaz araupetu ezean, tasak ezin dira likidatu. Horixe gertatu zen [Ordizian](#) haur eskolaren udal zerbitzurako aurrematrikula kobratu nahi izan zutenean. [Gomendioa](#) eman genuen baina ez zuten onartu.

Gainera, gogora ekarri behar dugu Langraitz-Okako Administrazio Batzarrari eman zaion [gomendioa](#), hain zuzen ere alda ditzala zerga ordenantzak uraren horniduraren tasaren fakturak gehikuntzarekin egiten hasi baino lehen.

EAEko udalerrri askotan oraindik ere kexa asko sortzen dira erroldatuta dauden pertsonak eta ez daudenak zerga ordenantzetan berdin ez tratatzeagatik.

Beharbada, krisia dela eta euskal familia askok bizi dituzten arazo larrien ondorioz ordaindu beharreko tarifaren zenbatekoak tasen eta prezio publikoen inguruko kexetariko asko eragin ditu: batzuetan zenbatekoa bera jartzen da ezbaian, beste batzuetan gehikuntza zergatik gertatu den azaltzeko eskatzen da eta beste batzuetan kexatzen denak uste du familientzat ezarritako hobaria aplikatu behar zaiola.

Nolanahi ere, aipatu behar da asko gehitu direla uraren tasaren fakturazioaren inguruko kexak, batez ere hornidura erregularizatzeko prozesuen ondorioz, erabiltzaileen aldaketak higiezina hornitzeko kontratuan ez islatzeagatik. Kexa hauetan aipagarria da zerbitzuaren hornitzaileek izan duten jarrera ona, konponbiderik onena hitzartzeko prest egon baitira. Kontuan eduki behar da kasu askotan zerbitzuari egotz dakioken arreta falta gertatu dela, horrek eragina eduki duela eta eragin hori baloratu egin behar dela zerbitzugileari altaren berri eman ez dioten erabiltzaile berrien erantzukizuna modulatzeko.

IV.5. Beste alderdi batzuk

Atal honetan bildu diren kexak eragin dituzten arazoen badute loturaren bat zergekin, baina ezin dira sartu ezarritako azpiarloetan. Aipagarriena [auzolanak ordaintzeari](#) buruzko ebazpena da.

V. Ofiziozko jarduerak

2011. urtean 5 espedienteren izapideak abiarazi dira ofizioz; hartzaileak hiru foru aldundiak izan dira. Espediente horietan aldundiei proposatu zaie zuzendu dezatela PFEZren ordainketan desberdin tratatzea lana utzarazteagatik edo irazpenagatik jasotzen diren kalte-ordainak lan-harremanak enplegua erregulatzeko espediente (EEE) baten ondorioz eteten direnean.

Zerga honi buruzko foru arauetan ezarritakoaren arabera kalte-ordainaren zati bat kargatik salbuetsita dago, hain zuzen ere [Langileen Estatutuan](#) bidegabeko irazpenerako ezarritako nahitaezko gehieneko kopurua (45 soldata-egun lanean egindako urteko, 42 hileko gehienez); horretarako ezinbestekoa da enplegua erregulatzeko espediente Langileen Estatuko 51. artikuluan ezarritakoarekin bat etorri izapidetzea eta agintaritza eskudunak baimena ematea. Zergaren arautegian, gainera, EEEren eragilearen arabera zein kasutan aplikatu daitekeen salbuespena zehaztu da.

Hain zuzen ere, Gipuzkoako Lurralde Historikoan salbuespena aplikatzeko enplegua erregulatzeko espedienteak arrazoi ekonomikoak edo teknikoak abiarazi behar dute, edo ezinbestekoa izan behar da. Hau da, salbuespena ezin zaie aplikatu arrazoi objektiboengatik edo antolamenduko arrazoiengatik hasten diren espedienteen ondoriozko kalte-ordainei. Kalte-ordain hauek lanaren etekin moduan kargatu behar dira, hain zuzen ere zenbateko honen gaineko kopurua: 20 soldata-egun lan egindako urteko, 12 hileko gehienez.

Zerga tratamendua desberdina izateko arrazoi objektiborik ez dagoenez, Aldundiari proposatu diogu alda dezala [10/2006 Foru Arauko](#) 9.4 artikulua antolakuntza edo ekoizpeneko arrazoiengatik hasten diren EEEen ondoriozko kalte-ordainen salbuespenaren muga gainerako arrazoiengatik hasten diren espedienteen ondoriozko kalte-ordainekin berdintzeko.

Lurralde erkidean, enplegua mantentzeko eta sustatzeko eta langabeak babesteko presazko neurriak ezarri dituen abenduaren 30eko 27/2009 Legeko hamahirugarren xedapen gehigarriak Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko azaroaren 28ko 35/2006 Legea aldatu zuen salbuespenaren hedadura handitzeko.

Ondorioz, [PFEZi buruzko Legeko](#) 7. artikuluko e) letra aldatu ondoren errenta salbuetsizat hartzen dira enplegua erregulatzeko espedienteen ondoriozko irazpenengatik edo lana utzarazteagatik langileek jasotzen dituzten kalte-ordainak, baldin eta agintaritzak eskudunak espedienteak irekitzeko baimena eman bada eta arrazoiak ekonomikoak edo teknikoak bada edo ezinbestekoa izan bada.

Halaber, Bizkaiko Lurralde Historikoan egoera hau zuzentzeko ahaleginak egin ziren [abenduaren 22ko 7/2010 Foru Arauaren](#) bitartez: horren bidez Bizkaiko Lurralde Historikoko 6/2006 Foru Araua, PFEZi buruzkoa, eraberritu zen.

Horrenbestez, arau hori ondorioak sortzen hasi zen egunetik aurrera EEEen ondorioz edo Langileen Estatutuko 52.c) artikuluan araututako arrazoiengatik gertatzen diren irazpenek sortzen dituzten kalte-ordain guztiak, espedienteak onartzeko arrazoiak gorabehera (ekonomikoa, teknikoa, ezinbestekoa, antolakuntzako, ekoizpenekoa), salbuetsita daude, muga batekin: Langileen Estatutuan bidegabeko irazpenetarako ezarritako nahitaezko gehieneko kopurua.

Gipuzkoako Foru Aldundiak proposamena onartu zuen eta [PFEZi buruzko Foru Arauan](#) txertatu zuen.

Arabako Lurralde Historikoan, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko [urtarrilaren 29ko 3/2007 Foru Arauak](#) ezarri du errenta salbuetsizat hartuko direla EEEen ondorioz gertatzen diren irazpenen kalte-ordainak, baldin eta espedienteak arrazoi ekonomikoengatik, antolakuntzakoengatik, teknikoengatik edo ezinbestean abiarazi bada, eta muga hau finkatu da: bidegabeko irazpenetarako ezarritako gehieneko kopurua. Espedienteak onartzeko arrazoiengatik ez ziren aipatzen berariaz ekoizpen-arrazoiak. Hala ere, Zuzeneko Zergen Zerbitzuak antolakuntzako arrazoiak eta antolakuntzakoak batera gertatzen diren

kasuak salbuespena aplikatzeko onartzen zituen. Hori gorabehera, [Zergari buruzko Foru Araua](#) aldatu zuen 9.4 artikuluan ekoizpen-arrazoia ere aipatzeko.

Gainera, Arartekoak IFZ emateko prozedura malgutzea proposatu die, egoera irregularrean dauden etorkinek gaitz izaten baitute banku erakundeetan kontu korrontea irekitzen.

Kapital-zuritzearen kontrako legerian ezarrita dago kreditu-erakundeetan eragiketak egiteko IFZ edo AIZ aurkeztu behar dela; bada, hori kontu korrontea irekitzeko ere aplikatu behar da.

VI. Ondorioak

Zergen arloko arautegia **konplexua** denez gero, zergadunek administrazioek eskaintzen dituzten zerbitzuetara jotzen dute aitorpenak egiteko.

Hala ere, zerbitzu horiek erabiltzeak ez du aldatzen **zergadunaren** egoera juridikoa; beraz, herritarraren erantzukizuna ezin zaio pasatu Zerga likidatzen eta aitortzen duen organoari eta, horrenbestez, gertatzen diren akatsen eta irregulartasunen ondorioak zergadunek jasari behar dituzte, jarduketa guztiak beren kontura egin balira bezala. Tamalez, oraindik zergen arloko arautegian ez zaio jaramonik egin arazo honi.

Urtero salatu arren, oraindik ere sarritan ez da ematen berariazko erantzun arrazoiturik errekurtsioak ebazteko epealdian; hori akats larria da eta onartezina administrazioaren jardun onean.

Zergen arloan, **administrazioaren isiltasunak** arazo bat gehiago dakar: zergen likidazioek ondorio guztiak sortzen dituzte jakinarazten direnetik aurrera, eta ondorioz borondatezko aldi ordaindu behar dira. Errekurtsioen aurkezpenak ez dute eteten ez gelditzen likidazioen eraginkortasuna.

Herritarrek ez dakite ezen, likidazioen kontrako errekurtsioak aurkeztu arren, likidazioaren emaitzako kopurua ordaindu egin behar dela, ados ez egonik ere. Horregatik, errekurtsioa ez ebatzi arren administrazioak betearazpidez eskatzen dituen zorraren printzipala, korrituak, errekarquak eta kostu guztiak, zordunak harritu egiten dira. Halako kasuetan, arreta faltak administrazioari baino ez dio egiten onura, ebazpena behar den epealdian ez eman arren.

Kudeaketa errazteko eta azkartzeko asmoarekin tokiko erakunde batzuek **nahitaez helbideratzen dute zerga zor jakin batzuen kobrantza**. Bada, zerga zorrak ordaintzeko moduak horrela murriztea emandako ahalez kanpo jokatzea da; erakundeek ez dute inolako estaldurarik foru arautegian hori egiteko.

Tasa eta prezio publiko batzuetan tarifa desberdinak ezartzeko arrazoia subjektu pasiboen gaitasun ekonomikoen arteko desberdintasuna izan behar litzateke, ez tasa edo prezio publikoa kobratzen duen udalerrian **erroldatuta** egotea edo ez.

Zordunei **soldata bahitzen zaienean** gutxienez Lanbidearteko Gutxieneko Soldata (LGS) utzi beharra ondarearen kontrako exekuzioetan soilik aplikatzen da.

Hala ere, administrazio publikoek ez dute erraztu behar zorraren ordainketa geroratzeko eta zatikatzeko *akordiorik* ahalmen ekonomiko urriko pertsonekin, baldin eta horren ondorioz zordunek ordainketei aurre egin ezin badie, nahiz eta jarrera ona eta bidegabe jasotako kopuruak itzultzeko borondatea eduki.

II.4

HERRIZAINGOA

aRarteko

4. HERRIZAINGOA

I. Arloa kopurutan

2011. urtean, Herrizaingoaren arloan 188 erreklamazio jaso zituen Ararteko erakundeak, alegia, epe horretan izapidetu diren erreklamazioen %10,11. Erreklamazioen sailkapena, kasuan kasuko herri-administrazioari eta ukitu diren arloei dagokienez, honako hau izan da:

Administrazioka:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritz).. 95
- Tokiko administrazioa..... 84

Azpiarloen arabera:

- Trafikoa 96
- Herritarren eskubideak..... 66
- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura..... 21
- Herritarren segurtasuna 5

Aurten bideratu diren erreklamazioen –2011n jaso ziren kexak nahiz 2011ko urtarrilaren 1ean abian zeudenak– tramitazioaren xehetasunei dagokienez, txosten hau idatzi denean, hauxe da arloaren egoera:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
245	88	121	56	58	7	36

Horrez gain, ofizioz 7 espediente izapidetu ditugu ondorengo gai hauei buruz:

- Atxiloketa-zentroak..... 3
- Herritarren eskubideak..... 2
- Herritarren segurtasuna 1
- Trafikoa 1

Kexa kopurua 2010. urtekoa baino handiagoa izan da. Aurreko urtetan bezala, horietako gehienek Eusko Jaurlaritzako [Herrizaingo Sailari](#) egin diote erreferentzia, bai eta [Bilboko Udalar](#)i ere. Halaber, honako udal hauek hizpide eduki dituzte: [Donostia](#) eta [Gasteiz](#), eta, neurri txikiagoan honako hauek ere: [Arrigorriaga](#), [Barakaldo](#), [Durango](#), [Etxebarri](#), [Gernika](#), [Getaria](#), [Getxo](#), [Hondarribia](#), [Irún](#), [Karrantza](#) eta [Muskiz](#), horietako batzuek soilik kexa bat jaso dute.

Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Sailak jaso dituen kexak modu nabarmenean ugaritu dira, Bilboko Kukutza gatzetxea barne hartzen zuen higiezinaren utzaraztea eta ondorengo

eraispenaren aurkako protestetan Ertzaintzaren jarduerak eragin dituen banakako kexa anitzen ondorioz (50 baino gehiago). Dena den, udalen gainekoak eta trafikoko azpiarloari buruzkoak gutxitu egin dira 2010. urtearekin alderatuz, azken kasu horretan funtsezko aldaketarik antzeman ez den arren. Izan ere, 2010eko kexen zati handi bat ibilgailuak alokatzen dituen enpresa bati lotutakoak ziren, administrazioaren hainbat zigor zalantzan jarri zituen enpresa hain zuzen.

Ohikoa denez, atal honetan jasotzen ditugun datuek ez dituzte barne hartzen ebatzi ezin izan ditugunak, hau da, [Herriaren Defendatzailearen](#) eskumen-esparrutik kanpokoak izatea-gatik edo ukapenerako ustezko legeletakoren baten barrukoak izateagatik gaian esku hartu ezin izan dugunean.

Poliziaren funtzioaren gauzatzeari lotutako kexek errepikatu diren kontuak mahaigaineratu dituzte, hala nola, indarkeriaren erabilera eta horren gaineko kontrola, epailearen lehenengo kalifikaziotik arau-haustetzat jo diren jokabideengatik atxilotzea, poliziaren uniformearen polizia-agentea identifikatzen duen zenbakia edo erreferentzia ez eramatea, ustez desegokiak izan diren jardunbideen barruko ikerketak, atestatuena eta administrazio salaketan edukia, eragin duten gertakariei dagokienez, eta salaketa bat hartzeari uko egin izana. Halaber, modu zehatzean **jatorri atzeritarreko pertsonengan** eragina duten zenbait arazo ere mahaigaineratu dira, adibidez, ezagutza-saioak osatzeko hitzordua ematea, arrazan oinarritutako identifikazio kontrolak, poliziaren prentsa-oharretan ustezko gaizkilearen nazionalitateari buruzko erreferentziak sartzeari, ostalaritzako establezimendu publikoetan sartzeko mugaketak eta atxilotetaren luzapena. Aipatutako kontu gehienak honako gomendio honetan jorratu ditugu: **urriaren 28ko 7/2011 gomendio orokorra, "Poliziaren jarduera eta praktiketako berme sistema" gaiari buruzkoa**. Modu berean, izaera pertsonaleko datuen babesaren inguruko zenbait kontu mahaigaineratu dira, baita kontu berriak ere, diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzeko eskatzen diren baldintzen betetzea kontrolatzeko poliziaren esku-hartzea, besteak beste. Horiek guztiak, dagozkion arloetan xehetasun handiagoarekin jorratu dira ("Informazio eta ezagutza teknologiak eta datuen babesa" eta "Gizarte bazterkeria egoeran dauden edo arriskua duten pertsonak").

Trafiko izeneko azpiarloan, kexa gehienek zigortzeko araubidea eduki dute hizpide eta prozeduraren izapidetzeari lotutako gaiak aipatu dituzte, horixe baita azken urteetako joera.

2011. urtean desegokia izan den jarduera bat antzemanaz amaitu ditugun kexa ia guztien kasuan, administrazioak harberak izan dira gure balorazioarekin eta euren jardunbidea zuzendu dute.

II. Jarduera-plana

II.1. *Ikuskapen bisitak*

2011. urtean Ertzaintzaren Arkauteko atxiloteta-zentroa bisitatu dugu, Terrorismoaren aurkako atalaren zein Informazio Atalaren menpe dagoen zatia hain zuzen, bai eta Ertzaintzaren Basauriko polizia-etxea eta Udaltzaingoa Getxoko polizia-etxea ere.

Hiru atxiloketa-zentroetako **instalazioak**, oro har, egokiak dira duten eginkizunerako, aurreko bisitaldian antzeman genituen arazoak mantentzen diren arren. Halaber, horietako ezeinek ez dauka **adingabeak zaintzeko gela zehatzik**, [urtarrilaren 12ko 5/2000 Lege Organikoak](#) xedatzen duen moduan (17.3. artikulua). Hala ere, Getxoko Udalak azaldu zigun, bisitaldia egin ostean, mota horretako gela bat egokitu zutela.

Hiru zentroek atxiloketa grabatzeko **bideo-grabaketa sistema** daukate. Ertzaintzan ematen du sistema [2006ko ohiko txostenean](#) aztertu genuena dela (I. kapitulua, 7.1. atala), gure ikuspuntuaren arabera, mekanismo horrek eraginkorra izateko eduki behar dituen baldintza guztiak betetzen ez zituela ulertu genuen arren eta urriaren 6ko 81/1999 Gomendioan hala adierazi bagenuen ere ([1999ko ohiko txostena](#), II. kapitulua, 7.2.A atala). Udaltzaingoaren polizia-etxea ere ez da gomendioan azaldutakoari guztiz egokitzen.

Ezein zentrok ez du gaineratu atxiloketak bidez grabatzeari buruzko proposamen berririk, ["Inkomunikatutako atxiloketaren eremuko berme sistemari buruzko azterlana eta hobekuntza proposamenak"](#) izenekoan (2010eko urteko txostena) eta [urriaren 28ko 7/2011 gomendio orokorrean](#), "Poliziaren jarduera eta praktiketako berme sistema" gaiari buruzkoan jasotakoa hain zuzen.

Ez dute bermatzen grabatutako materiala, grabatutako jardunen ondoriozko erantzukizun administratibo eta penal posibleak preskribatzeko gehienezko epealdia errespetatzeko nahikoa denboraz gordeko dela eta, orobat, ez dute kontuan hartzen giza eskubideak bermatzeaz arduratzen diren erakundeek (Ararteko erakundeak, besteak beste) esku hartzeko duten epea, beraz, hori guztia defendatzen ditugun irizpideetatik aldentzen da.

Gaur egungo **kontserbazio epea** ez da nahikoa eta aurten ere kontu hori agerian utzi da Ertzaintzaren Terrorismoaren Aurkako eta Informazioaren Atalaren menpe dagoen zentroan egindako bisitaldian zehar. Izan ere, grabaketa bat ikusi nahi izan genuen (2011ko urtarrilean egindako atxiloketa batena hain zuzen ere) baina modu automatikoan ezabatu zuten 3 hilabeteko epea pasa eta gero, gure solaskideek azaldutakoaren arabera, hori baita atal horretako zentroetan jarraitzen den irizpidea.

Ertzaintzako bi zentroek **adingabeentzako atxiloketen erregistro-liburu zehatza** daukate ([uztailaren 30eko 1774/2004 Errege Dekretuaren](#) 3.5. artikulua). Udaltzaingoaren zentroak ere badauka.

Arkauteko zentroan bisitaldia egin arte, 2011. urtean Ertzaintzaren Terrorismoaren Aurkako eta Informazio Atalak epailearen bilaketa-agindurik gabe egindako atxiloketak **inkomunikatutako atxiloketak** izan ziren, beraz, berriro ohartarazi behar dugu, inkomunikatutako atxiloketek irauten duten bitartean, [Prozedura Kriminalaren Legearen](#) 520 bis artikulua horren inguruan xedatzen dituen mugaketak ezin direla modu sistematikoan aplikatu.

Atxiloketen zenbait **erregistro** berraztertu genituen eta egiaztatu genuen, oro har, hiru zentroetan ondo beteta zeudela.

Ertzaintzaren Terrorismoaren Aurkako eta Informazioaren Atalaren menpe dagoen zentroan 2010. urtean egin genituen oharrak aintzat hartu dituzte; ondorioz, atxiloketa-liburuak auzitegiko lehen azterketa eta jarduera bakoitzean parte hartzen duten polizia-agente guztiak jasotzen ditu, izapideak modu orokorrean erregistratu ez daitezzen, baizik eta zertan dautzan azalduz. Hala eta guztiz ere, urte horretan agerian jarritako zenbait gabezi berriro ere hauteman genituen. Inkomunikatutako atxilotetaren atxilotuaren familiari ematen zaion informazioari eta informazio hori erregistratzeko moduari dagokionez, egiaztatu ahal izan genuen ez dituztela guk egindako gomendioak kontuan hartu.

Halaber, Basauriko Ertzaintzaren atxiloketa-zentroan bat ez etortzeak antzeman ditugu atxiloketa-liburuan eta bideo-grabazio sisteman jasotako orduetan, baita eginbidea gauzatzeko ere. Antza, horiek guztiak atxilotetaren erregistro desberdinen arteko ordutegi-sinkronizatorik ezaren ondoriozkoak dira eta uste dugu gabezia hori konpondu egin beharko litzatekeela.

Modu berean, zentro horretan zein Udaltzaingoaren zentroan zenbait gabezi hauteman ditugu **atxiloketa-liburuetan** eta, horiek direla-eta, hobekuntzak proposatu ditugu.

Ertzaintzaren bi zentroetan kontsultatu genituen **eskubideen informazioari buruzko akte-tan** oraindik ere ez da islatzen atxilotutako pertsonari egozten zaizkion ekintzen berri eman zaion ala ez (Prozedura Kriminalaren Legeko 520. art.). Horrez gain, mota horretako disfunzio bat antzeman dugu Udaltzaingoaren zentroan.

Hiru zentroetan ez zaio atxilotutako pertsonari **abokatu baten laguntza** lehenengo momentutik eskaintzen, soilik eskaintzen baita izapide zehatz batzuen kasuan eta hori egin genituen gomendioetatik aldentzen da.

Basauriko Ertzaintzaren zentroan eta Udaltzaingoaren zentroan, oro har, soilik jasotzen da atxilotutako pertsonari egin zaion **gorputz-miaketa** mota baina ez da zehatzen zertan dautzan, ezta modu horretan egiteko arrazoiak ere. Azken hori ere ez dator bat gure gomendioekin.

Azpimarratu beharra dugu Getxoko Udalak jarrera harbera eduki duela bisitaren ondorioz abian jarri genuen ofiziozko jardueraren bitartez helarazi genizkion gogoetei dagokienez eta hori oso positibotzat jo dugu.

II.2. Txosten berezien jarraipena

III.2.1. Ziegak. Udalaren eta Ertzaintzaren atxiloketa-zentroak (1991)

Atxiloketa-zentroetako bisitaldiak txosten honen jarraipena egiteko baliagarriak dira, beraz, alderdi horri dagokionez, gure balorazioa aurreko II.1. goiburuan islatutakoarekin bat dator.

II.2.2. San Frantzisko (Bilbo) zonan atzerritarrekiko burututako jarduera polizialei buruz Arartekoak izandako esku-hartzea (1998ko [ohiko txostena](#), I.1. kapitulua, 1.6. atala)

Txosten horrek barne hartzen dituen gomendioetako askok izaera orokorra daukate, beraz, alor horretan jasotzen ditugun kexak aztertzerako orduan parametro saihestezin bihurtzen dira. Horrela, jarraipena zeharka egiteko aukera ematen digu.

[Urriaren 28ko 7/2011 gomendio orokorrean](#), “Poliziaren jarduera eta praktiketako berme sistema” gaiari buruzkoan, aztertu dugu horietako batzuk gaur egun betetzen ote diren eta arreta berezia jarri dugu, gure ustez, arazo gehien eragiten dituzten horietan, hala nola, poliziaren zerbitzuaren funtzionamenduari buruzko datuak biltzea, indarkeriaren erabileraren barruko kontrola, hasiera batean auzibidean arau-hauste gisa kalifikatutako ez-zilegitasun penalen ondoriozko atxiloketak eta jarduerak arrazoitzea eta erregistratzea.

II.3. Gomendio orokorren jarraipena

Poliziaren ustezko gehiegikeriei buruz izapidetu ditugun kexek ondorengo gomendio orokorren jarraipena egiteko aukera eman digute: **“Polizia gorputzek agenteek gauza ditzaketek ekintza irregularren aurreko kontrol-instrumentuak ezarri behar dituzte”** (2003ko [ohiko txostena](#), VI.2. kapitulua).

Horren betetzearen inguruan ikusi ditugun arazoak, oro har, aurreko urtetan agerian utzi ditugun arazoekin bat datoz. Atzerapenak barruko ikerketen hasieran, horien edukiak –kasu askotan eskasa– eta poliziaren jarduerari lotutako auzi penalaren izapidetzearen ondoriozko ikerketarik ezak antzeman ditugun gabeziarik garrantzitsuenak izaten jarraitzen dute. Poliziaren jarduerak gainbegiratzeko gainontzeko mekanismoetan ere ez-betetzeak gertatu dira. Honako gomendio honetan kontu horiei buruzko informazio zehatzagoa topatu daiteke: [urriaren 28ko 7/2011 gomendio orokorrean](#), “Poliziaren jarduera eta praktiketako berme sistema” gaiari buruzkoan.

Era berean, atxiloketa-zentroetan egindako bisitaldiek ikerketa honetan jasotako gomendioen jarraipena egiteko aukera eman digute **“Inkomunikatutako atxiloketaren eremuko berme sistemari buruzko azterlana eta hobekuntza proposamenak”** (2010eko urteko txostena), bai eta **“Miaketa pertsonalaren dilijentzia poliziaren bulegoetan”** gomendio orokorrean jasotako gainekoa ere (2001eko urteko txostena). II.2.1. epigrafean jarraipen horren emaitza modu laburtuan jaso dugu.

II.4. Gomendio orokor berriak

Aurten [urriaren 28ko 7/2011 gomendio orokorra](#) “Poliziaren jarduera eta praktiketako berme sistema” egin dugu; bertan, Ararteko erakundeak alor horretan antzeman dituen gabezi nagusiak aztertu dira eta zuzentzeko neurriak proposatu dira. Agiriak hainbat gai jorratzen ditu

eta 30 gomendio barne hartzen ditu. Laburpena IV. kapituluaren ikus daiteke eta testu osoa web orrian kontsultatu daiteke.

III.5. Ofiziozko jarduerak

Ofiziozko zenbait jarduera burutu ditugu; horien artean, Bilboko Kikutza gaztetxearen utzaraztean Ertzaintzaren esku-hartzearen inguruabar zehatzak ezagutzera zuzenduta dagoena nabarmendu daiteke. Txostena itxi zen unean gure esku-hartzea oraindik ez zegoen amaituta.

III. Kexarik aipagarrienak

III.1. *Behar bezala ikertu ez den eta legearen estaldurarik ez duen ustezko poliziaren zaintza*

[Ertzaintzako](#) kide batek gure esku-hartzea eskatu zuen hari lotutako ustezko zaintza jarduerara batzuen ondorioz. Azaldutakoaren arabera, zerbitzuan zeuden polizia kidego horretako beste kide batzuek burutu zituzten, epaiaren edo poliziaren ikerketa baten babesik gabe eta euren nagusiek jakin barik. Azaldu zuen zaintza poliziaren erregistroan jasotako ordua eta zegokion poliziaren jarduera hasi baino lehen burutu zela eta haren kexaren oinarri ziren frogak helarazi zizkigun. Haren ustez, frogek egiaztatzen zuten salatutako jarduerak ez zirela erregistratu eta erregistro ofizialek soilik jaso zutela poliziaren ikerketaren zati bat eta horrek, bere ustez, eragin zuen jasotako gertakariaren bertsioa zehaztugabea izatea, gertatutakoa modu larrian eraldatuz eta polizia-agenteen benetako jarduera ezkutatuz. Bestalde, erreklamatazaileak azaldu zigun hainbat bider eskatu ziola Eusko Jaurlaritzako [Herrizaingo Sailari](#) salatutako gertakariak ikertu zituzten, eskura zituzten frogak helaraziz baina haren eskaerak ez dute erantzunik jaso.

Herrizaingo Sailari interesdunak bidali zizkigun datuak helarazi genizkion eta adierazi genion salatutako gertakariak oso modu zehatzean eta luzamendurik gabe ikertu behar zituela. Era berean, azaldu genion bidalitako frogak aztertu eta baloratu eta bere esku zeuden ikerketa-aukera guztiak agortu behar zituela gertatutakoa argitzeko eta kexak hizpide duen poliziaren jardueraren legezketasunak sortutako zalantzak argitzeko.

Sail horrek bidali zigun informazioa ikusita, uste dugu ez duela bete ustezko poliziaren jardueraren irregularrak salatzen dituzten kexak ikertzeko beharrezko inguruan egin genuen gomendioa. Zehatz-mehatz uste dugu ez dituela bere esku dauden ikerketa-aukera guztiak agortu gertakariak argitze aldera; izan ere, erreklamatazaileak aurkeztu zituzten zenbait frogak ez zituzten aintzat hartu –gure ustez, frogak horiek gertakariak argitzeko garrantzitsuak ziren– eta ez digu azalpen egoki eta sinesgarrikerik eman kexak poliziaren jardueraren zuzentzearen inguruan mahaigaineratu zituzten zalantzen gainean. Horrek guztiak justifikaziorik ez zeukala uste dugu.

Kexa eragin zuten gertakariei lotuta bi bider haren laguntza eskatu genuenean Herrizaingo Sailak adierazi zuen jarrera kontuan hartuta, gaiaren inguruan esku hartzeko genituen aukerak agortuta zeudela ulertu genuen eta gure esku-hartzea amaitutzat jo genuen, aipatutako sailari azalduz erreklamatazileak aurkeztu zituen froga guztiak zehaztasunez, zorrotasunez eta modu inpartzialean aztertu behar zituela, froga horiek poliziaren jardueraren zuzentasunaren gainean islatzen zituzten zalantza oinarrituak argitzea aldera. Modu berean, adierazi genuen polizia-agenteen jardueraren azterketa zehatza egin behar zuela kexak mahaigaineratzen zituen alderdietan jasotako jarraibideen egokitasunaren ikuspuntutik eta interesdunak bidali zizkion ikerketa eskaerei erantzuna eman behar zela. Halaber, errepikatutako genuen beharrezko mekanismoak ezarri behar direla atestatueta eta gainerako polizia-erregistroetan dagokion jarduketaren edukia al bait zehatzen jasoko dela bermatzeko, eta, horretarako, gure iritziz, beharrezkoa da jarduketa osorik jasotzea eta gertatutakoa desitxura dezaketen azalpen partzialak saihestea.

III.2. *Baimena emateko eskumenik ez zuen udaleko alor batek emandako baimenarekin oinezkoentzako eremu batean aparkatzeagatik zigorra*

Gidari batek kexa bat aurkeztu zuen [Bilboko Udalak](#) zigor bat ezarri ziolako haren ibilgailua Alde Zaharreko oinezkoentzako gune batean modu okerrean aparkatu zuelako; izan ere, Udaltzaingoko polizia-agente batek ez zuen balioduntzat jo ibilgailuak zeukan aparkatzeko baimena eta salaketa ezarri egin zion.

Baimena udaleko barrutiko zentroak eman zion zentro horrek antolatutako erakusketa bat osatzen zuten argazki batzuk lekualdatzeko behararen aurrean eta, ustez, toki horretan aparkatu ezin den ordutegian aparkatzeko baimena ematen zuen. Baimenaren agirian udalaren idazpurua eta zigilua ageri ziren, bai eta ibilgailuaren matrikula ere.

Udalak interesdunak agiriaren baliozkotasuna eta aparkatzearen legezkotasuna defendatzeko egin zituen alegazioak gaitzetsi zituen, baimena hori egiteko eskumenik ez zuen udaleko organo batek eman zuela argudiatuz.

Erakunde honen ikuspuntutik abiatuta, garrantzitsuena da interesdunak zigorra ezarri dion udalak berak emandako baimen bat zeukala eta baimen hori ezin zela alde batera utzi aparkatzeko baimena zuen edo ez baloratzerakoan, baimena eman duen udaleko arloa edozein dela ere. Baimenaren baliozkotasuna ukatzea eskumenik ez zuen udaleko atal batek eman zuelako, gure ustez, hauxe eragiten du: interesdunari berarekin zerikusirik ez duen administrazioaren disfunzio baten ondorioak egozte.

Udalak gure balorazioa onartu zuen eta zigorra indargabetu egin zuen.

IV. Ondorioak

V.1. Alor horretan aurkeztutako **kexa kopurua** handitu egin da 2010. urtearekin alderatuz eta azken urtetako kopururik altuena da. Aurten ere, kexa gehien jaso dituzten administrazioak Eusko Jaurlaritzaren Herrizaingoa Saila eta Bilboko Udala izan dira.

- V.2. 2011. urtean desegokia izan den jarduera bat antzeman ez amaitu ditugun kexa ia guztien kasuan, administrazioek euren jarduera **zuzendu** egin dute.
- V.3. Oro har, administrazioek modu onargarrian bete dute Ararteko erakundearekin **elkarlanean aritzeko** betebeharra. Azpimarratu behar dugu berriro ere **Bilboko Udalak** berehala erantzuten diela gure eskaerei eta harmena adierazten duela helarazten dizkiogun gomendioen aurrean, batez ere, trafikoa arloan. Halaber, **Getxoko Udalak** ere presutasuna eta jarrera laguntzaile eta harbera erakutsi du Udaltzaingoa atxiloteta-zentrorra egindako bisitaldiaren ondorioz abian jarri dugun ofiziozko jardueran.
- Dena den, zenbait zailtasun topatu ditugu gure funtzioak modu egokian garatu ahal izateko. Hala, Herrizaingo Sailak 2011. urtean Terrorismoaren Aurkako eta Informazioaren Atalaren atxiloteta guztien grabazioa gorde zitzan egin genion eskaera ez du aintzat hartu eta, hori dela eta, ezin izan ditugun horietako batzuk ikusi.
- V.4. **Trafikoko** azpiarloan kexek zigortzeko araubidea eduki dute hizpide batez ere. Horren inguruan beste urte batzuekin alderatuz, antzerako kontuak mahaigaineratu dira, hala nola, jakinarazpenei eta ustez arau-haustea egin duen ibilgailua gidatzen zuen pertsonaren identifikazioari lotutakoak, bereziki, titulartasuna pertsona juridikoen esku zegoen kasuetan.
- V.5. **Poliziaren funtzioaren gauzatzeari** lotutako kexek errepikatu diren kontuak mahaigaineratu dituzte, hala nola, indarkeriaren erabilera eta horren gaineko kontrola, epailearen lehenengo kalifikaziotik arau-haustetzat jo diren jokabideengatik atxilotzea, poliziaren uniformearen polizia-agentea identifikatzen duen zenbakia edo erreferentzia ez eramatea, ustez desegokiak izan diren jardunbideen barruko ikerketak, ates-tatuen eta administrazio salaketen edukia, eragin duten gertakariei dagokienez, eta salaketa bat hartzeari uko egin izana. Halaber, modu zehatzean **jatorri atzeritarreko pertsonengan** eragina duten zenbait arazo ere mahaigaineratu dira, adibidez, ezagutza-saioak osatzeko hitzordua ematea, arrazan oinarritutako identifikazio kontrolak, poliziaren prentsa-oharretan ustezko gaizkilearen nazionalitateari buruzko erreferentziak sartzea, ostalaritzako establezimendu publikoetan sartzeko mugaketak eta atxilotetaren luzatzea.
- V.6. **Urriaren 28ko 7/2011 gomendio orokorrak** "Poliziaren jarduera eta praktiketako berme sistema" izenekoak, aipatutako hainbat kontu aztertzen ditu, baita gabeziak dituzten beste batzuk ere, atxiloteten zenbait alderdi eta beste berme batzuk besteak beste.
- V.7. Herrizaingo Sailak eta gainontzeko polizia kidegoek grabatzen diren jardunen ondorioz eragin litezkeen ustezko erantzukizun administratibo eta penalen gehienezko preskripzio epean **atxiloteten grabazioak** gordetzea bermatzeko epe bat ezarri behar dute eta horrek kontuan hartu behar du giza eskubideak bermatzen dituzten erakundeen esku-hartzea, hala nola, Ararteko erakundearena. Horrez gain, beharrezkoa da grabatutako materiala esparru horietan esku-hartzea burutu bitartean gordeko dela bermatzea.

- V.8. Bisitatu ditugun Ertzaintzaren bi atxiloketa-zentroek **adingabeentzako atxiloketen erregistro liburu zehatza** daukate. Hala ere, oraindik ez daukate pertsona horiek **zaintzeko gela zehatzik** eta hori zuzendu beharko litzateke.
- V.9. Atxiloketari lotutako **erregistroek** eta gainerako dokumentuek fideltasun eta zehaztasun osoz islatu behar dute jarduera nola gauzatu den. Arreta handiz bete behar dira eta horien edukian desadostasunik ez dagoela ziurtatu behar da. **Eskubideen informazioari buruzko aktetan** jasota geratu behar da pertsona atxilotuari leporatzen zaizkion gertakariak zeintzuk diren jakinarazi zaiola.

II.5

JUSTIZIA

5. JUSTIZIA

I. Arloa kopurutan

Justizia-arloan, guztira 51 espediente berri ireki dira 2011n, hau da, Arartekoak urtean zehar tramiterako onartu dituen espediente guztien %2,74. Hona hemen arlokako banaketa:

– Justizia Administrazioaren eta bulego judizialaren funtzionamendua.....	35
– Abokatuen eta prokuradoreen elkargoak	6
– Doako laguntza juridikoa	4
– Beste alderdi batzuk	4
– Justizia administrazioaren giza- eta diru-baliabideak	1
– Beste elkargo profesional batzuk	1

Arlo honetan jasotako gainerako erreklamazioak, guztira 43, formalki baztertu behar izan ditugu, horien gaineko eskumenik ez genuelako. Zenbait kasutan, partikularren arteko gatazkak izan dira; beste zenbaitetan, berriz, Estatu zentralako administrazio-organoen jarduketan aurkako kexak izan dira, eta, beraz, [estatuko gure homologoari](#) helarazi dizkiogu horiek. Gainerakoak auzitegien erabakiekin ados ez egoteagatik sortu dira, eta haien independentziak galarazi egiten du jurisdikziotik kanpoko instantzietatik kontrola ditzaten. Horregatik, kexek auzibidean zeuden auzien ebazpen edo izapideari eragiten ziotenean, kasuan-kasuan bidezko ziren errekurtsio-bideetara igorri behar izan ditugu beroriek planteatu dituzten pertsonak; eta gobernu izaerako kontuei buruzko auziei dagokienez, berriz, Justizia Auzitegi Nagusiko Gobernu Salari, Fiskaltzari edo Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiko Ikuskaritza Zerbitzuari eman diegu horien berri.

II. Jasotako kexak, gizarte eta araugintza testuinguruan

II.1. *Pertsona analisiaren erdigunean kokatzeko beharra: erreklamazioen kudeaketa krisi-testuinguruan*

Kexek agerian jartzen dituzten arazo espezifikoek harago, ohikoa da Justizia Administrazioaren funtzionamenduaren aurka jartzen diren kexetan pobreziaekin, ahultasunarekin edo gizarte-bazterketarekin loturiko egoerak agertzea. Krisi ekonomikoaren ondorioz, ugartu egin dira halako egoerak, eta, hori dela eta, aurrean ez dira soilik zigor-arloko kexetan agertu, baizik eta baita jurisdikzio zibilarrekin loturikoetan ere.

Kasuren batek halako ezaugarriak dituenean, zaila izaten da zehaztea horrek eskubideen defentsan zer ondorio dakartzan, erreklamatzailaren problematika oro har kontuan hartu gabe. Izan ere, pertsona hori bere bizitzaren uneren batean Justizia Administrazioaren erabiltzaile bihurtzea ezin da izan elkarri eraginez erakunde honetan kexa bat jarrarazi dion babesgabeketa-egoeraren inguruabar ugarietako bat gehiago besterik.

Horregatik, Defentsa Bulego honen irizpidea honako hau da: alde batera utzita aipaturiko eskumen-eragozpenen ondorioz erreklamazio bat formalki izapidetu dezakegun edo ez, erreklamazio hori jarri duenari gure esku dagoen laguntza guztia eman behar diogula, betiere haren funtsa egiaztatu badugu. Modu horretara, gure esku-hartzea, nahiz eta beti ezin zaion zuzenean lotu adierazitako asegabetasunaren zioari, eraginkorra izan dadin saiatzeko gara, behintzat horrek erreklamatzailaren bizitzan izan dezakeen eraginari dagokionez. Xede horren ondorio dira jarraian aipatuko ditugun jarduketak.

II.2. *Epaitegiekin eta Fiskaltzarekin elkarlanean egindako kudeaketak*

Arlo honetan egin dugun lanaren zati bat informazioa eta aholkuak emanez eta epaitegien eta banakoen aurrean zuzeneko kudeaketak eginez garatu dugu. Azken horien artetik, etxebizitzaren gaineko hipoteka-bermearekin izenpeturiko maileguak ez ordaintzeagatik **enbargo- eta utzarazpen-prozedurei** aurre egin behar izan dieten pertsoneri eragin dieten nabarmendu dira aurten. IV. atalean, ildo horretan egindako lanaren kasu paradigmatico bat jaso dugu.

Organo judizialtan egin ditugun kudeaketei dagokienez, lehenik eta behin, aitortu eta eskertu egin behar dugu une oro Epailtza, Fiskaltza eta epaitegi eta auzitegietako idazkaritzetako instantzia guztietan eman diguten laguntza. Halaber, Justizia Administrazioari Laguntzeko Zerbitzuek eman diguten laguntza nabarmendu nahi dugu; izan ere, laguntza hori gabe ezingo genuen izan erabiltzaileari eman beharreko arretaren ikuspegi osoa, eta hori, goian adierazi dugun bezala, esparru honetan jarduteko oinarrizko irizpidea da Arartekoarentzat. Aurrerago aipatuko dugu zein garrantzitsua den laneko filosofia horrek jarraipena izatea.

- Kudeaketa horien bidez konpondu diren kasuetako batzuk **epaitegian beren buruaren defentsa** ordaintzeko baliabiderik ez zuten pertsonen planteatu dituzte. Talde hori ugaritu izana da, auzigaiak gehitu izanarekin batera, igarotzen ari garen egoera ekonomikoaren ondorioetako bat. Erreklamatzailerik batzuek horri egotzi diote, gainera, botere publikoek doako justiziaren onura emateko orduan irizpide murriztaileak hartu izana. Beste batzuk izapidetzeetan atzerapenak izan direlako kexatu dira; aurkeztutako kasuetan, atzerapen horiek familia-esparruari eragin diote batez ere, hala elkartzeko prozesuei nola adopzio eta dibortzioei. [Eusko Jaurlaritzako Justizia Saileko Doako Laguntza Juridikoaren Batzordea](#) arreta handiz aritu da elkarlanean Arartekoarekin, alderdi horiei guztiei dagokienez.
- **Izapidetzeetan izandako atzerapenei** dagokienez, hainbat erreklamaziok agerrazi dute espediente batzuk, egiaz, epaitegietako langileen bajak bete ez direlako zeudela geldirik. Justizia Auzitegi Nagusiko Idazkaritzarekin eta probintzia bakoitzeko idazkaritza koordinatzailearekin horri buruz hitz egiteko parada izan dugu. Haien laguntza arduratsua erabakigarria izan da planteatutako kasuak konpontzeko. Espero izatekoa da arazoa behar bezala bideratuko dela, Bulego Judizial Berria zabaltzeaz bat ezarriko diren antolaketa-irizpideen esparruan.

- Identifikatu ditugun beste disfuntzio batzuek edo hobetzeko moduko beste alderdi batzuek **espediente judizial batean interesa duten pertsoneri** ematen zaien arretarekin dute zerikusia, bai eta beste arrazoi batzuegatik zerbitzu publiko hori erabiltzen duten pertsoneri ematen zaien arretarekin ere. Azken alderdi horrekin loturiko kexen artean, **euskara erabiltzeak** justiziarentzat dakarren kostuari buruzkoak nabarmendu behar ditugu, kopuruagatik.
 - o Kexa horien sustatzaileetako batzuek protesta egin dute **eragozpenak izan dituztelako eta denbora gehiago itxaron behar izan dutelako** epaitegiekin euskaraz komunikatzea aukeratu dutela eta. Adibide gisa, 2009ko irailean jarri eta 16 hilabete geroago amaitu zen administrazioarekiko auzi-errekurtsio bat aipa dezakegu: kexaren sustatzaileak helarazi zigun dokumentazioa aztertuta ondorioztatzen denez, hark gaztelaniaz jardun izan balu auzitan, 274 egun lehenago emango zuten epaia; izan ere, denbora hori igaro zen prozesuan ordezkari zuenak euskaraz bidalitako idazki guztiak itzultzera bidaltzeko.
 - o Beste batzuek, berriz, kexa zuten Epaitegiaren **jakinarazpenak ele bitan jaso** bai baina euskarazko bertsioak, egiaz, gaztelaniazkoaren ondoan sinbolikoki agertzea beste funtziorik ez zuelako; izan ere, gaztelaniazkoak soilik zeuzkan datu garrantzitsuak, eta, beraz, bertsio horrek soilik betetzen zuen komunikazio-funtzioa. Hala gertatu zen, esate baterako, Hauteskunde Batzordeak emakume bati hauteskunde-mahaiaren parte hartzeko betebeharra zuela jakinarazteko bidali zion idazki batekin. Hain zuzen, herritar horrek bi kexa jarri zituen idazki horri zegokionez: batetik, euskaraz idatzitako zatia ulertezina zen, gaztelaniazko bertsioaren egitura hartu baitzuen mekanikoki, eta hori, haren iritziz, errespetu falta zen hartzaile euskaldunentzat; bestetik, ez zuen ematen aurkeztu behar zuen orduari, lekuari eta mahaiaren zenbakiari buruzko informazio guztia. Datu horiek soil-soilik gaztelaniazko bertsioan azaltzen ziren, eta, beraz, hartara jo gabe interesduna *in albis* geratzen zen.

Auzi hori –Hizkuntza Eskubide, Kultura eta Kirolaren Atalaren laburpenean aztertuko dugu–, gure iritziz, oso urrun dago normalizatuta egotetik. Hala baieztatu dute bai abokatusan, epailetzan eta fiskaltzan eta bai idazkaritza judizialean jasotako kexen ondorioz harremanetan jarri garen eragile juridiko guztiek. Ildo berekoa da [Europako Kontseiluko Adituen Batzordeak horren inguruan aurkeztutako txostena](#) ere. Haren azken ebaluazio-agiria, 2011ko abenduaren 2an onarturikoa, jendarteratu gabe zegoen txosten hau amaitu genuen egunean.
 - o Epaile eta fiskalekin izandako lankidetzaren bereziki emankorra izan da **adingabeen justiziaren** arloan, hamalau urteko mutil baten amak helarazi zigun kasuan agerian geratu zenez. Haren semeak hainbat arazo izan zituen adin bereko beste gazte batekin, eta, horren ondorioz, hark hainbat mehatxu, bortxa eta kalte material egin zizkion; fisikoki ere eraso zion, ospitaleko laguntza behar izateraino. Ospitaleak Guardiako Epaitegiari jakinarazi zizkion gertaerak, eta handik Adingabeen Epaitegira eraman zuten auzia. Honaino, adingabeen arteko jazarpen-kasu serio samar bat litzakete, eta prozesuak Epaitegian jarraitu beharko luke. Alabaina, kezka piztu zitzaigun biktimaren ohar batzuk aurkitu zituztelako haren ikastetxean eta etxean, eta haietan adierazten zuelako bere burua hiltzeko asmoa zuela, egoera hark sortzen zion hersturaren ondorioz. Horregatik, ziurtatu nahi izan genuen

Epaitegiak eta Adingabeen Fiskaltzak bazituztela beharrezko judizio-elementu guztiak kasua premiazkoa izan ote zitekeen balioesteko, eta egin ere, berehala egin zuten hori. Amak eskatu zigun adieraz geniezaiela beraren esker ona, bai Fiskaltzan eman zioten arretagatik eta bai neurriak azkar eta modu eraginkorrean hartzeagatik; izan ere, horrek egoerari aurre egiteko behar zuen konfiantza eman zion haren semeari.

- Ohiko jardun-eremu bat **ebazpen judizialen betearazpenarekin** loturikoa da. Aurten, gure jarduketa guztiak ezkontza-prozeduren ondoriozkoak izan dira:
 - o kasu batzuetan, arazoak ondasunak inskribatzeko orduan sartu dira; izan ere, **irabazpidezko ondasunen sozietatea likidatu** ondoren, pribatibo bihurtu dira, eta aukera eman da hirugarrenen aurrean halakotzat baliarazteko, edo etxebizitza adjudikatu zaion gurasoak bien etxebizitza erabiltzeko.
 - o aurten ere ez da falta izan banantze- eta dibortzio-prozeduretan seme-alabei dago-kienez judizialki hartutako neurriak ez betetzearen ondoriozko kasurik. Larrienak **adingabeen nazioarteko osteak** izan dira. Bizkaian gertatu dira, eta adingabeen eskubideak defendatzeko eskatutako laguntza osoa eman dio Fiskaltzak erakunde honi: lehenengo kasuan, amak Kubara eraman zuen adingabea, eta horrek zaildu egiten zuen kontua, herrialde horrek ez baitu sinatu [Hagako Hitzarmena](#), funtsezkoa arlo horretan; bigarren kasuan, Durangoko ebazpen judizial bat Portugalen baliaraztea zen kontua; izan ere, horren bidez agindu zen haur bat aitari itzuli behar zitzaiola, [ezkontzaren eta gurasoen erantzukizunaren arloko ebazpen judizialen eskumen, aitortza eta betearazpenari buruzko 2201/2003 arategian \(EE\)](#) xedatutakoarekin bat etorritz.
- Azkenik, **Erregistro Zibilei** dagokienez, erakunde honek urtean zehar egindako esku-hartzeak honela laburbil daitezke:
 - o Jasotako kexa batzuetan abusuzkotzat edo baztertzailatzat jotzen ziren **jaiotza edo ezkontza bat inskribatzeko betekizun** jakin batzuk. Alabaina, egiaztatu genuen zuzenbidearen araberakoak zirela, eta adierazitako asegabetasuna betekizun horien zergatikoa behar beste ez azaltzearen ondorio zela gehiago. Ondorioz, erreklamatzailaeei epaitegietan horren inguruan eman zizkiguten argibideak helaraztea izan zen gure esku-hartzearen xedea, bai eta inskripzioa betetzeko behar zuten laguntza ematea ere.
 - o Informazio falta hori bera zegoen hainbat eta hainbat kexaren atzean, hala nola **Erregistro Zibil Nagusiko atzerapenak** eragindako kexen atzean. Erregistroarekin harremanetan jartzeaz gain, interesdunak beren espedienteen egoeraren eta aurreikusitako izapidetze-epeen inguruan orientatzeko asmoz, Justizia Auzitegi Nagusiko Gobernu Idazkaritzari adierazi genion komenigarria litzatekeela informazio hori sustatzaileei eurei ematea, haien herriko Erregistro Zibilean.
 - o Gure beste esku-hartzeak **bake-epaitegietako erregistro ordezkariak** informatizazioaren arloan dituzten gabezien ondoriozko arazoek eragin dituzte, horiek konpontzeko jo dugun instantzia judizial eta administratiboekin bat etorritz. Horri buruz jardungo dugu hurrengo atalean.

II.3. Justizia Administrazioaren Modernizazioa

Justizia hala alderdi arauemaileetan nola materialetan modernizatzeko prozesuak modu esanguratsuan eragin du gure lanean. Alderdi hauek nabarmendu behar ditugu:

- Urtez urte egiaztatu dugunez, erregistro zibilen eremuan behin eta berriz sortzen diren disfuntzioetako batzuk konpontzeko giltzarria ez da soilik arauen eremukoak: beharrezkoa zen **aplikazio eta konexio informatiko** egokiak eskuragarri egotea, ez soilik barruti-buruetan, baizik eta baita bake-epaitegietan ere. Sailak hasieran horren inguruan zituen aurreikuspenak betetzea eragotzi zuten bateraezintasun-arazoak alde batera utzita, haren ahaleginari esker, horretarako beharrezko tresnak –Inforeg-4 aplikazioa– ezarri ahal izan ziren, bi fasetan; 2011. urtearen amaieran burutu zen prozesua. Espero izatekoa da ezarpen horrekin hobekuntzak izango direla –erakunde honek horren jarraipena egingo du– herritarrek arlo horretan jartzen dituzten kexen zio hauei dagokienez:
 - o **Erregistro batean jadanik jasota dauden ziurtagiriak aurkeztu behar izatea** beste batean ondoreak izan ditzan, funtzionarioek horiek biltzeko ofizios jarduten ez dutenez gero. Hala gertatu zitzaion emakume bati, erregistroak berak haren ezkontza-eguna oker idatzi zuela-eta akatsa zuzentzeko eskatu zuenean: horretarako behar zituen dokumentuak lortzeko, hainbat bake-epaitegitara joan behar izan zuen, jaio zen herrikora –Portugaleten–, ezkondu zen herrikora –Sestao–, bizi zen herrikora –Trapagaran–, eta azkenean, barruti-burura joan behar izan zuen –Barakaldo–. Halako egoerak saihesten lagunduko dute, informatizazioak berekin dakarren babesa emateaz gain, **Erregistro Zibilar buruzko uztailaren 21eko 20/2011 Legeak** ekarritako arauketa berriak horri buruz ezarzen dituen irizpideek. Lege hori argitaratu eta hiru urteren buruan sartuko da indarrean.
 - o **Ohiko posta erabiltzea beste epaitegi batzuei erregu bidez lankidetzara eskatzeko.** Horren ondorioz, espediente xumeak, hainbat epaitegitatik pasatu behar izaten baitute izapide burokratiko huts gisa, arrazoizkoa baino gehiago luzatzen dira. Esate baterako, martxoan, Donostiako bi adingaberen abizena grafiaz aldatzeko eskatu zuten, pasaportearen hala jasota gera zedin, udan atzerrira joateko behar zutela eta. Bada, ekainaren amaieran, familia kexatu egin zen Arartekoan, espediente oraindik ebatzi gabe zegoelako. Orduan egiaztatu genuen atzerapen horren zergatia ez zela izapidearen konplexutasuna –ez zen batere konplexua–, baizik eta oraindik ez zela Donostiara iritsi Zegamako bake-epaitegiak –hangoa zen aita– ondore horretarako egin behar zituen eta Tolosakoak, barruti-buru gisa, bidali behar zituen dokumentuak.
 - o **Bake-epaitegietan seme-alaba jaioberriak euskaraz inskribatu ezina.** 2005. urtetik, halako inskripzioak egin ahal izateko Erregistro Zibila arautzen duen araudia aldatu zenetik, kexa ugari jaso dira arrazoi horregatik. Horregatik aritu ginen eskatzen zegokien instantziei –Eusko Jaurlaritzako hainbat sail, Justizia Ministerioa, erregistro zibilak, epaitegiak eta udalak– modu koordinatu eta arduratsuan jardun zezatela. Hori, azkenean, 2011. urtean gertatu zen.

• Bulego judizial eta fiskal berriaren ezarpena

Urtean zehar ildo horretan izan diren aurrerapenak Justizia Sistema modernizatzeko prozesuaren ondorio izan dira. Horretarako, funtsezko erreferentzia gisa arau hauek hartu dira: 2003an egindako [Botere Judizialari buruzko Lege Organikoaren](#) erreforma, Bulego Judizial Berria ezartzeko legeria prozesala aldatzen duen [azaroaren 3ko 13/2009 Legearekin](#) batera, eta [azaroaren 3ko 1/2009 Lege Organikoa](#), Botere Judizialaren uztailaren 1eko 6/1985 Lege Organikoa aldatzen duena.

Uztailean, [Auzialdiko Auzitegiei buruzko Lege-proiektua](#) onartu zen. Horren xedea zen barruti judiziala gainditzea mugape jurisdikzionalaren oinarri gisa, bai eta kide anitzeko erakunde hori maila guztietara hedatzea ere. Orain arte aipaturiko arazoetako zenbaiten izaera kontuan hartuta, begi bistakoa da lehen mailako justizia profesional bat sortzeak eragin handia izango lukeela bake-epaitegia gainditzeko, eta horrek berekin ekarriko lukeela auzialdiak hirigune nagusietan kokaturiko auzitegi espezializatueta biltzea. Alabaina, bederatzigarren legealdia amaitu zenean bulegoa sortu gabe zegoen artean –giltzarria plantaren diseinu berrirako–, bai eta Prozedura Kriminalaren Legea aldatu gabe ere, eta horrek Fiskaltzari ahalmen berriak ematen zizkion ikerketaren arloan. Nolanahi ere, bizkortze prozesalerako neurriei buruzko [urriaren 10eko 37/2011 Legea](#) onartu zen.

Helburu horixe du, espezializazioa eta lurralde-ezarpena alegia, [Bulego Fiskal Berriaren](#) ereduak, urritik aurrera garaturikoak.

Bestalde, etengabeko harremana daukagu idazkaritza judizialekin; hain zuzen, horien funtzioak zabaldu egin dira eredu berri horretan, eta, zuzendaritza prozesalaz gain, Bulego Judizialeko langileen lana kudeatzeko eta gainbegiratzeko funtzioak ere eman zaizkie. Horri buruzko arau-erreferentzia honako hau da: [3/2011 Instrukzioa, irailaren 5ekoa, Gobernu Idazkaritzen eta idazkari judizialen erantzukizuneko zerbitzuak garatzen eta funtzionatzen jartzen dituen](#).

Azkenik, detektatutako arazo batzuk gainditzeko lagungarria dela eta, 2011n onartutako [uztailaren 5eko 18/2011 Lege](#) berria aipatuko dugu, Justizia Administrazioiko informazioaren eta komunikazioaren teknologien erabilera arautzen duena.

III. Jarduera-planean sartutako beste jarduera batzuk

III.1. *Bilerak elkarteekin*

Zigor-prozesuetan giza eskubideak bermatzeko sistemen birtualtasunari buruz hitz egiteko Arartekoarekin elkarriketa eskatu duten tokiko eta nazioarteko GKEei eta elkarteei erantzun diegu.

Horien artean, SEGI taldeko kideak daude; izan ere, Auzitegi Nazionalak, hala izateagatik, erruduntzat jo zituen, erakunde terrorista bateko kide izatea egotzita. Auzitegi Gorenak

ezeztatu egin zuen zigor hori, horretarako ziorik ez zegoela iritzita, eta agindu zuen eraman zitezela atzera jarduketak, auzitegi epai-emaileak epaia behar bezala arrazoitu zezan. Hala egin zuten 2011ko azaroan, eta, horren ondorioz, beste kasazio-errekurtso bat jarri zen. Errekurtso hori ebatzi gabe zegoen txosten hau amaitu genuen egunean.

Emaitza dena delakoa izanik ere –horri buruzko iritzirik ezin dugu eman, independentzia judizialarekiko errespetuz–, erakunde honek urteak daramatza ohartarazten arriskua dagoela botere publikoek, “terrorismoaren gizarte-ingurunea” bakartu nahian, zigor arloko esku-hartzearen mugak aurreratzeko, egitate zigorgarriaren eremuan egintza terrorista konkretuekin loturarik izan ez baina halako egintzak egiten dituztenen helburuekin ustezko bat-etortze ideologiko bat agertzen duten jokabideak sartzeraino. Ohartarazpen hori bera egin izan dute, orobat, nazioarteko hainbat instantziak, hala nola Terrorismoaren kontrako Borrokan Giza Eskubideak Babesteko Nazio Batuetako kontalari bereziak eta Nazio Batuen Giza Eskubideen Batzordeak; hain zuzen, azken horrek Espainiari buruz egin duen azken txostenean adierazi du kezkatuta dagoela barne-zuzenbidean terrorismoaren definizioek izan dezaketen gehiegizko irismenarengatik. Baldin eta, azken buruan, terrorismoaren aurkako borrokaren xedea askatasunen esparrua defendatzea bada eta hori badu zuribidea, horretarako hartuko duen politika kriminala nekez izango da bateragarria, gure iritziz, askatasun ideologikorako eta parte-hartze politikorako eskubideek babesturikotzat jo beharko lirartekeen jokabideak kriminalizatzearekin.

III.2. *Bilerak erakunde eta korporazioetako arduradunekin*

Erakunde arteko lankidetzaz, ezinbestekoa Arartekoaren lanerako, bereziki da ezinbestekoa hizpide dugun jarduketa-eremuan. Horregatik du hainbesteko garrantzia erakunde honentzat **Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiko Gobernu Salako** lehen-dakariarekin eta kideekin koordinatuta jarduteak. Haren egoitzan egin genuen, gainera, arlo honetan egiten dugun lanari eta justizia-zerbitzu publikoa hobetzeko gomendioei buruzko laburpenaren jendaurreko laburpena.

Horrez gain, bilera bat egin dugu **fiskal nagusiarekin eta probintziako hiru fiskalburuekin**. Bilera horretan, gai hauei buruz jardun genuen: atxiloketetan eman beharreko bermeak, atzeritartasuna, adingabeak, gutxiengo etnikoak eta zigor-betearazpena, bai eta gorago azaldu ditugun kasu jakinak ere.

Korporazio profesionali dagokienez, bilerak egin ditugu hiru lurralde historikoetako abokatuen elkargoetako gobernu-batzarretako kideekin, bai eta Erizaintzako Bizkaiko Elkargoko kideekin ere.

Urtean zehar, hainbat bilera egin ditugu Justizia sailburuarekin eta **Eusko Jaurlaritzako Justizia eta Herri Administrazio Saileko** hainbat kiderekin. Justizia Administrazioari laguntzeko dituen zerbitzuak bisitatu ditugu, bai eta auzitegi-barruko bitartekaritzarena ere, aurtun epaitegi guztietara zabaldu baitu bere esku-hartze eremua.

III.3. Inkomunikazio-araubidean atxilotutako pertsonen berme-sistema hobetze-ko neurriei buruzko gomendioen jarraipena. Legebiltzarrarentzat egin genuen azken txostenean, Arartekoak horri buruz egin zuen azterketaren berri eman genuen. Argia ikusi eta bi hilabete geroago, Europako Kontseiluko Torturaren Prebentziorako Batzordeak Espainiari buruzko azken txostena argitaratu zuen. Txosten horrek baieztatu egiten zuen, alderdi guztietan, gure proposamenaren oinarri zen analisia, bai eta berori ezartzeko beharra ere. Maiatzean, horren inguruko lan-saio bat egin genuen erakunde horrekin.

Herrizaingo Sailak gure gomendioei eman dien erantzuna txosten honetan Herrizaingo Sailari eskaini diogun atalean aztertu dugu. Halaber, atal horretan jaso dugu jarraipen horren esparruan 2011. urtean euskal polizien hainbat komisariatara egin genituen bisiten emaitza. Azkenik, arlo horrexen inguruan, polizia-jarduketei buruzko beste ebazpen bat egin dugu, inkomunikazioari buruzko azterlanean esandako horretan sakontzeko.

III.4. Azkenik, **erakunde honek** parte-hartze handia izan du arloan jorratutako gaien inguruko **ekitaldietan, hitzaldiak ematen eta materialak egiten**; horien artean hauek nabarmendu ditzakegu:

- Deustuko Unibertsitatea: “Eskubideen defentsa utopien krisien esparruan” hitzaldia.
- Bizkaiko Abokatuen Elkargoa: “Eremu instituzionala: eskubideen defendatzaileak babesteko mekanismoak” hitzaldia, mahai-inguruan.
- Lan-mintegia Bartzelonako Síndic de Greuges erakundearekin: Torturaren eta Tratu Txarren Prebentzioa.
- Varsovian egindako nazioarteko mintegia, Herriaren Defentsa Bulegoei eta Torturaren aurkako Nazio Batuen Hitzarmenaren Aukerako Protokoloari buruzkoa.
- Kriminologiako Euskal Erakundea: biktimologiaren gaur egungo eginkizunari buruzko hitzaldia.

III.5. Gomendio orokorrak

Gomendio orokorreari dagokien txosten honetako atalean, 2011ko azaroaren 15ean egindakoaren berri eman dugu: [banandutako gurasoek jaso behar duten informazioa, administrazioak haien seme-alabez dituen datuei dagokienez, eta aurkeztu behar dituzten agiriak](#).

2011n arrazoi horregatik gure esku-hartzea eragin zuten kasuetan, hezkuntza arloan, Ikastetxeen Zuzendaritzak 1997-06-16an gai horretaz ezarri zituen jarraibideen arabera jardun zuen administrazioak. Arartekoaren ebazpen hori argitaratu zen aldi berean, Hezkuntza Sailak gai horren gaineko jarraibide berriak atera zituen. Beraz, hemen bildutako gomendioak azken horiek hobetzeko oinarri gisa egin zituen erakunde honek, Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren laburpenean adierazten denez.

IV. Kexak

Ondoren aipatuko ditugun bi kasuetan, Justizia arloak Arartekora kexa jartzera etorri diren herritarrei emandako laguntza azaldu nahi dugu.

IV.1. *Taldeko identifikazio-saioetako eginbide judizialeterako zitazioak*

Salatutako egoera: Pertsona bat gosaria hartzeko bere txandaren zain zegoela Bilboko San Frantzisko kaletik hurbil dagoen eliza batean, bi ertzain hurbildu zitzaizkion, eta dokumentazioa eskatu zioten; ondoren, zentralera deitu zuten, haren datuak jakinarazteko. Horren ostean, zitazio bat eman zioten, eta ohartarazi zioten Bilboko Instrukzioko epaitegi batean agertu behar zuela hurrengo egunean, taldeko identifikazio-saio batean parte hartzeko.

Pertsona horrek, mauritaniar nazionalitatekoa bera, bederatzi hilabete zeramatzan Espainian bizitzen. Bere kexan adierazi zuen hasieran minduta sentitu zela, azaldutako egitateak bera bezala zain zeuden pertsonen aurrean gertatu zirelako, eta haien aurrean, bate-re arrazoirik gabe, delitu-jokabide baten susmagarri gisa agertu zelako. Bestalde, beldurra sentitzen zuen; izan ere, gaztelaniaz hitz egiteko mugak zituen, eta ez zuen ondo ulertzen zitazioaren zergatia, ez eta han aipatzen zen prozedurak berarekin zer ikustekorik zuen ere. Hurrengo egunean, epaitegian agertu zen, eta hitzez hitz adieraziko dugu han gertatutakoari buruz hark azaldutakoa: "Azalpenik eman gabe, gela batean sartu ninduten beste pertsona batzuekin batera, eta, handik pixka batera, joateko esan zidaten. Animalia baten moduan tratatua sentitu nintzen: inork ez zidan azalpenik eman eta inork ez zidan barkamenik eskatu galarazitako denborarengatik."

Arartekoaren esku-hartzea: Bilboko Epaitegien Dekanotzarekin eta Eusko Jaurlaritzako Justizia Sailarekin jarri ginen harremanetan, eta gertatutakoaren berri eman genien, bai eta gure iritzia agertu ere, hots, hori baieztatuz, Justizia Administrazioaren funtzionamenduan zer hobetu asko zegoela.

Alde horretatik, adierazi genien, pertsona orok justiziari laguntzeko duen betebeharra zalan-tzan jarri gabe, laguntza hori eskatzean asertzioz jarduteak ez duela esan nahi adeitsu izate-rik ez dagoenik. Aitzitik, administrazio onaren printzipio bat da hori, botere publiko guztiak lotesten dituen, eta, gure iritziz, agenteek emandako zitazio-eginbidean jasorik ez zegoena; izan ere, agindu irmo eta hotz bat ematen zuen, eta bete ezean isuna jarriko zela mehatxu egiten zuen, beste informazio osagarri eman gabe.

Bestalde, ez zen formetan zuzena izateko kontu huts bat. Izan ere, ez da gauza bera taldeko identifikazio-saio batean susmagarri gisa parte hartzea, edo soil-soilik saioa haren antza duten pertsonekin osatzeko parte hartzea. Beraz, arrazoizkoa dirudi zitan den pertsonari zuzenbidean aditu ez den batek ulertzeko moduan azaltzea bi egoera horietako zeinetan dagoen. Gure iritziz, zaila behintzat bazen hori ondorioztatzea zitazio-eginbidean erabili zen eratik; izan ere, hartzaileari soil-soilik adierazi zitzaion agertu beharra zuela, "*errekeritu gisa, taldeko identifikazio-saio batean parte hartzeko*".

Azkenik, iritzia genion ez dela beharrezkoa informazio hori hartzaileen ezaugarrietara egokitzea, bereziki horiek atzerritarrak direnean.

Emaitza: Gogoeta horiek azaldu genizkien instantzia judizialen erantzuna oso harkorra izan da. Justizia Sailari dagokionez, adierazi du erabat ados dagoela azaldu genizkion irizpideekin. Alde horretatik, jakinarazi digu Barakaldoko epaitegietan esperientzia pilotu bat abiarazi dutela, eta horren bidez, elkarte batekin hitzartu ondoren, Sailak konpromisoa hartu duela taldeko identifikazio-saioretan parte hartzeko behar diren pertsonak ekartzeko. Esperientzia horren funtzionamendua gogobetegarria izan da, eta, beraz, sistema EAEko epaitegi guztien eskura jarri du.

Sailak gaineratu du hori guztia ez dela oztopo herritarrei epaitegira etortzen direnean merezi duten tratua emateko, areago pertsona hori hizkuntza dela-eta ulertzeko zailtasunak dituen atzeritar bat bada. Ondorioz, Sailak iragarri zigun agindua emango zuela, inputatuekin eta biktimekin egiten den bezala, beharrezkoa denean interprete bat eska dadin, halako inguruabarretan Justiziarekin kolaboratzeko dei egiten zaien herritarrek beren presentziaren arrazoia zein den eta epaitegian zeren gisa agertu behar duten jakingo dutela bermatzeko.

IV.2. Emakume banandu bat bere semearekin bizi zen etxebizitzaren hipoteka-betearazpena

Hori da, azaldu dugun bezala, Arartekoak formalki eskumenik ez zuen kexetako bat, partikularren arteko gatazka bat zenez gero. Nolanahi ere, ikusirik egoera zein bidegabekoa zen eta zer kalte sortzen zizkion erreklamatazailearen semeari, esku hartzea erabaki genuen, Legeak adingabeen defentsan erakunde honi ematen dizkion funtzioekin bat etorritz.

Salatutako egoera: Kexaren sustatzailearen senar ohiak ez zuen ordaindu biek izenpe-tua zuten mailegu baten parte, eta mailegu horren berme gisa garai hartan biena zen etxebizitza zuten jarria. Ondorioz, aurrezki-kutxa hartzekodunak etxebizitza enbargatu eta utzaraztera hertsatu zuen emakumea, banantzearen ondoren bera bizi baitzen han, hamar urteko semearekin. Erreklamatazaileak Arartekora jo zuen, bidegabe irizten ziolako ordaindu ez zuena senar ohia izanik ondorioak berak eta beraren semeak pairatu behar izateari.

Arartekoaren esku-hartzea: Emakume horri azaldu behar izan genion mailegua solidarioa zela, eta betearazteko, berdin ziola bietako zeinek ez zuen ordaindu; beraz, azaldu genion enbargoa ez zela Legearen aurkakoa, nahiz eta hori ez zen eragozpena beste zordunaren aurka erreklamatzeko eskubidea baliarazteko. Ondorioz, gure esku-hartzearen xedea finantza-erakundean borondate ona kudeatzea izan zen, kasuaren inguruabar bat baliarazteko asmoz; izan ere, xeheki aztertu ostean, ikusi genuen inguruabar hori ez zegoela betearazpen hori agindu zenean: Bizkaiko Probintzia Auzitegiak, irabazpidezko sozietatea desegin zela eta, epai bat eman berri zuen, eta, horren bidez, erreklamatazaileari adjudikatu zion etxebizitza. Beraz, erreklamatazailea maileguaren berriz finantzaketa eskatzeko moduan zegoen, eta horrek indarra kentzen zion ekintzari, Prozedura Zibilaren Legeko 693.3 artikuluan ezarritako eran.

Dena dela, horretarako, lehenik epai hori izapidetu behar zen, zegozkion instantzietan, eta horretarako enkantea egiteko falta zen denbora baino gehiago behar zen. Ondorioz, erakunde horri planteatu genion erreklamatzailarekin akordio bat egin zezakeela, bitarte horretan betearazpen hori geratzeko, epaiak adierazitako zentzuan ekar zitzan ondoreak, edo, behintzat, higiezina enkantean baino modu hobean saltzeko modua izan zezan. Azaldu genion akordio hori, estatutuz esleitua zuen gizarte-bokazioarekin hobeki ezkontzeaz gain, ez zela ekonomikoki kaltegarria Kutxarentzat, eta ez zuela izango betearazpenak zekarren zailtasunik.

Emaitza: Gure lehenengo saioek ez zuten emaitzarik izan: Kutxaren zerbitzu juridikoek kanpoko aholkularitza-zerbitzura bidali gintuzten, haien esku uzten baitzituzten era horretako betearazpenak, eta hark protokolo estandarizatu bat oinarritzat hartuz jarduten zuen. Egiaztatu genuenez, protokolo horretan ez zegoen jasota ikusarazi genizkion inguruabarrak kontuan hartzen zituen aukerarik –ez bakarrik alderdi sozial-gizatiarrarekin loturiko inguruabarrak, baizik eta ezta alderdi juridiko-ekonomikoarekin loturikoak ere, eta hori are deigarriago egin zitzaigun–. Beraz, hori erakundearen zuzendaritzari azaltzea erabaki genuen. Horren ondorioz, bertan behera utzi zuten enkantea, eta proposatutako akordioa onartu zuten. Hala, erreklamatzailak mailegua berriz finantzatu ahal izan zuen, ordainketa atzeratuei aurre egin, eta enbargoa saihestu.

Horren ondorioz, Aurrezki Kutxak Arartekora jo zuen, eta prest agertu zen aurrerantzean ere erakunde honekin elkarlanean aritzeko, haren erantzukizun sozial-korporatiboari erantzunez.

V. Ondorioak

- **Epaitzak, Fiskaltzak eta idazkaritza judizialek emandako laguntzak** modua eman digu, beste urte batez, herritarrek erakunde honi azaldu dizkioten arazoetako asko konpontzeko. Alabaina, egia zera da: Justizia Administrazioaren erabiltzaileek behin eta berriz adierazi digutela ez daudela pozik haren funtzionamenduarekin, sekula baino auzi gehiago izan den testuinguru batean. Eztabaida liteke hori zeren ondorio den, soilik herritarrek Justizian duten konfiantza areagotu delako, 2011n onartutako Bizkortze Prozesaleko Neurriei buruzko Legearen hitzaurrean baieztatzen den bezala, edo baita krisiaren ondorioz gizarte-gatazkak ugaritu direlako ere. Nolanahi ere, ondorioa hauxe da: nahiz eta euskal justizia buru den estatuko epaien ebazpen-tasan, sistemari eutsiko bazaio, beharrezkoa da aldaketa estrukturalak egitea, eta horiek, beste neurri batzuen artean, Bulego Judizial eta Fiskal Berria abian jarrita etorriko dira.
- **Gure epaitegi eta auzitegiak antolatzeko eredu berriak** mapa judiziala berriro gauzatzea dakar, eta, horrekin batera, epailei eta fiskalei esleituriko funtzioak aldatuko dira. Justizia Saila sistema hori ezartzeko oztopoak gainditzeko egiten ari den ahalegina balioesten dugu; izan ere, prozesu konplexua da, eta eragile juridiko guztien laguntzaren premian da oraindik ere. Erronka, nolanahi ere, **ebazpenen azkartasun,**

hurbiltasun, gardentasun eta kalitate aldetik herritarrei zerbitzu hobea emateko ahal den guztia egitea da.

- Sumatu ditugun arazoetako bat, eta espero dugu antolaketa-irizpide berriek modu positiboan eragingo dutela horretan, honako hau da: **atzerapenak izaten direla espediente judizialen izapidetzeetan, epaitegietako langileen bajak betetzen ez direla eta**. Nabarmendu behar dugu saihestu egin behar dela ordezeko langile kualifikaturik ez dagoelako zerbitzuaren kalitatea baldintzaturik geratzea; izan ere, jadanik mugatua bada, area mugatuagoa izango da gaur egungo aurrekontu-testuinguruan.
- Hobekuntza, edonola ere, ezin da soilik neurtu baliabideen kudeaketari loturiko eraginkortasunaren bidez; izan ere, epaitu beharrekoak Justizia Administrazioarekin duen harremana ez da, ezinbestean, ondasun juridikoak defendatzeko “zerbitzu” bat eskatzen duen “bezeroarena”. Soziologia juridikoak erakusten digu, zerbitzu hau jurisdikzio-ahalmenak baliatzeari datxekion hertsaduraren bidez ematen den neurrian, “botere”-erlazio bat dela, eta horrek agerian jartzen duela **sistemaren alderdi bermatzailea**. Ahalmen hori Legearen arabera baliatuko delako bermatzen du horrek, baina baita adeitasuna eta errespetua ere, eta, horrez gain, gatazkak eraginkortasunez konponduko direla. Hori horrela, beharrezkoa da **bitartekaritzak eta justizia leheneratzaileak** eskaintzen dizkigun ahalmenak aprobetxatzea, biktimak pozikago uzteko eta auzi askoren azpian dauden gatazkak osokiago konpontzeko.
- Nabarmena da **urtean zehar asko aurreratu dela informazioaren teknologien arloan**, Inforeg-4 aplikazioa epaitegi guztietara hedatuta. Justizia Saila zoriondu behar dugu, berak zuzendu baitu ezarpen-prozesua. Espero dugu hori lagungarri gertatuko dela lankidetzak judiziala bizkortzeko, eta, hala, epaitegiek ez dutela gehiago funtzionatu beharko, elkarri dokumentazioa eskatzeko, ohiko posta bidez igorritako erregu bidez.
- Era berean, azken informatika-aplikazioak ezarrita, konpondu egingo dira, azkenean, erakunde honetara kexa asko ekarri dituen lege-urratze bat: **bake-epaitegietan seme-alaba jaioberriak euskaraz ezin inskribatzea**. Nolanahi ere, arlo honetako botere publikoen jarduketa etorkizunari begira aztertuta, ondoriozta liteke funtsezkoena ez dela hainbeste gogobetetzea, baizik eta etorkizunari begira gauzak hobetu egin behar direla konturatzea: euskaldunek Legeak aitortzen dizkien eskubideak baliatzeko pairatu duten atzerapen izugarria bezalakorik ezin da berriro gertatu. Horregatik uste dugu, arrakasta inori egotzi behar izatekotan, 2005. urteaz geroztik arazoa salatuz, alternatibak proposatuz eta irtenbidea modu koordinatuan bila zezaten botere publikoak estutuz herritartasuna modu arduratsuan baliatu duten gurasoei egotzi behar zaiela.
- **Euskarak Justizia Administrazioan duen lekuari buruzko gainerako alderdiak** hizkuntza-eskubideen arlori dagokion txosten honetako zatian jorratuko ditugu. Nolanahi ere, beste urte batez, jasotako kexek agerian utzi dute, gure hizkuntza ofizialetako bat edo bestea erabiltzeak dakartzan kostuen ondorioz, oraindik ere bide luzea dagoela egiteko zerbitzu publiko horren erabiltzaileek hizkuntza libreki aukeratu ahal izan dezaten. Horrek azaltzen du zergatik ez den handitu euskararen erabilera gure epaitegi

eta auzitegietan beste esparru sozial eta instituzional batzuetan areagotu den hein berean, eta are zergatik dituen geratzeko zantzuak, iritzia eskatu diegun eragile juridiko guztiek baieztatzen duten bezala.

- Eusko Jaurlaritzako Justizia eta Herri Administrazio Sailak modu arduratsuan lagundu dio Arartekoari kexa-espeditenteak ebazten, hala behar izan duenean. Halaber, aukera izan dugu egiaztatzeko lan ona egin duela informatizazioaren, adingabeen justiziaren eta Bulego Judizial eta Fiskal Berriaren ezarpenaren arloan. Hala ere, ezin dugu ahaztu desadostasunak daudela bi arlo espezifikoetan Sailaren jarduketa-irizpideen eta erakunde honen gomendioen artean:
 - o Sailak **atxilotuei epaitegietan ematen dien orientazio sozialaren inguruko arreta, bai eta zigor-betearazpenaren eta bergizarteratzearen ingurukoa ere.**
 - o Justizia Administrazioaren esparruan **hizkuntza aldetik gaitzeko teknikariak** egiten ari ziren prestakuntza-, motibazio- eta dinamizazio-lana; izan ere, **aurten alde batera utzi du haien lana.**

Gure txostenetan nabarmentzen genuen bi zerbitzuak indartu behar zirela. Sailak, al-diz, moztea edo ezabatzea erabaki du; izan ere, iritzi dio ez direla beharrezkoak, edo beste eragile juridiko batzuen eskumenak hartzen dituztela. Txosten honetan bi arlo horiei berariaz eskainitako ataletan –Espetxeetan dauden Pertsonak eta Hizkuntza Eskubideak–, zehazkiago azalduko dugu zergatik ez gatozen bat erabaki horrekin eta zer analisitan oinarritzen garen horretarako.

- **Inkomunikazio-araubidean atxilotutako pertsonen berme-sistema** hobetzeko gomendatu ditugun azken neurriei dagokienez, Europako Kontseiluko Torturaren Prebentziorako Batzordearen azken txostenak, urteko lehenengo hiru hilekoan argitaraturikoak, alderdi guztietan baieztatzen du gure proposamenaren oinarritzat hartu dugun analisia, bai eta hori ezartzea beharrezkoa dela ere. Erakunde honek deitoratzen du hala eta guztiz ere Euskal Poliziak oraindik ez dituela hartu neurri horietako gehienak.

II.6

INGURUMENA

6. INGURUMENA

I. Arloa kopurutan

Ingurumen-arloaren barruan, lurzoruari, urari, aireari, florari eta faunari eragiten dieten kutsadura-kategoriek sortutako kalteei buruzko erreklamazioak sartu dira. Guztira, erreklamazio-kopurua 96 kexakoa da. Aurtendik aurrera, txostena beste atal eta azpiarlo batzuetan banatuko da. Hain zuzen, ingurumenaren gaineko zein eragin-mota salatu den hartu da irizpide gisa, eta alde batera utzi da lurzorua hirigintza aldetik nola sailkatuta dagoen.

Azpiarlokako banaketaren arabera, sailkapena honako hau da:

– Kutsadura akustikoa	57
– Ingurumenaren kontrola	9
– Ingurumenaren informazioa eta parte-hartzea	9
– Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa.....	8
– Beste eragin batzuk	4
– Lurzoruaren eta uraren kutsadura	3
– Kutsadura elektromagnetikoa	2
– Ingurumeneko beste kutsadura batzuk.....	2
– Etxebizitzetarako lurzoruan sailkatutako jarduerak	1
– Hondakinak eta isurketak.....	1

Eragindako administrazioen arabera, kexak honela multzoka ditzakegu:

– Tokiko administrazioa.....	74
– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritzan)...	19
– Foru administrazioa	8

Aurten bideratu diren erreklamazioen –2011n jaso ziren kexak nahiz 2011ko urtarrilaren 1ean abian zeudenak– tramitazioaren xehetasunei dagokienez, txosten hau idatzi denean, hauxe da arloaren egoera:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
218	119	91	59	25	7	8

Aipatzekoa da igo egin dela ingurumen-arloan jaso ditugun erreklamazioen kopurua. Jen-deak bere etxebizitzan jasaten duen zarataren inguruko kontsultak eta erreklamazioak ugaritu egin dira. Gehikuntza hori kutsadura akustikoa eragiten duten iturriak ugaritu izanaren ondorio da (industria-jarduerak, jolas-jarduerak, azpiegiturak). Erljio musulmaneko talde batzuk Bilbon eta Gasteizen eskatzen ari diren kultuko zentro berriek eta antzeko jarduerak gizarte-gatazka sortu dute ingurumen-kontrolako lizentziak izapidetzen ari ziren bitartean,

eta, horren ondorioz, esku hartu behar izan dugu. Horrez gain, ugaritu egin dira herritarrek eta elkarteek ingurumen-informazioa eskuratzeko dituzten zailtasunen inguruko kexak.

Arartekoak arlo honetan duen **eraginkortasun-mailari** dagokionez, adierazi behar dugu administrazioaren esku zegoen ingurumen-informazioa lortzeko eragozpenei buruzko hainbat erreklamaziori eman diegula irtenbidea. Hala, erantzuna eman zaie [Lapuebla de Labarcako Udalean](#) ezarri asmo den hondakin-uren araztegi bati buruzko ingurumen-informazioaren eskaerei eta [Abanto-Zierbenako Udalean](#) aurkeztu duten zuhaitz-mozketa bati buruzko informazio-eskaerari; horrez gain, Eusko Jaurlaritzako [Ingurumen, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza Sailak](#) ere erantzuna eman dio Abanto-Zierbenako Udalak osoko bilkuran onartutako mozio bati, udalerriari eragiten dioten goi-tentsioko energia elektrikoaren garraiorako lineen gainekoari. Bestalde, Ingurumen Sailak jakinarazi digu hainbat salaketa izapidetu dituela Muskizko abere-ustiategi batean izandako isurketa bati dagokionez.

Ikusi dugu, hiri-lurzoruan kokatutako jarduerak sortzen dituzten zarata-arazoei dagokienez, erreklamazio gehiagotan jarri direla halako arazoak konpontzeko bitartekoak, erakunde honen hala eskatuta. Hala, besteak beste, aipatuko dugu kasu batzuetan neurriak hartu direla taberna edo diskoteka batzuek sortzen duten zarataren aurka (Barakaldo, Gorniz, Igorre, Mungia, Erandio, Sopela, Ordizia, Irun eta Laudio, besteak beste), bai eta gazte-lokal batzuek (Deba, Ibarra eta Elgoibar) eta arrandegiek, harategiek, gastronomia-elkarteek, izozte-lantegi batek eta halako jarduerak sortzen dituzten eragozpenen aurka ere. Zaratarekin loturiko beste kasu batean, bide batek sortzen duenari buruzkoan hain zuzen, [Bidegi](#) foru sozietateak, dagokion kexa-erreklamazioa izapidetu ostean, konpromisoa hartu du bide-azpiegitura horretatik datorren zarata leuntzeko.

Elkarteekiko harremanen atalean, ekitaldi honetan ere Arartekoa lanean aritu da ingurumena babesten jarduten duten elkarteekiko harremana eta komunikazioa sustatzen eta hobetzen. Alde horretatik, [ingurumen-foroa](#) aipatu behar dugu. Izan ere, tresna horrek sustatu egiten du elkarte horiek Arartekoan sartu eta parte hartu ahal izatea.

Oraindik izapidetzen ari diren aurreko ekitaldietako kexei dagokienez, nabarmendu behar dugu administrazio batzuk asko luzatzen direla eskatutako informazioa bidaltzeko eta erakunde honi laguntza emateko orduan. Udal hauen kasuak bildu ditugu: [Azpeitia](#), [Urkabustaiz](#), [Beasain](#), [Mutriku](#) eta [Durango](#). Bestalde, aipatu behar dugu kasu batzuetan Arartekoak berriro esku hartu behar izan duela, lehendik salatutako arazoak berriro sortu direla eta; hala gertatu da, esate baterako, Beasaingo eta Mutrikuko hainbat jarduera sailkatuarekin.

II. Lege-arloko berritasunak

Lege-arloko berritasunen atalean, aurten Gorte Nagusiek hondakinei eta lurzoru kutsatuei buruzko [uztailaren 28ko 22/2011 Legea](#) onartu dute. Arau horrek hondakinak prebenitzeko eta birziklatzeko estrategia baten oinarriak ezartzen ditu. Hain zuzen, estrategia horren xe-

dea da materia berri gutxiago erabiltzea, materia hori eraldatzeko energia gutxiago erabili behar izatea eta atmosferara gas gutxiago igortzea.

Bestalde, Ekonomia Jasangarriari buruzko [martxoaren 4ko 2/2011 Legeak](#) hainbat neurri ezarri ditu mugikortasun jasangarriari bide emateko; energia-eredu horren oinarria ingurumen-iraunkortasuna da, eta, horren bidez, berotegi-ondorea duten gasen igorpena gutxituko dela bermatzea.

Atmosferaren kutsadurari dagokionez, bi xedapen onartu dira airearen kalitateari eta atmosferaren babesari buruzko [azaroaren 15eko 34/2007 Legea](#) garatzeko: [urtarrilaren 28ko 102/2011 Errege Dekretua](#), airearen kalitatea hobetzeari buruzkoa, eta [urtarrilaren 28ko 100/2011 Dekretua](#), atmosfera kutsa dezaketen jardueren katalogoa eguneratzen duena eta hura ezartzeko oinarritzko xedapenak finkatzen dituena.

Eusko Jaurlaritzak ehizari buruzko [martxoaren 17ko 2/2011 Legea](#) onartu du. Horren bidez, Euskal Autonomia Erkidegoko ehiza-jarduera arautu du.

Legebiltzarrean, hainbat legegintza-proposamen interesgarri daude, hala nola [klima-aldaketari buruzko lege-proiektua](#) eta [Barne-merkatuko zerbitzuei buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2006ko abenduaren 12ko 2006/123/CE Zuzentaraura egokitzeko xedez hainbat lege aldatzeko aurkeztutako lege-proiektua](#), Euskal Autonomia Erkidegoko Ingurumena Babesteko otsailaren 27ko 3/1998 Legearen aldaketa bat barne hartzen duena.

III. Jarduera-plana

III.1. *Bilerak elkartekin*

2011. urtean, ingurumen-ataleko helburu nagusia Euskal Autonomia Erkidegoan dauden ingurumenari loturiko **elkartekiko harremanak** indartzen jarraitzea izan da. Lankidetzasparru edo bilera-foro hori, nagusiki, Ingurumena 2.0 proiektuaren barruan gune birtual bat sortuta garatuko da.

Aurten, hainbat bilera egin ditugu elkarte ekologista hauekin: [Ekologistak Martxan](#), [Ezpitsua](#), [Txipio Bai](#) eta [Errigoiri-Arrieta Garbi Plataforma](#).

Bileren helburu nagusia izan da gobernuz kanpoko erakunde horiei hainbat jarduketa-proposamen helaraztea ingurumenari dagokionez, batez ere informazioa eskuratzeko eta ingurumenean parte hartzeko eskubidea baliatzeari dagokionez. Horrez gain, teknologia berriak erabiliz gizarte-foro bat egiteko proposamenaren berri eman diegu.

Bestalde, hainbat bilera egin ditugu [Kokearen Aurkako Koordinakundearekin](#) eta beste hainbat elkartekin, hala nola [Turruntero](#), [Por Muskiz Bai](#) eta [Kima Berdea](#) elkartekin. Horien helburua izan da Petronorren planta inguruan bizi direnek zer arazo dituzten jakitea, Arartekoaren hainbat salaketa, kexa eta jarduketari eman baitiete bide.

Horrez gainera, behin elkartu gara [Izate Ingurumen Elkartearekin](#). Hain zuzen, Galdames bisitatzena joan ginen, zeru zabalean dagoen harrobi hori zein egoeratan dagoen eta ingurumenari nola erasaten dio ikusteko.

III.2. *Bilerak administrazioekin eta zerbitzuekin*

Urte honen hasieran, bilera bat egin dugu [Erandioko Udalarekin](#), ostalaritzako jarduerak sortzen dituzten kutsadura akustikoaren arazoei buruz hitz egiteko.

Alde batetik, bilera bat egin dugu [Uraren Euskal Agentziarekin](#), [Euskadiko barne arrotarako Uholde Arriskuen Aldez Aurretiko Ebaluazioari](#) buruzko dokumentua ezagutzeko.

Bestalde, [Añarbeko Ur Mankomunitatearekin](#) elkartu gara, Loiolako (Donostia) hondakin-uren araztegia usainak eta zarata tratatzeko zer sistema daukaten ikusteko. Bilera horretan, instalazioaren ingurunean sortzen diren usainak eragindako gatazkaren ondorioz zer gestio egin duten jakinarazi ziguten. Interesdunek adierazi digutenez, jarraipen-mahai batean parte hartu ahal izan dute, eta, horren bidez, zuzenean ezagutu ahal izan dute zer neurri aurreikusi dituzten prozesuetan sortzen den usaina kentzeko; horrez gain, beren arazoak azaldu eta neurri berriak proposatu ahal izan dituzte.

III.3. *Gomendio orokorrak*

Txosten honetan, ingurumen-prozesuetan parte hartzeko eskubideari buruzko gomendio orokor hau sartu dugu: [Arartekoaren 12/2011 Gomendio orokorra](#), abenduaren 28koa. "Demokrazia eta herritarrek parte hartzea. Bereziki, ingurumen-prozesuetan parte hartzea".

III.4. *Web gunearen, Intranetaren eta gizarte-sareetako foroen kudeaketa*

2011. urtean, [Ingurumena 2.0](#) ingurumenari buruzko blog bat jarri dugu abian. Foro hori ingurumenaren esparruan jarduten duten elkarrekin eta oro har herritarrekin ingurumenaren gaineko kontuei buruz gogoeta egiteko leku gisa proposatu dugu, batez ere informazioa eskuratzeko eta ingurumenean parte hartzeko eskubideari buruz gogoeta egiteko. Parte-hartzea ona izan da. Hamar elkarrek hartu dute parte ekimen horretan 2011. urtearen amaierara bitartean: [Meatzaldea Bizirik](#), [Por Muskiz Bai](#), [Kima Berdea](#), [Ekologistak Martxan](#), [Ezpitsua](#), [Txipio Bai](#), [Errigoiti-Arrieta Garbi Plataforma](#), [astondopunta](#), [Sagarrak](#), [Izate](#) eta [Berdeak-Verdes](#) equo.

Bestalde, hogeita hamar sarrera egin dira, hainbat gairen inguruan. Besteak beste, Ibaizabalena ezkerrean (Bizkaia) aireak zer kalitate duen azter dadila planteatu da, eta neurketakabinetak datuak eskuratzeko zailtasunak izaten direla; bestalde, jakinarazi digute litekeena dela Areetako hondartzara isurketak egin izana, bai eta Muskizko industria-jardueraren ondorioz istiluak izan direla ere. Halaber, hainbat proposamen egin dira ingurumen-arloan

parte hartzeko moduaren kalitatea hobetzeko eta ingurumen-arloko justizia eskuratzeko trabak saihesteko. Blog horrek jendearen artean duen eraginari dagokionez, pertsona interesdunen hirurogeitik gora iruzkin jaso ditugu, eta 4.500 bisita inguru.

III.5. Ofiziozko jarduerak

Petrolioaren fintzeko Muskizko industria-jarduerak eragozpenak sortzen dituela eta, bizilagunek eta elkarteek bidalitako hainbat erreklamazio izapidetu ditu Arartekoak; izan ere, esku har dezagun eskatu digute horien bidez. Erreklamazio horien ondorioz, Eusko Jaurlaritzako [Ingurumen, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza Sailak](#) informazio hau bidali digu: administrazio horrek egindako ingurumen-kontrolaren jarraipena, ingurumen-baimen integratua, ingurumena zaintzeko plana eta ikuskapenei egindako ikuskapen orokorrak; horrez gain, 2010eko urtarrilean eta otsailean izandako istiluei buruzko informazioa ere eman digu. Geroago, zona horretako hainbat pertsonak eta auzo- eta ekologista-elkartek emandako informazioari esker, jakin dugu hainbat istilu izan zirela 2011ko ekainean. Gertaera horiek ikusirik, Arartekoak bidezko iritzi dio arlo horretan eskumenen bat duten euskal administrazio publikoei ofiziozko espediente bat irekitzeari. Azaldutako gertaerak egiaztatzeko asmoz, [Muskizko Udalera](#) eta Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Osasun Publiko eta Herrizaingo Sailera jo dugu, ondoko hau argitzeko: zer jarduketa egin dituzten istiluen berri izan ostean, eta zer neurri hartu dituzten gai arriskutsuak tartean direla izan diren istripuen ondoriozko ingurumen-kontrolaren, osasun publikoaren eta arriskuen kontrolaren gaineko eskumenei dagokienez.

Zenbait elkarte ekologistarekin izandako bileren ondorioz, Gasteizko udalerrian metano gasa ateratzeko zulo bat egiteko proiektuaren berri izan dugu. Elkarteek kezkatuta daudela adierazi dute, “shale gas” deituriko gasa ateratzeko ezohiko sistema horrek ingurumenean eta giza-osasunean izan dezakeen eraginarengatik. Ezohiko gas hori lortzeko, apurtze-sistema erabiltzen da. Hori dela eta, ofiziozko kexa bat ireki dugu, aurreikusitako zundaketa hori onartzeko zer izapide egin diren eta ingurumenean zer eragin izango duen aztertzeko, bai eta gasa ateratzeko sistema hori aurreikusten duten planen eta programen ingurumen-ebaluzioa egin beharrik ba ote den aztertzeko ere.

III.6. Iritzi-artikuluak

Ekainaren 5ean, Ingurumenaren Munduko Egunean, “[Ingurumena buru-belarri](#)” iritzi-artikulu argitaratu dugu aurrean, ingurumenaren arloko elkarteek, elkarte ekologistek eta herritarrek ingurumenaren alde egiten duten lanari buruzko artikuluak.

2011ko abenduan, klima-aldaketari buruzko konferentzia bat izan da Hegoafrikan: [Nazio Batuen Erakundearen Durbango Konferentzia, klima-aldaketari buruzkoa](#). Arartekoak “[Milurtekoaren oihua.#Durban berotu dezagun](#)” izenburuko [artikulu](#) argitaratu du bilera horren inguruan, zein garrantzitsua den kontuan hartuta. Konferentzia hori da, beharbada,

azken aukeretako bat planeta hau gobernatzen duten liderrengatik poz hartzeko moduko planeta-akordioak lortzeko.

III.7. Parte hartzeko foroak, eskubideak bultzatu eta sustatzeko ekitaldiak

Batetik, 2011ko urtarrilean, hainbat elkarterekin bildu gara Bilbon, [Ekologistak Martxan](#) elkar-teen egoitzan, [Ingurumen informazioari eta gardentasunari buruzko gomendio orokorra](#) zabaldu dugula jakinarazteko.

Horrez gain, [Bakeaz](#) elkarteak 2011ko otsailean Eusko Jaurlaritzako [Biodibertsitate eta Ingurumen Partaidetza Zuzendaritzarekin](#) elkarlanean antolatutako “[Parte hartzeko tresnak ingurumeneko gatazkak konpontzean](#)” jardunaldian parte hartu dugu.

IV. Kexarik aipagarrienak

Arartekoak ingurumenaren arloan egin dituen jarduketa nagusiak hiri-lurzoruko jolas-jarduerak, bizitegitarako eraikinekin muga egiten duten industria-jarduerak edo bide-azpiegiturak ondoan izateak sortzen duten kutsadura akustikoari dagozkionak izan dira. Badira herritarrek kezkatzen dituzten beste ingurumen-kutsatzaile batzuk ere, hala nola atmosferaren kutsadura, lurzoru kutsatuak, kontsumoko uren kutsadura eta eremu elektromagnetikoak.

Beste kexa batzuetan, administrazioen esku dagoen ingurumen-informazioa behar bezalako baldintzetan eskuratzeko zailtasunei lotutako arazoak azaldu dira, edo gabeziak daudela ingurumen-erabakietan parte hartzeko eskubideari dagokionez.

Bestalde, jarduera batzuen funtzionamenduak ingurumenari edo pertsonen osasunari asko eragiten ez badiote ere alderdi txarrak izan ditzakeela-eta gizartearen erantzun sutsua eragin duten jardueren ondoriozko jarduketak ere sartu ditugu ingurumen-atalean.

IV.1. Ingurumen-arloko informazioa eta parte-hartzea

Atal honetan, administrazioek ingurumen-informazioa eskuratzeko eta ingurumenaren arloko erabakietan parte hartzeko eskubideei dagokienez gaizki funtzionatzearen ondoriozko erreklamazioak bildu dira.

Hainbat erreklamazio jaso ditugu ingurumen-informazioa eskuratzeko eskubidea baliatzeko orduan izaten diren zailtasunen inguruan. Aipatuko dugu erantzun ona jaso dugula Eusko Jaurlaritzako [Ingurumen, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza Sailari](#) eta [Uraren Euskal Agentziari](#) kontu honen inguruan bidalitako bi gomendiori dagokienez. Eskabide horien gainean erantzun eraginkor bat lortzeko helburuarekin, URA-Uraren Euskal Agentziari ingurumenari buruzko informazioa eskuratzeko eskaerei epearen barruan erantzun diezaien

gomendatzen dion [Arartekoaren 2010ko abenduaren 21eko ebazpena](#) eta Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza Sailari ingurumenari buruzko informazioa eskuratzeko eskaerei epearen barruan erantzun diezaien gomendatzen dion [Arartekoaren 2010ko abenduaren 21eko ebazpena](#) egin ditugu. Bi gomendioak onartu dituzte, eta erreklamatzailari erantzuna eman diote, informazioa eskuratzeko eskubidea arautzen duen [urtarrilaren 18ko 27/2006 Legean](#) ezarritako hilabeteko epea soberan gaindituta.

[Erriberabeitiko Udalak](#) ez zion erantzuten herritar batek etorkizunean Manzanosen instalatzekoa den hondakin-uren araztegiari buruz aurkeztu zuen informazio-eskaerari. Hala, informazioa bidal zezala eskatu genion, eta Manzanosko hondakin-uren araztegia kokatu asmo duten lurzatiari buruzko arkitekto aholkulariaren txostena jaso genuen. Udal horrek kontsulta egin zuen erreklamatzailari zuzenean erantzuteko betebeharra bazuen ere, erreklamatzailari erantzuna helarazi genion, eta bertan behera utzi genuen gure eskuhartzea. Beste erreklamazio batean, elkarte batek adierazi zuen ez zutela informaziorik mindak legez kanpo isurtzeagatik jarritako salaketa baten inguruan egin ziren izapiderei buruz. Informazioa eskatu ostean, Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza Sailak aurkeztutako salaketa horren ondorioz zer izapide egin ziren jakinarazi zigun. Horrez gain, jakinarazi ziguten interesdunei ere eman ziela horren berri.

Ildo horretan, beste elkarte batek galdetzen zuen zergatik ez zion erantzun [Abanto-Zierbenako Udalak](#) udalerrri horretan zuhaitzak moztea justifikatzen zuten txosten teknikoari buruzko ingurumen-informazioa eskatzeko idazki bati. Udalak eskabide horri ez zion erantzun ingurumen-legedian ezarritako epearen barruan. Erreklamazio hori jaso ostean, eskabideari emandako erantzunari buruzko informazioa eskatu genion administrazio horri, informazioa eskuratzeko eskubidea arautzen duen uztailaren 18ko 27/2006 Legean jasotako eran. Horri erantzunez, bulego teknikoak txostena bidali zigun. Informazio hori ikusirik, bidezkotzat jo genuen Udalari idazki bat bidaltzea, administrazio horrek informazioa azkar eta modu lehenetsian eskuratzeko edo bidaltzeko azkartasun-printzipioa bete behar duela gogorarazteko. Ingurumen-legedian ezarri denez, ebazteko epea ez da izango, luzapenik ezean, hilabete baino gehiagokoa, eskabidea erantzuna emateko ardua duen erregistroan jasotzen denetik aurrera. [Arlo honen gainerako gomendioan](#), zeina Arartekoak Eusko Legebiltzararentzat egindako 2010eko urteko txostenean jaso baitugu, planteatu genuen teknologia berriak erabiliz epe hori 15 egunetara gutxitu beharko litzatekeela. Halaber, adierazi genion, baldin eta hala egin ez bazuen, administrazio horrek igorri behar zuela eskatutako txostena.

Jendearen parte-hartzeari dagokionez, Muskizko gizarte-erakunde eta elkarte batzuek azaldu digute arazoak dituztela Petronor enpresaren ingurumen-baimen integratuan ezarritako ingurumen-arloko kontrol-neurriak betetzen ote diren kontrolatzeko jarraipen-batzordean parte hartzeko. Horri dagokionez, [Arartekoaren abenduaren 29ko 12/2011 gomendio orokorrean](#) ("Demokrazia eta herritarrek parte hartzea. Bereziki, ingurumen-prozesuetan parte hartzea), planteatu genuen administrazio publikoek parte hartzeko mekanismoak ezarri behar dituztela ingurumenari eragiten dioten jardueren funtzionamenduaren ondorioz

sortutako gatazkak kudeatzeko, eta bertan ordezkaturik egon behar dutela herritar eta elkarte interesdunek. Foro horietan funtsezkoa da informazio erabilgarri guztia noiznahi eskuratzeko modua ematea eta alderdien artean komunikatzeko bideak ezartzea.

IV.2. Ingurumenaren kontrola

Atal honetan, proiektuek eta jarduerak ingurumenean duten eragina ebaluatzeko egiten diren prozedura administratiboetako disfuntzioak aipatzen dira. Prozedura horien barruan honako hauek sartzen dira: ingurumen-eraginaren ebaluazioa, ingurumen-baimen integratua eta jarduera sailkatuetarako lizentziak edo jarduera jakinaraziak.

Batetik, Errigoitiko (Bizkaia) industrialdearen garapenari buruz iritzia eskatu zigun auzo-plataforma batek planteatutako erreklamazioa izapidetu dugu, han kokatu asmo duten biomasa-plantaren ondoriozko industria-erabilerak ingurumenari kalte egin diezaiokeela eta. Horri dagokionez, Errigoitiko Malluki industriaguneko lurzorua garatzeko egindako administrazio-jardueri buruzko gure esku-hartzea amaitzen duen [Arartekoaren 2011ko uztailaren 21eko ebazpena](#) aipatu genuen. Ebazpen horretan, Errigoitin (Bizkaia) onartutako plan partzialaren ingurumen-ebaluazioa egin beharra zegoela adierazi genuen.

Bestalde, hainbat erreklamazio jaso ditugu Bilbon eta Gasteizen kultuko bi zentro ireki daitezen baimentzeko egin den esku-hartze administratiboaren inguruan. Gasteizen kasuan, auziaren ardatza zen hainbat arazo sortu zela erlijio-komunitate batek kultuko jarduera bat egin asmo zuelako lokal batean, horretarako obra-lizentzia jadanik bazuelarik. Auzi hori amaitzeko, ebazpen hau eman dugu: [Arartekoaren ebazpena, 2011ko urriaren 3koa](#), Zaramaga auzunean kultu musulmanerako zentro berria irekitzearen inguruko arazoetan jarduteko moduari buruzko ondorioak emateko. Bilboren kasuan, beste hainbat konturen artean, adierazi zen atzerapenak izan zirela jarduera-lizentzia izapidetzeko, aurreikusia zegoela kultuko zentro berriak irekitzeari buruzko udal araudi bat egitea eta gizarte-gatazka sortu zela zentro berriak irekitzearen ondorioz.

IV.3. Kutsadura akustikoa

Atal honen barnean, batez ere zaratak eragiten dituen arazoei buruzko erreklamazioak sartu ditugu. Hiri-lurzoruan, industria-lurzoruan eta lurzoru urbanizaezinean dauden jarduera sailkatuei buruzko erreklamazioak jaso ditugu. Baita administrazioak egiten dituen lanek edo azpiegiturek ateratzen duten zarataren ondoriozko erreklamazioak ere.

Kexetan aipatzen da toki-administrazioek ez dutela ezer egiten, nahiz eta hainbat jolas-jardueraren funtzionamenduak (tabernak, jatetxeak edo jolas-elkartek), ezarriak zaizkien neurri zuzentzaileak betetzen ez dituztenez gero, eragozpenak sortzen dituzten, batez ere zaratagatik eta usainengatik.

Jarduera horiek sortzen dituzten eragozpenak ez dira kontu hutsala. Zaratak, usainek eta bibrazioek immisioak dakartzate eurekin, eta horiek eragin berezia dute ingurumenean,

osasun publikoan eta sortzen dituzten erasoen kalteak pairatzen dituzten pertsonen oinarrizko eskubideetan. Komeni da gogoraraztea 2011ko urriaren 18ko Epaian, *Martinez Martinez Espainiaren aurka* kasuari buruzkoan, [Giza Eskubideen Europako Auzitegiak](#) oraintsu emandako doktrina. Honela dio: *“Bizilekua, eskuarki, bizitza pribatua eta familiakoa egiten den lekua, espazio fisikoki mugatua da. Banakoak eskubidea du bizilekua errespetatzea diezaiten; hori ez da hartzen soilik espazio fisiko soil bat izateko eskubidetzat, baizik eta baita espazio hori lasaitasun osoz gozatzeko eskubidetzat ere. Bizilekua errespetatzeko eskubidea urratzea ez da soilik irain material edo gorputzezkoak egitea, hala nola pertsona baten bizilekuan baimenik gabe sartzea, baizik eta baita kalte gorpuzgabeak egitea ere, hala nola zarata, igorpenak, usainak eta bestelako esku-hartzeak egitea. (...) Administrazioaren jardunak ez bakarrik ez du mugatu behar halako esku-hartzeetara, baizik eta, gainera, banakoak adierazitako egitate horietatik babesteko ardura du.”* Bestalde, [Konstituzio Auzitegiak](#) auzi hori nabarmendu du [2011ko irailaren 29ko 150/2011 Epaian](#); izan ere, iritzi dio zarata-maila saihegarri eta jasanezin jakin batzuen eraginpean luze egon behar dutenei bizilekuan norberaren eta familiaren intimitatea gordetzeko oinarrizko eskubideari dagokion babesa eman behar zaiela.

Alde horretatik, organo publiko eskudunak ezinbestean erabili behar du ordenamendu juridikoak hirugarrenei eragozpenak edo kalteak ekar diezazkieketen soinu-immisioak prebenitzeko eta, hala badagokio, saihesteko ematen dion ahalmena. Administrazio publikoek jarduera sailkatuak kontrolatzeko eta ingurumen-leggedira egokitzeko esku hartu beharra ez da soilik aukerako kontu bat; aitzitik, interes orokorraren defentsan eta legediaren ondoriozko betebeharrak beteko direla bermatzeko ordenamendu juridikoak egozten dien ahalmen publikoa baliatzea dakar.

Batetik, ikusi dugu jarduera batzuek klandestinoak liratekeela, irekitzeko lizentziarik edo, areago, zenbait kasutan jarduteko lizentziarik gabe funtzionatzen ari direlako. Lizentzia izateko eskakizuna, alkatearen eskumenekoa, ezin da saihestu eragozpenak, administrazioaren atzerapenak edo beste arrazoi pribatu batzuk alegatuta. Lizentziarik ez duten jarduerari dagokienez, erakunde honek bat egiten du Auzitegi Gorenaren jurisprudentzian erabili den irizpidearekin, hau da, lizentziarik gabeko jarduerak klandestinotzat jo behar direla; hala, Zuzenbidearen araberrakotzat jotzen dugu udal agintaritzak jarduera hori ixtea, dagokion espedientea izapidetu ondoren. Kexa honetan gertatutako egoerak saihesteko asmoz, Euskal Autonomia Erkidegoko Ingurumena Babesteko [otsailaren 27ko 3/1998 Lege](#) Orokorrak 65. artikuluan jarduera ixteko aukera ematen du, baldin eta inguruabarrek hala gomendatzen badute, interesduna entzun ondoren.

Hainbat jarduketa egin ditu Arartekoak problematika horrekin lotuak: .

- [Arartekoaren ebazpena, 2011ko maiatzaren 11koa](#). Horren bidez, Bermeoko Udalari gomendatu zaio ostalaritza lokal batek eragindako kalteak saihesteko neurri egoziak har ditzan eta jarduera horri ingurumen legezkotasuna betetzea eska diezaion.
- [Arartekoaren ebazpena, abenduaren 19koa](#). Horren bidez Gasteizko Udalari gomendatzen zaio bide publikoan mahaitxoak jartzeko lizentzia baliogabetu dezan eta erabilera hori dagokion udal ordenantza bidez arautu dezan.

- [Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 21koa](#). Horren bidez Beasaingo Udalari gomendatzen zaio eta gogorarazten zaio bere titularrari isilpeko jarduera baten legalizazioa eskatu behar diola eta eragindako herritarren babeserako kautelazko neurriak hartu behar dituela.

Horri dagokionez, argi geratu behar du jarduera beti interes publikoko eskakizunetara egokitzeko baldintza inplizituaren mendekotzat jo behar dela. Eskakizun horiek ahalmena ematen diote Administrazioari, proportzionaltasun egokiarekin, baimendutako jardueran esku hartzeko, eta jarduleei, are ofizioz, beharrezkoak diren zuzenketa- eta egokitzapen-neurriak ezartzeko, jarduerak behar bezala funtzionatuko duela bermatzeko edo, azken beltzean, emandako baimena ezeztatzeko, interes publikoko eskakizunetara egokitzeko aukera guztiak ahitu direnean; izan ere, bestela, zaintza, segurtasun, bizikidetzeta eta ordena publikoaren arloko betebeharrak nagusiegi dagokienez utzieraz jardutea litzateke.

IV.4. Lurzoruaren eta uraren kutsadura

Atal honetan, hala jabari publiko hidraulikoko nola itsas-lurtarreko uren eta itsasaldearen ingurumen-kalitateari eragiten dioten isurketen ondoriozko kekek jaso ditugu. Horren barnean sartzen da kutsadura biologikoak eta lurzoruaren kimikak ingurumenean duten eragina.

Atal honetan, Santa Marina ospitaletik (Bilbo) hondakin-ur batzuk isuri zirela-eta pertsona batek aurkeztu zigun erreklamazioa sartu behar dugu. Hainbat salaketa aurkeztu zituen, baina ez zuen lortu jardueraren titularrak arazoa konpontzeko hartu zituen neurriak buruzko erantzunik. Auzi horrek eragiten zien administrazioetara jo genuen, isurketen gaineko salaketaren inguruan zer jarduketa egin zitzuten jakiteko. Kasu honetan, informazioa eskatu genien [Osakidetzeta/Euskal Osasun Publikoari](#), [Bizkaiko Foru Aldundiaren](#) Ingurumen Sailari, [Bilboko Udalari](#) eta [Uraren Euskal Agentziari](#). Lau administrazioek bidali ziguten salatutako gertaerei buruzko informazioa. Dokumentazio hori irakurrita, ondoriozta dezakegu ospitaleko instalazioek eragindako isurketa ur beltzak eta euri-urak bereizi beharraren ondorio eta sarea ez artatzearen eta ez mantentzearen ondorio izan zela. Jakinarazi zigutenez, 2009. urtean egin dira urak bereizteko eta sarea mantentzeko lan horiek. Geroago, aurreko txostenetan aipatu da ikuskapenak egin direla, eta ez dela isurketa gehiagorik ikusi. Nolanahi ere, adierazi behar da Bilboko Udalari dagokiola saneamendu-lanak ikuskatzea eta kontrolatzea, eta Uraren Euskal Agentziari, ostera, ibilguetara egindako isurketak kontrolatzea eta baimentzea.

IV.5. Kutsadura elektromagnetikoa

Atal honetan, telefonia mugikorreko eta telebistako antenek eta instalazioek, energia elektrikoa banatzeko sareek edo Internetera wifi bidez konektatzeko sistemak sortzen dituzten uhin elektromagnetikoen igorpenei buruzko kekek sartu ditugu.

Horri dagokionez, Donostiako bizilagun batzuen erreklamazio bat jaso dugu. Horren bidez, adierazi digute telefonia mugikorreko hainbat estazio ezarri dituztela haien etxebizitzaren inguruan eta ospitale pribatu bateko gelen barruan. Horri dagokionez, bizilagunek adierazi dute kezkatuta daudela zona horretako bizilagunen osasunean izan ditzakeen kalteengatik, era horretako instalazioek sortzen duten kutsadura elektromagnetikoen ondorioz. Erreklamazio horrekin bat etorritz, kexa horren inguruan jarduteko izan dugun aukera [Donostiako Udalak](#) instalazio irrati-elektrokoak baimentzeko ezarririk dagoen araubidea aplikatuz zer jarduketa egin dituen kontrolatzea izan da. Kasu honetan, bada instalazio horiek arautzen dituen udal ordenantza bat, eta hori aldatzeko proposamen bat ere badago; proposamen hori izapidetzen ari dira oraindik. Auzitegi Gorenak emandako hainbat epairen bidez sortu den jurisprudentziaren arabera, udal administrazioek badute ahala irailaren 28ko 1066/2011 Errege Dekretuan ezarritako mugak baino murriztaileagoak ezartzeko. Alabaina, beste araudirik onartzen ez den bitartean, Donostiako Udalean udal lizentziak baimentzeko dagoen araubidea hirigintzako kontuen gainekoa da nagusiki. Igorpen irrati-elektrokoen kontrolari dagokionez, ordenantzak ezartzen du Industria, Turismo eta Merkataritza Ministerioaren ziurtagiri bat behar aurkeztu behar dela, aipaturiko Errege Dekretuan ezarritako gehieneko muga horiek betetzen direla egiaztatzeko.

Telefonia-antena baten instalazioari buruzko informazio-eskaerari erantzuten ez ziotela eta, ebazpen hau eman dugu: [Arartekoaren ebazpena, 2011ko azaroaren 30ekoa](#). Horren bidez, Getxoko telefonia mugikorreko antena bati buruzko informazio eskaera bati ez erantzuteagatik aurkeztutako kexa-idazki bat amaitutzat jo da.

Bestalde, Audioko guraso-talde batek adierazi digu ez daudela ados [Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak](#) garatzen duen Eskola 2.0 programaren barruan wifi-sare bidez haririk gabe konektatu behararekin. Erreklamazioan eskatu dute har daitezela neurriak konexio-sistema horrek dakarren kutsadura elektromagnetikotik eta ikastetxeetan haren eraginpean dauden pertsonen osasunari ekar diezazkiokeen ondore kaltegarrietatik babesteko. Idazki horretan, [Europako Kontseiluaren Parlamentu Biltzarraren 2011ko maiatzaren 27ko ebazpena](#) aipatu dute. Horren bidez, haurrak babesteko helburuarekin, Internetera kable bidez konekta daitezen lehenesteko eskatu dute. Erreklamazioan azaldu dutenez, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza, Osasun eta Ingurumen Sailei eskatu diete har ditzatela neurriak ikastetxeak kutsadura elektromagnetikorik gabeko zona zuritzat jotzeko. Nolanahi ere, planteatu dute ahalbidetu eta babes dadila Eskola 2.0 programan kable bidezko konexioa erabil dadin. Gaur egun auzi horren balorazio bat egitekotan gaude.

V. Ondorioak

- 2011. urtean, herritarrekin lankidetzan aritzeko eta komunikatzeko esparru egonkor bat sortu dugu, ingurumenari buruzko blog bat irekita. Horren helburua da lagungarri izatea Euskal Autonomia Erkidegoan ingurumenaren arloan aritzen diren elkarrekin harremanak izateko.

- Ingurumenaren arloko beste helburu estrategikoetako bat da [Aarhusko Hitzarmenak](#) ingurumen-demokraziaren hiru zutabeak bermatzeko ekarri dituen konpromisoak nola aplikatu diren aztertzea: Ingurumenaren arloko informazioa, parte-hartzea eta justizia eskuratzea. Testuinguru horretan, [ingurumen-gaietan parte hartzeari buruzko gomendio orokorra](#) egin dugu.
- Ingurumen-informazioa eskuratzeko arazoei dagokienez, berriz ere nabarmendu behar dugu administrazioak oso arduratsua izan behar duela eskatutako informazioa emateko, eta, hala badagokio, administrazio-bulegoetan horren inguruan dagoen informazioa zabaltzeko.
- Ingurumenaren arloko parte-hartzearen eremuan, adierazi dugu administrazio publikoek parte hartzeko mekanismoak ezarri behar dituztela ingurumenari eragiten dioten jardueren funtzionamenduaren ondorioz sortutako gatazkak kudeatzeko, eta bertan ordezkaturik egon behar dutela herritar eta elkarte interesdunek. Foro horietan ezinbestekoa da informazio eskuragarri guztia noiznahi eskuratzeko moduan egotea eta alderdien artean komunikazio-bideak ezartzea.
- Arartekoak arlo honetan egin duen jarduketa nagusia kexak izapidetzea izan da; hala, salatu du udalek ez dutela ezer egiten herritar askok zaratarekin, eragozpenekin eta usainekin loturik pairatzen dituzten arazo larriak konpontzeko. Zaratak, kasu askotan, bizilekuaren bortxaezintasunerako eskubidean bidegabeki sartzea dakar. Tartean sartze hori kontrolatu egin behar dute udal administrazioek, horretarako behar hainbat baliabide ezarrita.
- Telefonia mugikorreko antenen eta wifi-sareen instalazioek dakarten kutsadura elektromagnetikoari dagokionez, komeni da arretaz jarraitzea eremu elektromagnetikoek osasunean duten eraginari buruzko ikerketen nondik norakoa.
- Komeni da nabarmentzea ofiziozko jarduketa bat abiarazi dugula, industria-jardueira batzuek istilu larriak ekar ditzaketela eta. Horren helburua da gai arriskutsuak tartean direla sortutako istripuen ondoriozko ingurumen-kontrolaren, osasun publikoaren eta arriskuen gaineko eskumen publikoei dagokienez zer neurri hartu diren baloratzea.

II.7

HERRI LANAK, GARRAIOAK ETA AZPIEGITURAK

7. HERRI LANAK, GARRAIOAK ETA AZPIEGITURAK

I. Arloa kopurutan

Aurten 42 erreklamazio jaso da guztira arlo honetan, eta eragindako administrazioak gora-behera horiek eduki duten banaketa hau izan da:

– Tokiko administrazioa.....	20
– Foru administrazioa	14
– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritz)..	9

Azpiheremukako banaketari dagokionez, sailkapena honakoa da:

– Herri lanak eta azpiegiturak.....	11
– Garraioak.....	10
– Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura.....	5
– Obrak egitea	4
– Nahitaezko desjabetzea	4
– Beste alderdi batzuk	4
– Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna.....	4

Aurten bideratu diren erreklamazioen –2011n jaso ziren kexak nahiz 2011ko urtarrilaren 1ean abian zeudenak– tramitazioaren xehetasunei dagokienez, txosten hau idatzi denean, hauxe da arloaren egoera:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
61	18	38	17	21	0	5

Ekitaldi honetan jaso ditugun kexa gehienek izapidetze egoera arrazoizkoa da, gure jardue-
ra, gutxi gorabehera, kexa guztien ehuneko hirurogeita hamarrean amaitu baitugu, aurreko
ekitalditik izapidetzeke genituenek gain. Izapidetzeke daude, bereziki, laugarren hiru hile-
koko kexak eta aurretik aurkeztutako batzuk, hainbat arrazoi direla eta ebatzi ez direnak.
Orokorrean aipa dezakegu jasotako kexak erantzuteko eta ebatzteko denbora hobetu dugu-
la, bereziki esku hartu duten administrazioen lankidetzeta eta betetze maila handiagoa egon
delako bai eskatu dugun informazioa epe laburragoetan jaso dugulako bai eskaini diguten
lehen erantzunaren edukia nahikoa izan delako aurkeztutako kexen arrazoiak kontrastatu eta
baloratzeko.

Hala ere, atal honetan oraindik ere azpimarratu behar dugu erakunde honek duen behar-
ra legebiltzarraren komisario gisa eta, beraz, aipamen berezia egin behar dugu hainbat
administrazioek eskaini diguten **lankidetzeta falta**. Urte honen hasieran, kudeaketa askoren
ondoren, azkenik gure esku-hartzea amaitu behar izan genuen 2009ko ekitaldian hasitako

espediente batean gure lana eraginkortasunez bete ahal izan gabe, honako ebazpen hau emanez:

- [Arartekoaren ebazpena, 2011ko martxoaren 25ekoa](#), Durangoko Udalaren erantzunik eta jarduerarik ezari buruzkoa, zanga baten espazio publikoaren okupazioa eta osasungarritasunik eza dela-eta egindako salaketan aurrean.

Arartekoak askotan salatu izan ditu **administrazio isiltasunaren** praktikaren kalteak, herritarrek babesik gabeko egoeran kokatzen dituelako eta, gainera, jarduerarik bideratzen ez duelako berezko helburua administrazioak zer edo zer egitea denean, izan ere, bere asmoari buruzko administrazioaren asmoa ez ezagutzean, jarduera eza horren aurka erreakzionatzeko beste mekanismoak erabiltzea ekiditen edo zailtzen du.

Administrazio txarraren praktika horien ondorioz, gainera, administrazioaren jarduerak ordenamendu juridikoa urratzen dute edozein administrazio jarduera arautu behar duten printzipio orokorren mailan. Zehatzik, jarduera publiko oro zuzendu behar duen herritarrentzako zerbitzu beharraz ari gara (Herri Administrazioen Araubide Juridikoari buruzko [azaroaren 26ko 30/1992 Legearen](#) 3.2. artikulua). Herri administrazioek ez lukete helburu hori galdu beharko hartu beharreko erabakien hari gidari gisa.

II. Jarduera-plana

Gure ohiko jardueraren oinarritzko zati baten jatorria herritarrek aurkeztutako bakarkako kexetan kokatzen da. Gauzak horrela, jasotako kexak izapidetzea izan da gure jardueraren zati adierazgarriena eremu honetan. Espediente horiek ebazpen batzuk izapidetzea ekarri dute, hurrengo idatz zatian azalduko dugun moduan.

Gainera, kexa horietatik abiatuta, Ararteko erakundearen jarduera planak ofiziozko espedienteak hasteko asmoa dauka kexa horiek bakarkakoaren egoeratik harago doazen arazoak edo beste bitartekoen bidez –hala nola, komunikabideen bidez edota elkarteen bidez– ezagutzen dituzun arazoak islatzen dituztenean. Zentzu horretan, iaz herritarrei azpiegitura proiektu baten berri emateari eta publizitateari buruzko ofiziozko espediente baten hasiera aipatu genuen, aurten ebatzi duguna. Zentzu berean, beste azpiegitura proiektu baten agerpen publikoari buruzko ofiziozko espediente bat izapidetu dugu, biak Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailekoak. Ofiziozko bi espediente horiei buruzko balorazioa hurrengo 4. epigrafean gaineratuko dugu.

Azkenik, EAEko garraio publikoaren sistemaren irisgarritasuna hizpide duen txosten berezia aipatu behar dugu, legebiltzarrean aurten aurkeztu dena. Txosten horrek EAEko garraioen sistema publikoaren gabeziak eta hutsuneak identifikatu ditu, mugikortasun murriztua duten pertsonen kolektiboarentzat lekualdaketek duten segurtasunari eta funtzionaltasunari dagokionez, txostenaren [V. atalak](#) biltzen duen aipamenaren arabera.

III. Kexarik aipagarrienak

Atal honetan, izapidetu ditugun kexen artean, aurkezten duten eduki formal edo materiala-gatik nabarmendu nahi izan ditugunak zehazten ditugu eta, bereziki, berariazko ebazpena izan dutenak.

III.1. *Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa*

Administrazio jarduerari gero eta gardentasun gehiago eskatzen zaio eta gainera herri administrazioetan dagoen informazio publikoa eskuratzeko aukera dago. Hori horrela izanik, zaila da oreka bat mantentzea arrazioa azaldu gabe informazio publikoa eskuratu nahi duen pertsona baten eskubidearen erabileraren eta ordenamendu juridikoak interesdunaren baimenik gabe udal agiritegietan dauden datu pertsonalak eskaintzeko ezartzen dituen mugen artean. Beste batzuetan ere kontu honen inguruan hitz egin dugu, eta azpimarratu dun moduan, batzuetan, administrazio publikoak datu pertsonalen legezko debekuaren interpretazio murriztailea, arbitrarioa ez bada, erabiltzen dute, aitzakia gisa, eskatutako informazioa ukatu ahal izateko.

Unean ditugun bitarteko teknikoek neurri handi batean datu nominatiboen banaketa errazten dute agiritegi publikoetan dagoen informaziorako sarbidea adosteko eragindako datu pertsonalen konfidentzialtasunaren bermearekin. Horrek behar bat proposatzen du, hain zuzen ere, informaziorako sarbideak dokumentazioko kudeaketa politika ona eskatzen duela publiko orokorraren informazio beharrei aurre har diezaien, interesgarritzat jo daitekeen dokumentazioari modu irisgarrian publizitatea emateko tresna eskuragarriak erabiliz, hau da, informazioaren publizitaterako politika proaktiboa deitu izan dena.

Ondoren ofiziozko espedienteen atalean aztertuko dugun moduan, zenbaitetan, informazioa eskura jartzeko borondate formala egon arren, ez dira beharrezkoak diren erabaki praktikoak hartzen erabilgarritasuna eraginkorra izan dadin eta agiri publikoetarako irisgarritasunik handiena erraztu dezan. Nolanahi ere, hobekuntza eremu handia dago administrazio eta sail ezberdinetan sakabanatutako informazioaren sistematizazioa hobetzeko eta bertan esku hartu behar da lokalizazioa eta hedapena hobetzeko.

III.2. *Herritarren eskubideak*

Aurreko epigrafearekin lotuta, herritarrek zerbitzu publikoetara sarbide publikoa izateko [ekainaren 22ko 11/2007 Legearen](#) zioen azalpenak azaltzen duenez, administrazio elektronikoen garapen eskasaren aurrean, araudiak "ahalko" dutetik "beharko dutera salto egin nahi du. Hala eta guztiz ere, aldarrikatu zenetik lau urte igarota, eskura dagoen informaziora bitarteko elektronikoen bidez sarrera errazteko beharrezkoak diren neurriak hartzea hasiberria da eta erabaki politiko egokiak eskatzen ditu zehaztutako helburuetan aurrera egiteko.

Kontu hau mahaigaineratu dugu hurrengo IV. epigrafean aipatuko dugun izapidetutako ofiziozko espedienteen ondorioz, espediente horietan legezko xedapen batzuen araudi eta garapen faltagatik sortutako arazoak antzematen dira. Zehazki, egoitza elektronikoko iragarki ohola dugu hizpide (11/2007 Legearen 12. artikulua), legezko edo arauzko xedapen bidez iragarki oholean argitaratu beharreko egintza eta jakinarazpenen argitalpena ordezkatu edo osatu ahalko duena. Herri administrazio bakoitzean iragarki ohol bat egoteak asko erraztuko lieke herritarrei izapidetzen ari den informazio publikoa eskuratzea, segurtasun juridiko oso handia eskainiz alegazioak aztertu eta aurkezteko epeei dagokionez, egun antzematen den sakabanatze edota faltaren aurrean.

Dagoeneko "[Herritarrentzako informazioa eta parte-hartzea toki eremuan](#)" izeneko 2005. urteko gure gomendio orokorrean azaltzen genuen: *"Alde horretatik, udal gehienek web gunea dutela egiaztatu dugu; hala ere, erabilgarri dagoen informazioaren edukia oso ezberdina da, eta oraindik oso gutxi dira tresna berri hori izanda, beren ohiko jarduera eza-gutarazteko baliabide gisa sistematikoki erabiltzen dutenak. Esate baterako, normalean web gunea ez da erakundeen "ediktu-ohol elektronikoa."* Gogoeta hori, [informazio eta ezagutzaren teknologien arloan](#) gaineratutako beste batzuekin lotzen dena, guztiz eguneratuta dago oraindik ere, izan ere, herri administrazioek, orokorrean, ez dute iragarki oholik euren egoitza elektronikoa sistematikoki eta modu egituratuan iragarki ofizial guztiak gaineratzeko, ezta ohikoaren osagarri gisa.

III.3. *Nahitaezko desjabetzea*

Bi kexa izapidetu ditugu, biak [Arabako Foru Aldundiak](#) desjabetutako lurak itzultzeko eskaerari buruzkoak. Interesdunek 2008. urtean desjabetutako lurren zati bat itzultzea eskatu zuten N-102 errepidea hobetzeko eta egokitzeko proiektua burutzeko, bere garaian eragina sortu zuen helburura bideratu ez zen zatian. Interesdunek, inolako erantzunik jaso ez zuten, behin baino gehiagotan errepikatu behar izan zuten euren eskaera eta azkenik erakunde honetara jo zuten foru administrazioaren erantzun faltagatik. Egindako informazio eskaerari erantzunez eragindako foru sailak azaldu zigun jarduera okerra zuzendu zuela erreklamatzailerei behar bezala erantzunez.

Arlo materialean interesdunen planteamendua ukatzen zuen, itzulketa eskatzen zuen lurzatiaren gainontzeko azaleraren zati handi batek N-102 errepidearen zerbitzu-bideko plataformarekin eta horren jabari publikoko eremuarekin bat egiten zuelako eta bestalde, gainontzeko hori hegoaldean aipatutako zerbitzu-bide horren drainatze sistemaren zati den arekak mugatzen du, beraz, ez dago desafektatu daitekeen inolako azalerarik.

Laburbilduz, hiru urte erreklamatzailerei eskatzen zuten desjabetutako lurzatiaren zatiaren itzulketa ez zegokiela erantzuteko.

III.4. Herri lanak eta azpiegiturak

Aurten Lauros ibaiak zeharkatzen duen Asua-Katea Bidegurutzea eremuan gertatzen diren uholdeen arazo larriak azaltzen zituzten bi kexei buruzko gure esku-hartzea amaitu dugu. Ibai hori, ibilguarekin batera, aldatuta dago errepidea pasatzeko lanak eta euste hormak direla-eta. Eragindakoek eskumena duten administrazioen erantzun eta jarduera falta salatzen zuten. Gaiari buruzko informazioa eskatzen diegu [Loiu](#) eta [Erandioko Udalei](#), baita Bizkaiko Foru Aldundiko [Herri Lan eta Garraio Sailari](#) ere eta [Uraren Euskal Agentziari \(URA\)](#).

Gai horren inguruan, eskumena duten administrazio guztiek, lurralde eremuan eragina jaso duten udal guztiak barne, ibilgua sedimentu eta landaretzarik gabe mantentzea beharrezkoa dela onartzen zuten, izan ere emariak gune horretatik husteko zailtasunak sortzen dituzte. Hala eta guztiz ere, ibilguaren mantentzea aldizka egiteko eta, horrela, emariak behar bezala hustu ahalko direla bermatzeko beharrezkoak diren neurriak hartzea zein administrazioari dagokion adieraztean desadostasunak sortu ziren. Gainera, ez ziren ados jarri inguruko uholdeen sakoneko arrazoiei buruzko diagnosian.

Dagokion azterketa ikusita, Asua inguruan –Katea Bidegurutzea– Bilbao-Plentzia Errepidea kaleko uholde arazoei buruzko [2011ko azaroaren 3ko Arartekoaren ebazpena](#) ematen dugu zera dio:

1. Uraren Euskal Agentziak Lauros ibaiaren ibilgua mantentzeko hartu beharreko neurriak sustatzeko erantzukizuna dauka, jabari publiko hidraulikoaren babesa eta zain-tzan eskumena duen erakundea den heinean.
2. Administrazio arteko lankidetzeta eta koordinazio printzipioen babesean, beharrezkotzat jotzen den esku-hartzea eragindako administrazioen arteko adostasunaren bidez bideratu beharko da edo, halakorik ez balego, aginduzko emaitza lortzeko dagokion funtzioak eta eskumenak erabiliz.
3. Uraren Euskal Agentziak inguruko uholdeen arrazoiak behar bezala diagnostikatu eta aldizka gertatzen diren uholdeentzako konponbideak zehaztuko dituen ikerketa hidraulikoa egin dezaten sustatu beharko du eta, hura izapidetzean, Loiu eta Erandioko Udalek zein Bizkaiko Foru Aldundiko Herri Lan Sailak parte hartzeko aukera izango dute.

Uraren Euskal Agentziak jakinarazi digu ebazpen horretan adierazitako moduan jarduteko asmoa dutela.

Bestalde, auzokideen elkarte baten kexa azpimarra dezakegu Irunen gizarte etxe bat eraiki izanagatik. Eragindako auzokideek proposatzen zuten eraikin berria gutxienez 30 metro urrundu behar zutela euren etxebizitzetatik (sotoan) maduren eremua izateagatik, eraikin zaharrak zirelako eta aurrekari gisa alde zuzeneko izandako arazoak izateagatik. [Irungo Udalak](#), araudi gisa, Barne Erreformako Plan Bereziaren aldaketan, sotorako aurreikusitako eraikuntza konponbidea gaineratu zuen, eraikuntza proiektuan zehaztu beharrezkoa, aginduzko

ikerketa geoteknikoarekin batera. Era berean, eragindakoen alegazioa kontuan hartu zuen, hau da, Planaren Ordenantzek Eraikuntzaren Proiektuan Jardute Protokolo bat eta Jarraitze Plan bat eransteko beharra.

III.5. *Ondare erantzukizuna*

Aurten ondare erantzukizunagatiko erreklamazio baten ebazpenean gertatutako atzerapenari zegokion esku-hartzea itxi dugu interesdunak erreklamazioa egin zuenetik horrelako prozedurak egiteko aurreikusitako epeak gainditu zirelako. Eskainitako datuen arabera, kexa izapidetzea erabaki genuen. Erreklamazioak Eusko Tren geltoki baten inguruan gertatutako erorketa baten ondorioz sortutako kalte pertsonal eta materialak zituen hizpide. Bertan herri lan publikoak burutzen ari ziren eta, interesdunaren arabera, zoladura egoera okerrean zegoen.

Bideratutako jardueretan zehar, erantzun faltaren hutsune formala konpondu zela jakin izan genuen. Ikuspuntu material batetik ere konponduta zegoen, izan ere, [Euskal Trenbide Sareak](#), herriko udalarekin batera barne hartzen zuten administrazio gisa agertzen zenak, eragindakoaren eta lanen enpresa esleipendunaren arteko kalte-ordaineko erabaki bat lortu zela jakinarazi zigun.

III.6. *Garraioak*

Azken urteotan bezala, 2011 ekitaldian **garraio zerbitzuari** buruz jaso ditugun kexa gehienek, funtsean, bidaiariak errepidez garraiatzeko zerbitzua eskaintzerakoan, nola hiriko zerbitzua izan hala hiri artekoa, sortutako arazoak izan dituzte hizpide.

Kexa horien bidez, herritar askok adierazi dute ez daudela ados garraio publikoko egungo eskaintzarekin kasuan kasuko txartelak izapidetzerakoan. Beren iritziz, oro har ez da nahikoa eta ez da behar bezala egokitzen egungo gizarteak dituen garraio premietara, ez ordutegiari eta maiztasunari dagokienez, ez geralekuei eta ibilbideetako erosotasun baldintzei dagokienez, ezta beste hainbat alderdiri dagokienez ere.

Kexa gehienak errepideko garraioari buruzkoak izan arren, trenbidearen erabiltzaileek egindako erreklamazioak ere jaso ditugu; gure eskumen eremua kontuan hartuta, erreklamazio horiek EuskoTren zerbitzuari edo metropoli trenbideari (Metro Bilbao) buruzkoak izan dira.

Halaber, bidaia-txartelak erosteko prozesuaren teknifikazioak gaitzespena sortu du eta halaxe sortzen jarraitzen du. Oro har, geltoki handietan izan ezik, EuskoTreneko geralekuetan txartelak erosteko zeuden leihatilak kendu egin dira eta, horien ordez, makinak jarri dira; hauen funtzionamenduak, batzuetan, arazoak sortzen dizkie erabiltzaileei. Kontua da, ordea, trenean sartzeko baliozko garraio titulua izan behar dela; hala izan ezean, salaketa egin daiteke eta horrek zigor espedientea hastea ekar dezake, bidaian zeharreko gehigarria izeneko ordaintzen ez bada.

IV. Ofiziozko espedienteak

Eusko Jaurlaritzako [Etxebizitza](#), [Herri Lan eta Garraio Saileko](#) proiektuen agerpen publikoaren inguruan hasitako ofiziozko bi espedienteen izapidetzea amaitu dugu.

Zehazki, Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean (2010eko azaroaren 23ko 224. zenbakia) Herrera eta Altza geltokien eta Altza/Pasaiaren geltoki berriaren arteko zabaltzearen informazio azterlana, baita horren ingurumen eraginaren gaineko azterlana ere jendaurrean aurkeztu zuen iragarpena argitaratu zen. Iragarpenak azaltzen zuenez, beste bitartekoen artean, proiektua jendeak eskura zezakeen sailaren web orrian. Hala eta guztiz ere, agiri hori eskuragarri ez zegoela antzeman genuen, eta gaiaren inguruko informazioa eskatu genuen. Sailak erantzun zigun informazio azterlanaren bolumena zela-eta ezin izan zutela web orrialdean inplementatu baina berehala nahikoa zabala zen azterlan bat gaineratuko zutela.

Era berean, aurten «Donostialdeko metroari buruzko azterlan berriemailea. Lugaritz-Anoeta tartea» dela-eta ofiziozko beste espediente bat hasi genuen. Gure informazio eskaerari erantzunez azaldu zigutenaren arabera, 2011ko martxoaren 15ean web orrian erreferentziako informazio azterlanaren oinarrizko zatia argitaratu zuten (memoria eta planoak). Ondorioz, epemuga bezala haxe ezarri zen: web orrialdean azken aldiz argitaratu ostean 30 egun, gehi beste hilabete bateko luzapena atzerapenak direla-eta. Hala ere, antzeman genuen web orrialdean ez zegoela ebazpenaren testua, ez eta interesdunek alegazioak aurkezteko zeukatzen epeari buruzko informazioa edo atzerapenak zirela-eta beste hilabeteko luzapenari buruzko zehaztasunik ere.

Sailak adierazi zigunez, erreferentziako bi espedienteetan, nolahi ere, ezarritako epeetatik kanpo eta amaierako onespeneraren ebazpena baino lehen aurkeztutako alegazioak ebazpen horretan kontuan hartuko dira. Hala eta guztiz ere, mota horretako planteamendu batek behar bezalako publizitatea eskatzen zuen proiektuaren azterketan interesa izan zezaketen pertsona guztien ezagutzarako eta ondorengo alegazioen aurkezpenerako, izan ere, hona izan ez balitz, segurtasun juridiko falta handiko arrazoia izan zitekeen. Sailak jendaurrean aurkezteko iragarkia argitaratu bezain laster egokia den dokumentazio hori haren web orrialdean jarri beharko luke, are gehiago, iragarkiaren argitalpenak berak adierazten duenean izapide hori buruzteko epea hogeita hamar egun baliodunekoa izango dela; ebazpenaren azken argitalpenaren hurrengo egunean zenbatzen hasita baina ez du zehazten zein argitalpeni buruz ari den.

Laburbilduz, sailari jakinarazten diogu proiektu baten informazio publikoa iragartzen duenean egiten dituen aurreikuspenak bete behar dituela, web orrialdean egokia den dokumentazioa eskuragarri jarriz gainontzeko iragarkiekin batera eta/edo honako hau argi eta garbi zehaztuz: webean argitaratzeak adierazitako argitalpenen zati bat da. Arestian aipatu dugun iragarki taula elektronikoa arautzeak eta abian jartzeak, unean dagoen iragarki taula fisikoa ordezkatzuz edo horren osagarri gisa, herritarren parte-hartzea eta dagokion informazioarako sarbidea erraztuko luke.

V. Ondorioak

Alor honetako kexa kopurua zertxobait murriztu da 2009. urteari dagokionez, eta murrizketa hori nabarmenagoa da erakundeak izapidetutako kexa guztien kopuruarekin parekatzen badugu, nabarmenki igo baitira. Gure jardueraren atal nagusia jasotako kexak izapidetzera zuzendu da, gure web orrian biltzen diren hainbat ebazpen eta gomendio eragin dituzten espedienteak izapidetzera.

Gainera, Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailak bideratutako izapide-tezaren ondorioz trenbide azpiegiturei buruzko bi proiekturen agerpen publikoaren inguruan hasitako **ofiziozko bi espedienteetan** izan dugun esku-hartzea amaitu dugu. Bertan interesa duen jendeari adierazi behar zaion informazioaren kudeaketa integratua ez egoteagatik eta **administrazio elektronikoaren** alorrean legezko xedapen batzuen araudi eta garapenik ez egoteagatik sortutako arazoak biltzen ziren. Sailak adierazi arren proiektua weban argitaratuko zuela, praktikan ez zen agertzen iragarpenik ezta aipatutako agiririk ere. Gainera, segurtasun juridiko falta sortzen zuen iragarpen elektronikoa osagarria, ordezkatzailerako edo informatzailerako besterik ez ote zen azaltzen ez baitzuen espedientearen azterketarako epeak zenbatzeari zegokionez eta, ondorioz, alegazioak aurkezteari zegokionez. Nolanahi ere, uneko bitarteko teknikoekin, egingarria eta beharrezkoa dela uste dugu dagozkion agiri teknikoak proiektu batean interesa duten pertsona eta taldeen eskura jartzea, bitarteko elektronikoaren bidez eskuragarriak izan daitezen.

Horrela bada, herri administrazio ezberdinen egoitza elektronikoan iragarki-taula bat egoteak, legezko edo arauzko xedapen bidez iragarki taulan argitaratu behar diren egintza eta jakinarazpenen argitalpena ordezkatu edo osatuko lukeenak, asko erraztuko luke herritarren sarbidea izapidetzen ari den informazio publikora, segurtasun juridiko handia eskainiz azterketa epeei eta azertu beharreko proiektuen alegazioak aurkezteari dagokionez, unean antzematen den sakabanatze edota faltaren aurrean. Zentzu horretan aipatzekoa da dagoeneko udalak daudela aurreikuspen hori garatu dutenak agiri publikoetarako sarbide gehiago errazteko, [herri administrazioen araubide juridiko](#), [ondasun eta zerbitzuen atalean](#) azaltzen den moduan.

Azpiegitura eta herri lanen alorrean aipatzekoa da herri administrazioek hainbatetan alor material baten gainean eskumen pilatuak dituztela eta koordinazio eta lankidetzara lana egin behar dutela sortzen diren arazoak konpontzeko. Antolamendu juridikoak mekanismoak ditu hitzarmenen edo antzeko formulen bidez administrazio ezberdinen arteko lankidetzara prestatzeko. Tresna horien bidez sortzen diren arazo edo disfunczioen konponbidea adostea posible izan beharko litzateke, nolani ere administrazioak elkarri erantzule egiten direneko egoerak gaindituz, ez bata ez besteak ez baitu behar bezala esku hartzen gaien.

Bestalde, lanen proiektuen izapidetze fase goiztiarrean eta, zehatzago, jarduera mota horri legezko estaldura ematen dion hirigintzako plangintzari dagokionean, interesdunen kezka proposatu behar dira eta jarduten duen administrazioak kontuan hartu behar ditu, oinarria duten heinean. Zentzu horretan, esku-hartzean zaintza berezia eskatzen duten ingurukoengan eragina izan dezakeen proiektu bat bideratzeak duen zailtasuna bermatuta

geratzen denean, interesekoa da plangintzaren arau mailan hainbat xedapen biltzea, hala nola, eraikuntza proiektuari Jardute Protokolo bat eta Jarraitze Plan bat eransteko beharra. Protokolo eta plan mota horiek tresna baliagarriak izango dira inguruko auzokideek aurreikusitako jarduera publikoarekiko duten kezka behar bezala bideratzeko.

Azkenik, garraio publikoei dagokienez, [EAEko garraio publikoaren sistemaren irisgarritasuna](#) hizpide duen txosten berezia aipatzen dugu, Eusko Legebiltzarraren aurrean aurkeztua. Txosten berezi hori, herritar egoiliarren mugikortasun murriztuaren ikusmolde integraletik (herritarren % 37,3an ezartzen du), abiapuntua eta helmuga EAEn duen izaera erregularreko eta erabilera orokorreko [garraio publikoaren sare guztiaren](#) diagnosia egiten du Euskadiko hiru lurralde historikoetan. Azterketak hauek hartzen ditu: 15 trenbide linea; martxan dauden bi tranbia sistemak (Bilbon eta Vitoria-Gasteizen); Bilboko sistema metropolitarra; hiri lineak, hiri artekoak eta ibilbide luzekoak hartzen dituen errepidetiko sistema, eta, azkenik, hiru euskal aireportuak.

II.8

JARDUERA EKONOMIKOAREN ANTOLAMENDUA

8. JARDUERA EKONOMIKOAREN ANTOLAMENDUA

I. Arloa kopurutan

2011. urtean 46 erreklamazio jaso dira arlo honetan, alegia, erakundeak urte osoan zehar erregistratu dituen erreklamazioen %2,47.

Erreklamazio horiek honako administrazio hauei dagozkie:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritzaren) ... 15
- Tokiko administrazioa..... 5
- Foru administrazioa 1

Azpi-arloak, berriz, honakoak izan dira:

- Finantza-erakundeak eta aseguru-etxeak..... 27
- Merkataritza, turismoa eta kontsumoa 6
- Nekazaritza, abeltzaintza, arrantza eta industria..... 6
- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura..... 5
- Energia (elektrizitatea eta gasa) hornitzeko zerbitzuak 1
- Beste alderdi batzuk 1

Txosten hau ixteko orduan, arlo honetako estatistika datuak honako hauek dira:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea
30	12	18	3	13	2

II. Testuingurua

Datuen arabera, berriz ere esan behar da arlo honetan izapidetutako kexak ez direla erakunde honetan jasotako kexa guztien isla. Hala ere, adierazi dezakegu jasotako salaketan kasuistika era askotakoa dela eta kasu gehienetan zerbitzuetako erabiltzaileek mahaigaineratzen dituzten arazoak direla, oinarritzko eta funtsezkotzat jo daitezkeenak, adibidez, elektrizitate eta gas hornidura zerbitzuak eta telefonia zerbitzuak.

Berriki, 2011ko urriaren 19an eta 20an eta azaroaren 21ean eta 22an, erakunde honek aukera izan du Bartzelonan Síndic de Greuges eta Europako Nazioarteko Ombudsmanaren Institutuak antolatutako jardunaldi batzuetan parte hartzeko. Horietan labur-labur jorratu da eskubideen defendatzaileen egitekoa interes orokorreko zerbitzuak ematen dituzten enpre-sen aurrean.

Horri dagokionez, gogora ekarri behar dugu Síndic de Greuges dela eskumen berri hori berriaz esleituta duen ombudsman erakunde gutxietako bat Síndic de Greugesen [abenduaren 23ko 24/2009 Lege](#) berria indarrean jarri zenetik.

Síndicen legea aldatu arte, erakunde horretan bide bikoitzean jarduten zen:

- Zerbitzuen emaileak gainbegiratu behar dituzten kontrolerako organo gisa.
- Modu konbentzionalagoan, hitzarmenen bitartez harpidetzak ezarriz adibidez Telefónica, Endesa, Gas natural, Spanair izenekoekin eta kudeaketa autonomiaren garaioaren gehiengoa biltzen duen garraio metropolitarraren autoritatearekin.

Estatutu-eskumen berri horren kaltetan izan gabe, Síndicen esku-hartzearen mugak eta jarraitu beharreko prozedura zehaztuko dituen arauzko garapena egiteke dago.

Laburbilduz, azpimarratu nahi dugu jardunaldi horietan jorratu ziren eztabaidak zenbait premisaren inguruan zihardutela:

Ikuspegi teoriko batetik, pairatzen ari garen ekonomia- eta gizarte-arloko egungo krisian, aldarrikatu behar diren kontzeptu batzuen gainean eztabaidan jardun zen. gobernantza; gizarte zintzoa eta gizarte zibilizatua; ekonomiaren etika; guztien ongia; bizi kalitaterako eskubidea; demokrazia deliberatiboaren bultzada demokrazia parte-hartzailearen aurrean; erantzukizunaren kultura; baita hiri-bizitzaren azpiegituren berreskuratzea ere... Garrantzi gehien eman zitzaion eztabaidaren plano horrek interes orokorreko zerbitzuen ikuskera jorratu zuen eta, hala, egiaztatu zen, interes orokorreko zerbitzutzat jotzeko adostutako definizio bat ez baldin badago ere, agerian jarri zen bat egiten zela ideia baten inguruan, alegia, botere publikoek erabiltzaileen eskubideak bermatu behar dituzte, aipatu zerbitzuetarako sarbidea unibertsala eta kalitatezkoa izan dadin definituz, antolatuz eta, hala badagokio, kontrolatuz.

Ikuspegi juridiko batetik azpimarratu zen enpresa zerbitzu-emaileek haien egitekoak burutzen dituztenean lege administratiboak geroz eta gehiago aplikatzeko joera, oraindik ere arlo horretan erkidegoko legeak inposatzen badira ere. Horri dagokionez, [2004ko Europako Erkidegoko interes orokorreko zerbitzuen liburu zuria](#) azpimarratu behar da, gaitasun eskubideak eta erabiltzaileen eskubideak desberdintzen dituena. Halaber, honako hau interesgarria da: [2011ko irailaren 2ko eskualdeen batzordearen txostena "interes ekonomiko orokorren zerbitzuei aplikatu ahal zaizkien estatuko laguntzen arloan EBko arauen aldaketari buruzkoa"](#), krisi ekonomikoari aurre egiteko.

Horrez gain, gailendu behar dugu interes orokorreko zerbitzuak emateko konpromisoa hartu duten enpresa batzuen ikuspegia, kontuan hartuta badela denbora bat haien jardueraren autoerregulazioa eta autokontrola gomendatzen ari direnetik, konpainiek haien bezeroekin edo profesionalekin, ondorio horietarako, jarduerak batera egiteko itun estrategikoak ezarrita lankidetzan aritu daitezten ekimenak sustatuko dituzten mekanismoak artikulatuz. Halaber, bezeroen asetasuna neurtzeko edo bezeroari berme bulegoak eskaintzeko garrantzia gailendu zen erabiltzaileen eskubideak babesten direla bermatzeko barne prozesuak berrikuste aldera.

Europako Herriaren Defendatzaileak arlo horretan haren esku-hartzea justifikatu zuen Europako Batzordeak ez baitzuen jarduerarik aurrera eraman interes orokorreko zerbitzuak ematen dituzten enpresen jardueraren gaineko ikuskapen- edo kontrol-gaitasunaren inguruan eta egiaztatu zuen arlo horretan jasotako kexen %35ek zerbitzua ematerakoan gardentasunik eta informaziorik eza zutela hizpide.

EHUko udako ikastaroen esparruan, Ararteko erakundeak giza eskubideak aztertu eta horien inguruan eztabaidatzeko jardunaldi batzuk antolatuko ditu. Datorren uztaileko aurreikusitako jardunaldirako beharrezkoa iruditu zaigu gai hori kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen eta enpresa pribatuen bitartez interes orokorreko zerbitzuak emateko ikuspegitik jorratzea.

Arartekoak, zerbitzuak ematen dituzten enpresak gainbegiratu behar dituzten herri-administrazioen kontrolaz arduratzen den organoa den aldetik, uste du oinarritzat jotzen diren interes orokorretarako sarbidea herritar guztientzat unibertsala eta kalitatezkoa izan dadin beharrezkoa dela eztabaida publiko hori abian jartzea herri-administrazioen kontrol eraginkorra eta benetakoa baliatzeko aipatu betebeharren irismenaren gainean sakontze aldera.

Azkenik, adierazi nahi dugu ekitaldi honetan [Farapi, SL](#) enpresari erakunde honek iragarritako ikerketa-beka eman diola gure erkidegoko erabiltzaileen eta kontsumitzaileen zenbait eskubidearen aplikazioa sakonki azter dezan, eskubide horiek urratzeak herritar ia guztiei eragiten diela ulertuta.

Proiektu horren esparruan, era berean, mota guztietako telekomunikazioekin, teknologiarekin eta garraioekin zerikusia duten zerbitzuen inguruko eskubideen defentsa eta eskubide horiek exijitzeko modua aztertu nahi dira, baita administrazio eskudunek bete behar duten tutoretza papera ere.

III. Kexarik aipagarrienak

III.1. *Nekazaritza, abeltzaintza, arrantza eta industria*

Atal honetan Eusko Jaurlaritzako [Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismo Sailak](#) baliatu behar duen kontrol-jarduera nolabait zehazten duten bi kexa izango ditugu hizpide, interes orokorreko zerbitzuak ematen dituzten enpresei buruzkoak.

Hala, esan dezakegu herritar batek erakunde honetara jo zuela salatzeko 2009. urtetik Energia Elektrikoa Hornitzeko Konpainiaren aurrean adierazten ari dela haren etxebizitzan tentsio-erorketa bat jazo dela eta ondorioz ezin duela etxebizitzan duen bero-metagailua, etxetresnak, etab. erabili eta, aipatu sailak enpresari antzemandako arazoak konpontzeko eskatu bazion ere, ez dira behar bezala zuzendu.

Erakunde honek egindako eskaerari erantzunez, administrazioak esan zigun egiazki sarean indartzeko zenbait lan egin zirela jazotzen ziren tentsio-erorketen arazoa konpontzeko baina

hartutako neurriak ez zirela eraginkorrak izan (transformadorea bi aldiz aldatu zen). Gure eskaeraren ondotik, berriro ere enpresara jo eta tentsio-erregistradorea jartzeko eskatu zen eta horren bitartez berretsi zen erreklamatazilearen etxebizitzan jasandako tentsio-erorketek arauz ezarritako baloreak gainditzen zituztela. Iberdrolak interkonexio linearen sekzioa handitu zuen eta, hala, monofasiko izateari utzi eta trifasiko bihurtu zen eta espero zuen une horretatik aurrera etxebizitzaren elikadura-linean tentsio-erorketa berririk ez jazotzea.

Horrez gain, adierazi behar dugu pertsona bat erakunde honetara gerturatu dela Eusko Jaurlaritzako Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismo Sailari zuzendu zion eskaera edo erreklamazioaren inguruan ez duelako erantzunik jaso. Zehazki, kexan aipatu zen ibilgailuaren azterketak eta etxebizitzako gas galdararenak batera gertatu zitzaizkiola. Bi azterketen prezioaren arteko aldearekin harrিতuta, sail horretara jo zuela gas galdaren azterketak egiteko enpresa homologatuen zerrenda eskatze aldera. Eskaera horri erantzuna emanez halako enpresen zerrenda luze bat eman zioten.

Idazkian agertzen ziren 27 enpresei galdararen azterketa teknikoa egiteko aurrekontua eskatu ondoren, jaso zuen erantzuna izan zen haren galdararen markaren zerbitzu ofizialera jotzeko, matxuratuz gero agian ordezkoi piezarik edukiko ez zutela esanez. Gertatutakoaren aurrean sailaren aurrean beste salaketa bat aurkeztu zuen eta ez zuen horren inguruko erantzunik jaso.

Tartean zen administrazioak erakunde honetara jo eta aipatu alderdiak zalantzan jartzen zituen pertsonari kontu horiek guztiak behar bezala argitzen zizkion idazki bat bidali zion. Hala, jakinarazi ziguten bigarren erreklamazioa jaso ondoren interesdunak eskatutako gas galdararen markaren zerbitzu ofizialera jo zutela eta azalpen bat eskatu zutela, zerbitzu ofizialek baimendutako enpresa guztiei ordezkoi piezak eman behar dizkietelako.

Aipatu zerbitzuak adierazi zien ordezkoi piezak ematen zizkietela pieza horiek eskatzen zituzten enpresa mantentzaile horiei eta merkatuan aipatu ordezkoi piezekin komertzializatzen zuten enpresa batzuk egon bazeudela eta zerbitzu ofizialak aplikatzen zuten prezioen tarifa gehitzen zela.

Laburbilduz, bidalitako txostenean aipatu zen eraikinetako instalazio termikoen araudiak instalazioetako titularrei behartzen badie ere galdaren azterketa bi urtean behin egitera ([uztailaren 22ko aginduaren](#) 4. artikulua, Industria, Merkataritza eta Turismo sailburuarena, eraikinetako instalazio termikoen araudiaren gaineko arauak ematen dituenaren –EHAA, 2008-09-23), jarduera hori ez dagoela emakida administratibo bati lotuta eta ez dituela administrazioak araututako prezioak, ibilgailuen azterketa teknikoaren kasuan gertatzen den moduan. Hortaz, eta beste modu batean izan ezin daitekeenez, azterketa horien prezioak libreki dira eta enpresa mantentzaile bakoitzak egoki irizten dituen prezioak aplikatu ditzake, betiere, enpresaren jarduerak arauz ezarritakoa betetzen badute.

Hala ere, esan zuten instalazio termikoetan mantentze-zerbitzu horiek egiteko gaitutako enpresek xede-bezero gisa instalazio kolektiboak eduki ohi dituztela eta, hala, ordezkoi

piezak lortzeko zailtasuna merkataritzako "aitzakia" gisa erabiltzen dutela erakargarritzat jotzen ez dituzten bezeroei arreta ez emateko, ezta aurrekontua egiteko aukera eskaintzeko ere. Sektoreko hainbat elkarte kontsultatu zituzten eta adierazi zieten egon badaudela mantentze-lan horietarako enpresak, markako laguntza ofizialaren zerbitzukoak ez badira ere, baita zaila izan zitekeela ordezko pieza horiek lortzea ere, Gipuzkoan lan horietarako gutxi gorabehera 270 enpresa egon arren, ez baitiete erantzunik ematen bezero mota horiei lehen adierazitako arrazoiengatik.

Azkenik, Eusko Jaurlaritzako Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismo Sailak eskatu zuen, kontuan hartuta kexak ibilgailuen azterketa teknikoaren eta berokuntzaren galdararen azterketaren prezioen arteko alderaketa hizpide zuela, beharrezkoa zela aintzat hartzea berokuntza galdararen azterketaren jarduera baliokidea izango litzatekeela haren ibilgailuaren mantentzearen azterketa behar bezala gaitutako konponketa-tailer batean egitea; Industria-segurtasunaren esparruan, berriz, enpresa hornitzaileak egiten duen ibilgailuen IATen jarduera baliokidea lau urtez behingo azterketa litzateke eta horren prezioa administrazioak arautzen du.

III.2. *Merkataritza, turismoa eta kontsumoa*

Aurreko urteetan bezala, atal honetan jasotako kexa gehienak enpresa pribatuen jardunari buruzkoak izan dira; baina erakunde honek ezin du arlo horretan esku hartu, euskal herri-administrazioerik ez delako tartean egon. Telefonia enpresen jardunak dira Arartekoan 2011n erabiltzaileek aurkeztu dituzten kexen jatorri nagusia, eta, horien barruan, telefono mugikorri lotutakoak gailendu dira, esparru hori izan baita kexa gehien eragin dituenena.

Oro har, planteatutako gai zehatzaren inguruan egoki irizitako informazioa helarazi ondoren, kexa horiek sustatzen dituzten interesdunei esan diegu Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoak eta Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Saila direla kexa horiek izapidetzeaz arduratzen direnak eta gure esku hartzeko ahalmena jarduerak ordenamenduarekin bat etortzen ote diren aztertzea mugatzen dela.

Gure ustez garrantzitsua da aipatzea [ekainaren 29ko 9/2007 Legearen](#) bitartez Kontsumobide-Kontsumoaren Euskal Institutua sortu zela, Eusko Jaurlaritzako sailari kontsumoaren arloan atxikitako administrazio-organismo autonomo gisa, hain zuzen, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsaren eta babesaren arloan Eusko Jaurlaritzaren politikak definitu, planifikatu, bultzatu eta betetzeko.

Kontuan hartuta organo horrek haren jarduera 2011ko irailaren 1ean hasi zuela, organoaren egitura eta antolamendua ezartzen duen [uztailaren 12ko 159/2011 Dekretua](#) onartu ondoren, data horretatik aurrera, beharrezkoa da berau aipatzea arlo horren inguruko kontuetan gure esku-hartzea eskatzen duten herritarrei informatzen diegunean.

Izapidetutako kexei dagokienez, batez ere jorratu duten gaia izan da interesdunak ez zeudela ados udal-bulegoek jarraitu duten prozedurarekin, hain zuzen, Eusko Jaurlaritzaren

aurrean sustatu diren kontsumo arloko erreklamazioak izapidetu eta artxibatzeako, organo honek ez baitu egiaztatu administrazioaren arau-haustea egon denik.

Prozedura zalantzan jartzen duten lehenengo horiei dagokienez, egia hauxe da: administrazioak helarazitako informazioa eta kexagileek emandakoa parez pare jarri ondoren, ez dugu antzeman gure kontrol-jarduerara gauzaten jarraitzeko arrazoirik dagoenik.

Bigarrenei dagokienez, jakina den bezala, erakunde honek behin baino gehiagotan azpimarratu du, batetik, beharrezkoa dela ahalegin handiagoa egitea, eta, horrela, herritarrei azaldu ahal izatea kontsumitzaile eta erabiltzaileek planteatzen dituzten erreklamazioekin aurrera jarraitzea ezinezkoa dela erabakitzeako arrazoiak zein izan diren, eta bestetik, egoitza administratiboetan jasotzen diren erreklamazioen kopurua oso altua izateak ezin duela oztopatu erreklamazioa artxibatzea eragin duten arrazoiak zehaztea.

III.3. *Finantza-erakundeak eta aseguru-etxeak*

2011. urtean zehar herritar askok adierazi digute, bai idatziz bai ahoz, ez daudela ados eta babesik gabeko egoeretan daudela sentitzen dutela banku-praktika jakinen aurrean, kontuan hartuta une honetan familia asko pairatzen ari diren egoera korapilatsuak, hain zuzen, finantza-produktu batzuk kontratatu dituztelako eta ez direlako ari ematen esperotako segurtasun-mailak inbertsioan.

Zenbait erakunde, bezeroek haiengan jarritako asmo onaren konfiantzaz aprobetxatuz, sinatzen ari ziren eragiketei atxikitako arriskuak ulertzeko inbertsioaren arloan ezagutza eta beharrezko esperientzia ez zuten kontratugileei finantza-produktuak saldu dizkiete.

Kasu hauetan ez da erraza izaten irregularitasuna frogatzea askotan legezkotasunaren barruan baitaude. Hori gorabehera, azken urtean, auzitegien hainbat pronuntziamentu oso irmo eta oso kritiko eman dira banku-erakundeen jarduerari dagokienez.

Dena den, benetako drama pairatzen da mehatxua familia-etxebizitzaren mende dagoenean. Krisi ekonomikoak familia askori eragin die eta, ondorioz, haien diru-sarrerak asko murriztu dira. Egoera horren aurrean oso zaila da sinatutako hipoteka-maileguen ordainketak egitea bizilekutzat jotzen den etxebizitza eskuratu ahal izateko. Zifra beldurgarria da, EAEn egunero-egunero gutxi gorabehera 7 familiari eragiten die haien etxebizitza uzteko prozesuak.

Ekitaldi honetan zehar, etxebizitza galdu izanaren ondotik, finantza-erakundeari oraindik dirua zor dioten eta larrituta erakunde honetara jo duten pertsona kopurua handitu egin da.

Arazo larri horren aurrean Ararteko bulegoa ezin zen alde batean geratu eta finantza-erakundeen eta eragindakoen artean bitartekotza mekanismoak eta bideak sor daitezela proposatu du, ordaintzeke dagoen zorraren berfinantzaketarako aukerak emango dituztenak, baita etxebizitzaren enkantea saihestuko duten beste neurri batzuk ezar daitezela ere.

Halaber, ahalegin bera egin behar da etxebizitza izateko eskubide konstituzionala babesteko, familiarik geratu ez dadin etxerik gabe.

Azkenik, Arartekoak uste du beharrezkoa dela [hipotekaren legeak](#) eta [Prozedura Zibilarren Legea](#) aldatzea, "ordainean ematea" izenekoa ezar dadin eta, beraz, ohiko etxebizitza emanda gain hartutako hipoteka-zorra kitatu dadin.

Hausnarketa horiek guztiak [Hipotekak, enbargoak, etxebizitza izateko eskubidea](#) izenburupeko iritzi-artikuluari jasotzen dira.

Nolanahi ere, adierazi behar da banku-erakundeek erreklamazioen barne zerbitzua daukate-la, [Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzuan](#) amaitzen dena. Printzipioz zerbitzu horri dagokio gehiegikeriazko ekintzarik egon ez dadila eta bankuen arloan indarrean dagoen legeria une oro bete dadila ziurtatzea.

Legezketasun horrek eguneratze esanguratsua jasan du ekonomia iraunkorrari buruzko [martxoaren 4ko 2/2011 Legearekin](#). Lege horrek Ekonomia eta Ogasun Ministerioari ahalmena ematen dio 6 hileko epean finantza-erakundeetako erabiltzaileek kreditu-erakundeekin dituzten harremanetan haien babesari modu egokian bermatzeko beharrezko neurriak onar ditzan.

Aurreikuspen hori banku-zerbitzuen gardentasunari eta bezeroen babesari buruzko [urriaren 28ko EHA/2899/2011/ Aginduan](#) gauzatu da, desabantaila informatiboak eragiten dituen ondorioak arintzeko aitortutako borondatearekin jaiotakoa, banku-negoizazioaren denboran erakunde-bezero harremanetan gardentasuna sustatuz.

Azkenik, esan behar da Eusko Jaurlaritzako Ogasun eta Finantza Sailak zenbait fiskalizazio-ahalmen aitortuta dituela [BASEn](#) funtzionamenduari dagokionez, une honetan lege horiek aldatzen ari dira [Eusko Legebiltzarrean \(esp. zk.: 09/09/01/00/0017\)](#).

IV. Ondorioak

Oro har esan behar da arlo honetan jorratu dugun kexa kopurua gutxitu egin dela, aurkeztu dizkiguten kexa guztien artean azpimarragarriak badira ere oinarritzotzat jo ditzakegun zerbitzuetako erabiltzaileek sustatutakoak –adibidez, gas edo elektrizitate hornidurari edo telefonia zerbitzuei buruzkoak–. Dena den, zerbitzu horiek enpresa pribatuek ematen dituzte baina herri-administrazioek interes orokorreko zerbitzuen ematearen gaineko nahitaezko kontrol-lanak egin behar dituzte.

Horrez gain, ohikoa da EAEko herritarrek erakunde ekonomiko eta finantzarioekin dituzten harremanetan izaten dituzten arazoak berri ematen dituzte.

Zehazki, hori ez da Arartekoaren esku-hartzearen barruko esparru bat; izan ere, finantza- eta kreditu-erakundearen jardunaren kontrola ez dago [otsailaren 27ko 3/1985 Legeak](#) –Ararteko

erakundea sortu eta arautzekoak– erakundeari ematen dizkion eskumenen barruan: hala eta guztiz ere, pertsona horiek orientatzen saiatzen gara, hau da, haien erreklamazioak eta kexak organo eskudunei aurkezteko informazioa ematen diegu.

Ekitaldi honetan zehar, etxebizitza galdu izanaren ondotik, finantza-erakundeari oraindik dirua zor dioten eta larrituta erakunde honetara jo duten pertsona kopurua handitu egin da.

Arazo larri horren aurrean Ararteko bulegoa ezin zen alde batean geratu eta finantza-erakundeen eta eragindakoen artean bitartekotza mekanismoak eta bideak sor daitezela proposatu du, ordaintzeke dagoen zorraren berfinantzaketarako aukerak emango dituztenak, baita etxebizitzaren enkantea saihestuko duten beste neurri batzuk ezar daitezela ere.

Halaber, ahalegin bera egin behar da etxebizitza izateko eskubide konstituzionala babesteko, familiarik geratu ez dadin etxerik gabe.

Azkenik, Arartekoak uste du beharrezkoa dela [hipotekaren legeak](#) eta [Prozedura Zibilarren Legea](#) aldatzea, “ordainean ematea” izenekoa ezar dadin eta, beraz, ohiko etxebizitza emanda gain hartutako hipoteka-zorra kitatu dadin.

Hausnarketa horiek guztiak [Hipotekak](#), [enbargoak](#), [etxebizitza izateko eskubidea](#) izenburupeko iritzi-artikuluari jasotzen dira.

II.9

HERRI-ADMINISTRAZIOEN ZERBITZUKO LANGILEAK

ararteko

9. HERRI-ADMINISTRATIOEN ZERBITZUKO LANGILEAK

I. Arloa kopurutan

Ararteko erakundeak 97 erreklamazio izapidetu ditu herri administrazioaren zerbitzuko pertsonalaren arlo honetan. Zifra hori 2011. urte osoan kudeaturiko erreklamazio guztien %5,22 da.

Honako hauek dira ukituriko administrazioak:

– Autonomia Erkidegoaren Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritz).....	61
– Tokiko administrazioa.....	19
– UPV/EHU	4
– Foru administrazioa	2

Edukiari erreparatuta, azpiarlo hauen inguruko erreklamazioak izan dira:

– Funtzio publikoan sartzeko hautaketa-prozesuak	28
– Ordezkapenak	17
– Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura	13
– Beste batzuk	11
– Lanpostuak betetzea	11
– Hizkuntz normalizazioa	4
– Ordainsariak	4
– Administrazio egoerak.....	3
– Oporrak, lizentziak eta baimenak	2
– Laneko jazarpena	1
– Herritarren eskubideak.....	1
– Barne-igoera.....	1
– Diziiplina-araubidea	1

Aurten kudeaturiko erreklamazioen izapidetzearen xehetasunari dagokionez, nabarmendu behar da 2011n jasotako erreklamazio guztietatik, gehi aribideko ikasturtean jaso direnetatik, egoera hau dugula honako txosten hau idaztean:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
148	50	89	36	52	1	9

Datu horiek ikusita, kexen kopurua aurreko ekitaldian izapideturiko kexen aldean jaitsi egin dela esan behar dugu.

Oro har, kexek ukituriko administrazioak jarrera ondo izan dute, eta behar izan duen laguntza eman diote erakunde honi.

II. Arau- edo gizarte-testuingurua

Arau-testuinguruari dagokionez, interesgarri irizten diogu **Euskal Enplegu Publikoaren Legearen Aurreproiektua** egiteko prozedura hasteari; izan ere, alegazioak eta oharrak egiteko fasean da, eta aurreikuspenen arabera, hurrengo ekitaldiko hirugarren hiru hilekoan onetsiko da.

Aldaketak izan ditzakeen zirriborroa dela jakin badakigun arren, gure asmoa hura aipatzea da, etorkizunean onesteak Euskal Autonomia Erkidegoko enplegu publikoarekin lotutako arloetan izango duen oihartzun handia dela-eta. Onespen horren bidez, egungoa baino aurreratuagoa den enplegu publikoaren euskal eredia eraikitzeko oinarri eraginkorrak finkatzea da, [Euskal Funtzio Publikoari buruzko 6/1989 Legearen](#) ondoriozkoak. Zioen azalpena irakurrita ondoriozta dezakegunez, funtsean bi arrazoi izan dira arauarekin lortu nahi den arautze berria bultzatzeko: alde batetik, estatuko arau-eremu berria onestea –[apirilaren 12ko 7/2007 Legea](#)–, Enplegatutako Publikoaren Oinarrizko Estatutuarena–. Arloko oinarriak finkatzeaz gain, autonomia erkidegoen arauen marjinak irekitzen ditu esparru askotan; bestetik, Euskadiko herri administrazioetan eginiko aldaketak eta, ondorioz, herri administrazio horiek enplegatuekin dituen harremanetan, funtzio publiko autonomikoaren araudia indarrean sartu denetik.

III. Jarduera-plana

Herri administrazioen zerbitzurako pertsonalaren arlo honen zatirik handiena jasotako kexen eta kontsulten izapidetzeari dagokio; izan ere, arlo materialak deritzenen barruan sartzen dira, erakundearen lan arloen antolakuntza eta egitura berriaren arabera. Hori dela-eta, jarduketa planetan bildutako adierazleen erreferentzia zehatza egitea hautatu dugu. Aurtengo 2011. urtean arreta jaso duten unean uneko jarduketak baizik ez ditugu nabarmenduko.

Hala, eta iaz hasitako lanarekin jarraituz, giza baliabideen eskualdaketaren inguruko jarraipen-lana egin dugu, laneko legeria betearaztearen arloan onetsitako transferentzien eremuan, hain zuzen ere Estatuko Enplegu Publikoaren Zerbitzuak lanaren, enpleguaren eta lanbide heziketaren eremuan egin izan duen lanaren barruan. Hezkuntzaren sektorean ere jarraipen-lana bete dugu espetxeetan zerbitzuak ematen dituen pertsonalaren eta erlijio irakasleen leku-aldaketaren inguruan. Une jakin batzuetan interesa agertu behar izan dugu transferituriko langile-talde batentzat izan diren zenbait ondorioez ere. Gaur egun Bermeoko Itsaso Arrantzako Lanbide Heziketako Eskolan dihardute langile horiek Marinaren Gizarte Erakundeko funtzionarioentzat, lan itunpeko langileentzat eta estatupeko langileentzat, eta ezarritako gizarte ekintzako laguntzak aintzatesten ez direla eta agertu dugu interesa.

IV. Kexarik aipagarrienak

Funtzio publikoan **sartzeko hautaketa-prozesuak** kexa-iturri nabarmena dira.

Enplegu publikoaren sektorea ez da berdintasun printzipiotik aparte gelditu; izan ere, EEren 9.2. artikuluan xedatu denarekin bat etorritik **CE**, enplegu publikoa eskuratzeko zailtasun bereziak dituzten taldeen aldeko **diskriminazio positiboko neurriak** hartu ditu; talde horien barruan sartzen dira ezinduak eta emakumeak.

Hain zuzen ere 2011. urtea bereziki polemikoa izan da **emakume** hautagaiak **funtzio polizialean** aritzeko tratamenduaren aldetik.

Arartekoa beti agertu izan da Ertzaintzaren baitan emakumeen eta gizonen arteko desberdintasun estrukturala murrizten saiatzeko xedearekin hasitako bidearen alde. Horretarako, desberdintasunak desagerrarazi eta berdintasuna sustatzeko neurriak ezarri dira Euskal Herriko Poliziaren Ikastegiak hautagaiak bertan sartzeko hautaketa-prozesuetan. Hala eta guztiz ere, egungo arau-eremuaren arabera, gure ustez ez zen bidezkoa halako neurriak hartzea, hala nola emakume hautagaien aldeko **plaza erreserba** bideratzea.

EAEko Justizia Auzitegi Gorenak berriki eman dituen epaiak bat datoz erakunde honen aurreraturiko iritziarekin eta, horren ondorioz, arautegia nahitaez aldatu beharra sustatu behar izan du (EAEko Poliziaren Legearen laugarren aldaketari buruzko Lege Proiektua).

Hain zuzen ere epai horren ondorioz gertaturiko zenbait egoerengatik aurkeztu dira kexa berriak. Jarduteko aukera aintzat hartzean, jakina, nahitaez hartu behar izan dugu aintzat **erakunde hau sortzen duen** 3/1985 Legearen 13.1. artikuluan xedaturikoa; izan ere, horrek galarazi egiten dio kexak aztertzea Arartekoari baldin eta epailearen ebazpena badago, edo ebazpena emateke dagoenean. Hala gertatu da Ertzaintzaren ikuskaritza eskalaren ikerketa kriminalaren ofizialordearen kategorian sartzeko hautaketa-prozedurari buruzko kexekin.

Egoera horiek, diogunez, emakumeen aldeko plazak gordetzeko neurri eztabaidatuaren ondorioz hartu dira, baina horietatik harago, **barne-igoerako** prozeduretan ezarritako beste neurri batzuen kontrako kexak ere izan dira. Kexa horiek aurkeztu dutenen ustez, **zeharkako diskriminazioak** dira.

Halaxe gertatu da, 2010ean aipaturiko kasuan, Ertzaintzaren eskala exekutiboko komisarioaren kategoriaren plazak betetzeko iragarritako hautaketa-prozeduran **Ertzaintza**. Kexa aurkeztu zutenen aburuz, nolabaiteko zeharkako diskriminazioa gertatzen ari zen sexuaren zioz, zeren eta, haiek diotenaren arabera, emakume hautagaien kalterako baita honako hau: lehiaketa-aldian lanbide historia eta antzinatasuna merezimendutzat hartzeko eta baloratzeko itxuraz neutroa den jarduna. Izan ere, emakume horiei galarazi egin zitzairen Ertzaintzaren lehen promozioetan sartzea. Egin dugun azterketak, ordea, beste ondorio ezberdin batera garamatza. Gure ustez, eginiko lana eta antzinatasuna lanpostuak betetzeko prozesuetan merezimendutzat hartzeko badira zioak, kasu honetan egin den moduan.

Nolabaiteko zeharkako diskriminazioa ere salatu da prozesua baztertzailea izatearen inguruan. Horren arabera prestatu dira **proba fisikoak** Ertzaintzaren oinarrizko eskalako agente lehenaren kategoriara igotzeko deialdian.

Alde horretatik, gaur egun orokorra da Ertzaintzaren eta beste udaltzaingo batzuen oinarriko eskalaren agentearen kategorian sartzeko hautaketa-prozeduren deialdietan ezartzea gaitasun fisikoko nahitaezko proba baztertzailak oposizio aldiko proben artean; hori aintzat hartu beharra dago. Lasaigarria da ulertzea, oinarriko eskalako polizia funtzionarioei esleituriko funtzioak eraginkortasunez bete behar direla-eta (pertsonek eta ondasunek babestea eta herritarren eta gizarte ongizatearen osotasuna zaintzea), oro har izangaiak sasoiaren egoera egiaztatu behar dute. Horrek, azken finean, berekin dakar horrelako probek zio objektiboa eta zentzuzkoa izatea eta lortu nahi den xedearen neurrikoak izatea. Hala ere, sasoiaren egoera behar izate horren ondorioz ezin gerta daiteke arbitrariotasunik edo diskriminaziorik. Are gehiago, gaur egun lasaigarria da gaitasun fisikoko horrelako probak genero-ikuspegitik lantzea. Ondorioz, zenbait neurri edo ekintza positibo hartu behar dira, normalean emaitzak sexuaren arabera bereizteko joera dakartenak.

Bestalde, funtzio publikoaren arloko xedapenei ere erreparatu behar diegu; izan ere, barneigoerako txandan parte hartzen duten izangaiak zenbait proba egitekin salbuesteko aukera aintzatesten da, hain zuzen ere jatorrizko kidegoan edo eskalan sartzeko dagoeneko exijituriko ezaguerak egiaztatze probak direnean.

Hori guztia ikusita, gure ustez Ikastegiko arduradunek berraztertu egin beharko lukete horrelako proba fisikoen izaera barneigoerako prozeduretan. Alabaina, ez gatoz bat proba baztertzailak izateak, berez, sexuaren ziozko nolabaiteko zeharkako diskriminazioa dakarrela uste dutenekin. Beste kontu bat da –eta hala adierazi nahi dugu– balizko haundunaldiak hipotesi gisa ezartzea etorkizuneko arau-ekimenetan, baina hipotesi horretatik ezin ondoriozta daiteke diskriminaziorik, BOEn [otsailaren 28ko 264/2011 Errege Dekretuan](#) egin den bezalaxe. Estatuaren administrazio orokorraren enplegu publikoaren 2011rako eskaintza onetsi da horren bidez.

Proba fisiko horien ildotik, [Gasteizko Udalari](#) egindako gomendioa ere aipatu behar dugu ([Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 1koa](#)). Horren bidez Gasteizko Udalari gomendatzen zaio Udaltzaineko agente plazen sarbiderako egindako deialdiaren hautapen prozesua eten dezan eta oinarriak berrikus ditzan).

Deialdi horretarako ezarritako hautaketa-eredua, arduradunen arabera, probaren gutxienekoa lanpostua betetzeko gaitasunarekin zuzenean lotuta egoteko ezarri da, baina paradoxa bat ageri zaigu eredu horretan: ez da ezartzen zein izan behar diren gaitasunak, hain zuzen gaitasun horien isla izango diren baremo objektiboak zehazki emanda. Harri-garri iruditu zaigu probak eratzeko ereduaren komenigarritasunaren alde agertzea hasieratik; izan ere, emakumeentzat eta gizonentzat baremo ezberdinak ezartzea baztertzeko da ereduaren, eta lanpostuak betetzeko beharrezko gutxieneko gaitasunak exijitzaekin lotzen dira probak. Baina, ondoren, probak gaingintzeko gutxieneko beharrezko puntuazioa zehaztu edo aipatzen da partaide guztiek lorturiko batez besteko emaitzekin lotuta, emaitzak modu autonomoan eman beharrean, hots, soilik lanpostuko funtzioak behar bezala betetzeko behar den gutxieneko gaitasunaren maila objektiboa aintzat hartuta. Gainera, gutxieneko nota gaingintu ondoren, genero-ikuspegia onartu eta emakumeen eta gizonen arteko puntuazioak bereizten dira eta, beraz, sexuen arteko ezberdintasunak ere bai. Itxuraz

neutroa den gutxieneko nota sartzen da (lanpostua behar bezala betetzeko beharrezko gutxienekoarekin lotua), baina, egia esan, batez besteko emaitza batzuen ondorioa da gutxieneko nota hori. Hain zuzen ere emaitzon arabera ematen da fikziozko baieztapena, hots, lanpostua betetzeko eskaturiko gutxieneko gaitasunei dagozkiela. Emakumeen eta gizonen artean gertatzen diren zenbait ezberdintasunen egiazko erakusgarria besterik ez dira, ordea. Hala, ez da inondik inora formula neutroa; egia esan, itxura horren atzean, emakume eta gizonen arteko tratua ezberdin argia finkatzen ari da, eta agerikoa da kaltegarria dela emakumeentzat.

Nolanahi ere, Ertzaintzaren eremuan kudeaturiko hautaketa-prozedurei berriz ere helduta, haxe nabarmendu behar dugu: esandako ondorioak ez direla oztopo Herrizaingo Sailak beharrezko bitarteko guztiak jarri behar izateko, beharrezkoa izanez gero ekintza positiboen bidez, emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna egiazkoa dela bermatzeko, ez bakarrik lanpostua eskuratzean, baizik eta Ertzaintzaren barruko lanbideko maila-igoeretan ere bai. **Emakumeen eta gizonen berdintasunerako EAEko V. Plana**, 2010eko ekainaren 30eko Gobernu Kontseiluak onetsia eta hurrengo lau urtean aplikatu beharrekoak, bere sei jarduketa-ardatzetatik lehena haxe dela ezarri du: *“Emakumeen jabeakuntza eta balioren aldaketa”*. Zehazkiago, I 2.1. helburu estrategikoa dugu: **“Lanpostuak eskuratzeko eta enplegu eta lanbideko maila-igoerarako baldintzak hobetzeak emakumeen alde, taldeen eta egoeren aniztasunari erreparatuz”**. Helburu horren xedea 4. atalean ageri da: *“Emakumeen lanbideko maila-igoera handitzea”*. Horretarako, gure ustez egokia izan daiteke – eta halaxe jakinarazi diegu Herrizaingo Saileko arduradunei **4/2005 Legea** dela bide eta Sail horren baitan sortutako genero unitate administrazioak aldizkako ebaluazioak egitea, berdintasun hori Ertzaintzaren barne-igoeran izateari buruzkoak. Baldin eta ebaluazio horien ondorioz egiaztatu egiten bada emakumek beren lanbideko lanbide-igoeran objektiboki diskriminatzen direla, igoera horretarako merezimendu ebaluagarriak ezartzeko irizpideek eraginda, orduan zuzenketa-neurriren bat sartzea aztertu beharko litzateke, merezimenduen edo merezimenduen ondorio kaltegarria alde desegiteko; izan ere, merezimendu hori aplikatzea emakume eta gizonen arteko berdintasunaren kontrakoa izan daiteke.

Bestalde, interesgarri irizten diogu Euskadik Bruselan duen Ordezkaritzan **kanpoko ekin-tzarako teknikari espezialistako** plazak betetzearen inguruan izapideturiko kexa aipatzeari. Gure ikuspuntutik, **izendapen askeko** postuak direla-eta, lanpostuok eraginkortasunez betetzeko beharrezko gaitasunen eta merezimenduen gaineko ñabardura handiagoko ikuspegia eman daiteke. Baina, hala ere, ezin zaie aukerarik kendu lanpostuak eskuratzeko interesa duten izangaiei. Horregatik, Lehendakaritzako Idazkaritza Nagusiak, gure ustez, berriz aztertu beharko du egungo lan-poltsak erabiltzeko modua, etorkizuneko deialdiei begira, betiere lan-poltsak jo behar badu. Ildo horretan, egokitzen hartzen diren izangaiei lehen hautaketa egin da soilik lan-poltsako datuekin. Bi arrazoirengatik izan daitekeela iruditzen zaigu: lan-poltsaren beraren lehentasun-ordena jarraitzeko edo, bestela, baztertu eta hautagai guztientzat irekitako lehen dei irekia ezarri behar da haren orde. Hala, hautagai guztiek izango dituzte aukera berdinak curriculumak handitzeko eta hobetzeko.

Garapenerako **lankidetzaren arloan profesionalak espezializatzeko iragarritako beken deialdiaren inguruan izapideturiko kexa** ere nabarmendu nahi dugu. Jakin badakigu

beken deialdi horiek arautzen dituzte EHAA [dekretu](#) nahiz [urteko aginduak](#) argitaratu beharra ezarri dela, baina soilik adjudikaziodunen eta balizko ordezkoen gaineko datuen argitalpenei dagokienez. Alabaina, gure ustez hori ez da eragozpena deialdiari buruzko datuen **gardentasun handiagoa** errazteko proposamena onartzeko, lehiaketako besteko administrazio prozedura batzuetan gertatzen den bezalaxe. Izan ere, gardentasun hori lagungarria da, azken finean, behar bezalako administrazio jarduketaren bermeak indartzeko eta, aldi berean, interesatuek beka horiek eskuratzean izan lezaketen irudipen txarra, hots, babesik ez duten irudipena.

Halaber, beste deialdi baten inguruan eginiko jarduketa aipatuko dugu: **EHAeko irakasle-leen plaza hutsak betetzeko nazio mailako leku-aldaketen lehiaketa**. Erakunde honen aburuz, estatu mailako lehiaketak koordinatuta egiteko kasua denez, jarduera horien inguruan emandako ziurtagiriak elkarri aintzatetsi beharra dago nahitaez. Merezimenduen baremo bakarra ezarri da lehiaketa horietarako (hezkuntza administrazio ezberdinek antolaturiko heziketa jarduerak sartzen dira lehiaketa horien barruan). Hala ere, balizko interesatuei ezin egotzi dakizkieke iradoki diren moduko kargak, hau da, zinpeko itzultzaileen zerbitzuetara jotzearen kargak. Izapideturiko kasuan, Eusko Jaurlaritzako [Hezkuntza](#), [Unibertsitate eta Ikerketa Sailaren](#) trebakuntza ikastaro bati buruzko ziurtagiria ezartzea lortuko dugu.

Atal honen barruan, komenigarri iruditzen zaigu nabarmentzea pertsona batek aurkezturiko kexa. Horren bidez, Gasteizko Udalaren **aldi baterako kontratazio zerrenden kudeaketa erregulatzen duen araudia** bete ez izanaren aurka agertu da.

Pertsona horrek adierazi zigunez, zerrendetan atzerago zeuden pertsonen telefonoen bidez izan zuen lan eskaintzak egin izanaren berri, baina berak ez zuen eskaintzaren gaineko deirik jaso. Udalak, bestalde, honako hau alegatu zuen: kexa aurkeztu duen pertsonak zioenez, bere telefonoan ez zen jaso ez deialdi galdurik eta ez zuen estaldura arazoren berri, baina deia egin zitzaion telefono mugikorrera; ez zuen erantzun, ordea. Dirudenez, Hautaketa Unitateko funtzionarioak deia egin zeneko eguna eta ordua idatzi zituen, eta esleitutako atazak betetzeko jokabide-kodea bete zuela frogatu ezik, jarduketa hori egindakotzat jo behar zen. Gainera, tokiko erakundeak lan-eskaintzak egiteko telefonoa erabiltzeak dakartzan abantailak azpimarratu baditu ere, eragozpenak ere badirela onartzen zuen, hain zuzen horretarako eginiko telefono deia jasota ezin uztea hartzaileak telefonoa hartzen ez badu eta, horren ondorioz, telefonoaren bidez jasota uztea jarduketa egin izana.

Zerrenda horietan dauden pertsonen eskubideetan izan litezkeen ondorioez jabetuta, gure iritzia helarazi genion udalari: administrazioak duela lan-eskaintzak jasotzea agerrarazten direla bermatu beharra, eta araudian ezarritako beste bitarteko batzuk erabiliz egitea jakinarazpena (posta, faxa, telegrama, posta elektronikoa). Horien bidez, egiaz bermatuko dira zerrendako pertsona guztien eskubideak. Udal teknikariak jakinarazi zigun lanean ari direla alde horretan eta, horregatik, amaitutzat eman genuen gai honen inguruko jarduketa.

Gure ustez, **EHUko irakasleak ordezkatzeko izangaien poltsetan sartzeko lehiaketa** baten inguruan eginiko jarduketa aipatu behar da nahitaez: [Arartekoaren ebazpena, 2011ko martxoaren 3koa](#). Landare Biologia eta Ekologia Sailean / Ezagutza Arloan ordezk

koak egiteko interesa duen baten kexa: Bere kandidatura baztertu izanaren berri izan ondoren, gora jotzeko errekurtsioa aurkeztu zion irakasleen erretoreordeari. Horren bidez, bere curriculumaren ebaluazioari buruzko zioak zehazki ezagutzeko eskatzen zuen, bereziki aplikaturiko koefizienteak, egiazaturiko merezimenduen afinitate handiagoaren edo txikiagoaren arabera. Kexa aztertu ondoren, honako hau ondorioztatu genuen: kexa aurkeztu zuen interesatuari ez zitzaioela eman Batzordearen ebaluazio lanaren inguruko nahiko **zio**, hau da, ebaluazioa egindakoan, alegaturiko eta egiazaturiko merezimenduen balorazioan edota haztapenean balizko akats teknikoa badela baztertzeko nahikoa zio. Horrek, azken finean, agerian uzten zuen, gutxienez, kexa aurkeztu duenak argudiorik ez duela oinarriak dituen erabakia hartzeko, merezimendu berdinen haztapen-koefizientearen aplikazioan desberdintasuna izan dela egiaztatzeko aukera izateari edo ez izateari buruzkoa.

Antzeko ildotik, **Unibertsitateko (2011ko otsailaren 23ko ebazpena) irakasle agregatua** izatea egiaztatzeko ebaluazioaren eskabide batekin lotutako jarduketa bat burutu dugu. Erakunde honen ustez, Uniqua agentziak (orain, **Unibasq**) saiatu egin behar du bermatzen ebaluazio batzordearen lana ebaluazio eta egiaztapen protokoloari lotzen zaiola honako hauei dagokienez: irakasle kolaboratzaileak eta elkarteak kontratatzeko aurretiazko txostena lortzeko eta ebaluazio batzordeen lana kontrataturiko irakasleak eta ikerlariak, doktore titulua duten unibertsitate pribatuko irakasleak ebaluatzeko eta egiaztatzeko deialdietan. Hala, kontrako txostenak badira, eskatzaile bakoitzaren curriculumaren balorazio globala bilduko da, zioak dakartzana. Gainera, judizio teknikoa adierazi eta diagnostiko eskema bat aplikatuko da gehi gomendioak, baita ezaugarri onak nabarmendu eta hobekuntzarako ekin-tzetara bideratu ere etorkizuneko ibilbide profesionalari begira.

Unibertsitatearen eremuan, berebiziko interesekoa izan da **irakasleen enkarguaren** tratamenduaren inguruan eginiko jarduketa ere. Unibertsitateko arduradunek **GAUR aplikazioa** aurkeztu dute, sail bakoitzaren irakasleen eskaintza hartzeko tresna informatiko gisa, baita plantillei buruzko erabakiak hartzeko ere. Hala ere, erakunde honetara jo zuen irakasleak kezka agertu zuen, aplikazio informatiko horrek ematen zuen informazioak beste ondorio batzuk izan ditzakeelakoan, baina ez dute zerikusirik plantilla kudeatzeko beharrekin. Kexa aurkeztu duenaren arabera, baimenak izateko duen eskubideari kalte egiten dio horrek ageri-agerian, hau da, ezkontzeagatik, haurdun egoteagatik eta laster amatasunagatik dituen eskubideei.

Espedientea izapidetzean bildutako informazio guztiak berriz aztertu ondoren, ezin dugu zalantzan ipini GAUR aplikazio informatikoa baliagarria ez denik sail bakoitzaren irakasleen eskaintza kudeatzeko eta irakasleen beharren gaineko erabakiak hartzeko tresna egokia den aldetik. Baina tresna hori egokia ez dela ohartarazi behar dugu, ordea: eragina du ordainsarien gaineko eskubideetan, lanbideko barne-igoeran edo unibertsitateko irakasleen beste lan baldintza batzuetan, zeren eta sistemak ez baititu eskubide horren gaineko berme materialak eta prozedurei buruzko bermeak.

Horregatik, EHUri ohartarazi diogu bermatu beharra dagoela GAUR tresna informatikoak haren proiektzio-eremua irakasleen beharrak zehaztera edo ezartzera mugatzen duela.

Horretarako, egokitzat jotzen dituen bitartekoak bideratuko dira. Baina tresnaren aplikazioak ez du eragingo ez kalterik ez ondoriorik irakasleei aintzatetsitako edozein eskubidetan, eta bereziki sexuaren ziozko berdintasun printzipioari dagokionez hala nola lan eta familia bizitza uztartzea eta, oro har, amatasuna eta aitatasuna babesten dituztenei. (2011ko urriaren 13ko Arartekoaren ebazpena), EHUK irakaskuntza-enkarguaren tratamenduari buruzko jarduketa bukatzeari buruzkoa.

Lan eta familia bizitza uztartzearekin lotutako gaiak aztertzean, zenbait uztartze-neurriekin batzuetan lotzen diren zenbait **ondorioz** ohartarazi behar dugu, batez ere **ordainsarien arloan**. Donostiako Udaltzaingoko bi emakume funtzionarioek aurkezturiko kexak direla-eta, honako honi erreparatu diogu: lana eta familia uztartzearen zioz baimendutako lanaldi murrizketek edo egokitzapenek ez zekarten tratamendu berezirik jaigunetan lan egiteari edo zerbitzuak emateari dagokionez, betiere Udaltzaingoko gainerako langileentzat ezarritako egutegiaren aldean. Izan ere, gainerako horiei osagarri espezifiko bat aintzatesten jarraitzen zaie. Horregatik uste dugu ukituriko emakume funtzionarioei aplikaturiko ordainsarien egokitzapenak berrikusi behar direla; izan ere, azkenean halaxe gertatu da.

Egoerak arautzeari buruzko atalari dagokionez, **Gipuzkoako Ogasun eta Finantza Sai-leko Zuzendariordetza Nagusiaren** lanpostuei atxikitako funtzionario-talde batek izapideturiko kexa aipatu behar dugu 2011. urtean **Gipuzkoako Foru Aldundia** (2011ko abuztuaren 1eko Arartekoaren ebazpena). Erakunde honen iritziz, foru administrazioak erabakitako berrantolaketak eutsi egiten dio Ogasunaren espezialitateari, baina ez da nahikoa oinarririk eman atxikitze eskusibo hori nahitaez Ogasun eta Finantza Sailaren lanpostuetan bete beharreko eginkizunaren eta horren izaeraren ondoriozkoa dela egiaztatzeko, eta Ikuskaritza Zuzendariordetza Nagusian zerbitzuan ari diren funtzionarioen integrazio eztabaidatsua adierazi du; izan ere, ez da ezer aipatzen beren eginkizunen espezializazioaren gaineko aintzatespenaren inguruan.

Bestalde, **funtzionario irakasle baten erretiroaren** inguruan eginiko jarduketa aipatu dugu. Erakunde honetan, hezkuntza administrazioak berak onartutako ohiko jarduna nabarmentzen saiatu gara, hain zuzen ere interesdunek eskabideak egin ditzaten erretiroa ahalbidetzen dieten beste bide bat erabilita, harik eta biderik onuragarriena zein den zehaztu arte. Hala, kontraktotzat jotzen den ebazpena ezeztatzeko lege aukera planteatu daiteke ondoren, are gehiago kontuan hartzen badugu Ekonomia eta Ogasun Ministerioa horretarako prest dagoela erakutsi duela. Pertsonala Kudeatzeko Zuzendari-tzak, zoritxarrez, ez du proposamena aintzat hartu nahi izan, ez datorrelako bat erakunde honen defendaturiko planteamenduekin. Haren ustez, ez da oso egokia esatea erretirorako baldintzak ez direla onuragarrienak pentsio bera kalkulatzeko hautsagatik, zeren eta norberaren interes ekonomikoek, arlo pribatukoak izanik ere, ondare egoera global bati erantzuten baitiote.

Trebakuntzaren arloan, irizpena eman behar izan dugu balizko adinarengatik diskriminazioagatik aurkezturiko kexaren gainean; **euskarazko irakaskuntzako gaitasuna**

sendotzeko edo hezkuntza jarduera egiteko ikastaroetan parte hartzeari buruzko kexa izan da. Erakunde honen iritziz, zaila da ukatzea edo zalantzan jartzea kasu honetan –euskarazko irakaskuntza gaitasuna sendotzeko jardueretarako ikastaro-emailea hautatzea– objektiboki justifika daitekeen tratu desberdina dugula. Euskaraz trebatzen jarraitzeko balizko interesatuena adinak ez du garrantzirik lortu nahi den helbururako, zeren eta guztiok baitakigu adinari buruzko norberaren inguruabar horrek erlazio zuzena duela etorkizuneko irakaskuntzako jarduerarekin. Gainera, adinean oinarrituriko tratu desberdintasun horrek gaitasun egiten du nahitaezko proportzionaltasun judizioa ere, are gehiago kontuan hartzen badugu ezarritako irizpidea ez dela muga absolutua. Hala, 55 urtetik gorako interesatuak ere liberatu daitezke plazak libre edo hutsik badaude eta, nolana ere, liberazioa ez dakarten trebakuntza jarduerekin jarrai dezakete.

Ertzaintzako funtzionario batek aurkezturiko kexa ere nabarmendu behar dugu; izan ere, Herrizaingo Sailak ukaturiko liberazioari buruzko gaia jarri zuen gure irizpenpean, **euskara laneko ordutegiaren barruan ikasteko zatizko liberazioari dagokiona**. Honako honetan zetzan interesatuak zalantzan jarritako erabakia: arloa arautzeko Ertzaintzaren lan baldintzei buruzko erabaki arau-emailearen artikuluari buruz Herrizaingo Sailak egiten duen interpretazioa. Saileko arduradunen ustez, kexa aurkeztu duenak nahi izan duen liberazioa eskuratzeko, langileek bi baldintza bete behar dituzte: Urte berean beste liberaziorik jaso ez izana eta, gainera, 1. hizkuntza-eskakizuna egiaztatua izatea.

Gure ustez, zalantzan jarritako manua aztertuta ezin ondoriozta daiteke horrelako esijentziarik eta, beraz, gure baieztapenaren argudioak helarazi genizkion administrazioari. Gainera, ohartarazi egin genion haren interpretazioak erabaki arau-emaile hori aplikatzeko eremuan dauden langileen eskubideak murriztu litzakeela. Azkenik, gaian eginiko jarduketa bukatutzat eman genuen guk proposaturikoa onartu zela jakinarazi zigutenean.

Bukatzeko, **laneko jazarpenaren** ziozko salaketen inguruan izapideturiko zenbait kexa aipatu ditugu. Horietako bat EAEko administrazio orokorrari buruzkoa da, eta horren ondorioz, hauxe eman da: [2011ko urriaren 18ko Arartekoaren ebazpena](#). Horren bidez, amaitu da ustezko laneko jazarpenagatik jarri zen salaketa bati buruzko jardute-prozedurari dagokion kexa-espeditzea. Erakunde honek zenbait ohar egin behar izan ditu, zeren eta, prozedura ebazpen batekin bukatu bazen ere eta laneko jazarpenik ez zegoela iritzi bazion ere, bertan bildutako zenbait balorazio ez baitziren aplikatu beharreko prozeduran ezarritako formalitateekin bat etorri eginiko ikerketaren ondoriozkoak.

Beste kexa bati esker, Osalanek, Lan Ikuskaritza eta Gizarte Segurantzak eta Laneko Agintaritzak berak arriskuen prebentzioaren arloko salaketak ikertzean eta ondoren jarraitzean izan dituzten lankidetzaren harremanen arabera lankidetzaren irizpideak finkatu ahal izan dira. Halaber, beste honako hau ere zehaztu ahal izan da: salaketa herri administrazio baten jarduketa-eremuari dagokionean, administrazioaren jarduketa laneko arriskuen prebentzioarekin lotutako alderdiei dagokiela soilik. Gainerakoan, administrazioaren beraren esku gelditzen dira laneko jazarpenak izan daitezkeen gertaerak ikertzea.

V. Ofiziozko jarduerak

Arloaren jarduketa planari buruzko III. epigrafean aipatu dira 2011n eginiko ofiziozko jarduketak.

VI. Ondorioak

Herri Administrazioen zerbitzurako pertsonalaren arloa erakundearen lana egituratzeko arlo materialak deritzenetako bat da. Arloan hedaturiko jarduera nagusia jasotako kexen izapidetzea da.

Kexen kopurua jaitsi egin da, aurreko ekitaldian izapideturiko kexekiko.

Oro har, kexek ukituriko administrazioek jarrera ondo izan dute, eta behar izan duen laguntza eman dioten erakunde honi.

2011n izapideturiko kexak, askotarikoak badira ere, hiru bloke handitan taldeka daitezke.

Lehenbizikoa **enplegu publikoa** eskuratzeari buruzkoa da. Herri administrazioek, inoiz baino gehiago, eskuratze hori **berdintasun, merezimendu, gaitasun eta publikitate** printzipioekin bat etorritik betetzen dela bermatu behar dute. Are gehiago, Espainiako Konstituzioaren 9.2. mandatuia izan behar dute aintzat, eta ahal dela, gizarte mailan **arriskurik handienean** dauden herritarren **benetako berdintasuna** bideratu behar dute, **diskriminazio positiboko** neurriak hartuta. Hala, ez dira atzean geldituko enplegu publikoa eskuratzeko saiakera legitimoan. Herritarren talde horien artean, **ezinduek eta emakumeak** nabarmentzen dira.

Enplegu edo funtzio publikoak bete nahi dituzten guztien benetako berdintasuna bermatzeko xede hori **aldi baterako lanean** ere bete behar da (lan-poltsak, ordezkoak, etab.). Gainera, **lanbide karreran edo maila-igoeran** ere izan behar da kontuan.

Horiek prozesu guztiak izapidetzean, ahalik eta **gardentasunik** handiena zaindu behar dute administrazioek, baita bertan parte hartzen dutenen bermeak ere, bereziki **motibazioaren** exijentziari dagozkienetan.

Bigarren atala enplegatu publikoen **lana eta familia bizitza uztartzeko beharrei** buruzkoa da. Iaz ere administrazioek alde horretatik beren gain hartu behar duten lidergoaz ohartarazi genuen. Orduan genioenez, gure ustez uztartze behar horren **zeharkako ikuspegia** nagusi behar da antolakuntzaren eta kudeaketaren arlo guztietan.

Oraingoan, iritzi horri berretsi behar dugu, eta ikuspegi berri batez ohartarazi behar dugu, gure ustez nahitaezkoa izapideturiko kexak ikusita. Izan ere, gure ustez, administrazioek eta erakundeek arreta berezia jarri behar dute honako honetan: familia eta lan bizitza uztartzeko neurriak erabiltzearen ondorioz, hots, eszedentziei edo lanaldi-egokitzeapenei

buruzko neurrien ondorioz, **ez dadila ondorio txarrik izan ordainsarien aldetik, zerbitzuak aintzatestearen aldetik**, etab. Azken finean, neurriok erabiltzeari uztera bultza ditzakete enplegatu interesatuak.

Azkenik, **laneko jazarpena** deritzonari buruzkoa da hirugarren atala. Izapideturiko gaiekin lortu dugun esperientzia dela-eta, ohartu egin gara oso garrantzitsua dela jazarpenen biktimak direla uste duten enplegatu publikoek egin ditzaketen salaketen izapidetze ego-kia, betiere dagoeneko onetsita dauden **protokoloekin** bat etorritz. Egia esan, jazarpena izan den eremuko administrazioaren beraren esku gelditzen da jazarpena izan daitezkeen gertaeren ikerketa, betiere beste erakunde batzuek arrisku psikosozialen prebentzioen inguruan egin dezaketen jarduketari kalterik egin gabe. Gehienbat Osalanek egiten ditu horrelako jarduketak.

II.10

ANIMALIAK BABESTEVA ETA EDUKITZEA

10. ANIMALIAK BABESTEA ETA EDUKITZEA

I. Araudi testuingurua edo soziala

2009ko ekitaldiari buruzko txostenean adierazi genuenaren arabera, Eusko Legebiltzarrak 49/2009 Legez besteko Proposamena onetsi zuen. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzari eskatzen zitzaion lehenbailehen landu eta Ganberara bidal dezala animaliak babesteko [urriaren 29ko 6/1993 Legearen](#) aldaketa, errealitate juridikoaren eta sentsibilitate sozialaren bilakaeraren arabera egokitzeko, hau da, azken 15 urteotan Legea aplikatu izanaren esperientzia barne hartzeko. Ondorio horietarako, 2010eko txostenean aipatzen genuenez, Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza Sailak jakinarazi zuen 2010ean animaliak babesten dituzten zenbait elkarterekin harremanetan jartzen hasi zirela, bai Euskal Autonomia Erkidegoan, bai Estatu mailan, eta erakunde publiko eta arloko eragileekin elkarrizketei ekin zaiela, aipatutako araua eguneratzeko prozesua lantzen hasteko.

2011ko irailaren 19an, [Aralarko parlamentari batek Eusko Legebiltzarrean egindako eskaera bati erantzuna eman](#)ez, [Ingurumen, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza Saileko](#) sailburuak legearen aurreproiektuarekiko alegazioak aurkeztu dituzten elkarteen berri, horien izapidearen egoera zehatzaren berri eta 2012ko erdialdean Eusko Legebiltzarrari bidaltzeko asmoaren berri eman zuen.

II. Kexarik aipagarrienak

Arlo honetan jasotako bi kexa izan dira, eta abandonatutako animalien inguruan bideratzen den kudeaketa dute hizpide.

Erreklamazio hauek dagokien bezala tramitzeko, kasuan kasuko udaletara jo dugu animaliak edukitzearekin lotutako araudiaren ondorioz dauzkaten betebeharrak zein diren gogorazteko. [6/1993 Legeak](#), [urriaren 29koa](#), animaliak babesteko denak, eta [101/2004 Dekretuak](#), ekainaren 1ekoak, txakurrak edukitzeari buruzkoak, Toki Erakundeei animalia horien jabeek beren betebeharrak betetzen dituztela gainbegiratu eta kontrolatzeko eskumenak ezartzen dituzte.

Bestalde, esku-hartze zehatz bat aipatu behar dugu, eta 2010ean jasotako erreklamazio bati zegokion arren, aurtengo ekitaldian burutu da. Arabako katuen lagunen elkarte baten erakunde honetara jo zuen Santa Isabeleko hilerrian bizi ziren kaleko katu kolonia bat kontrolatzeko, txertatzeko eta zikirtzeko kanpaina bat hastea erabaki zutela adieraziz. Gasteizko Udalari horren inguruko idazki bat bidali zioten arren, ez zuten inolako erantzunik jaso eta udalak katu horiek harrapatzeko lanari ekin ziola jakin izan zuten, dirudenez, elkar-tekoa ez zen pertsona batek egindako eskaera zela-eta.

Erakunde honek egindako eskaerari erantzunez, Gasteizko Udalak jakinarazi zigun Santa Isabel hilerrian ezarritako katuen kolonia pertsona heldu batek mantentzen zuela eta

Osasun eta Kontsumo Sailari jakinarazi ziola ezingo zuela lan horrekin jarraitu osasun arrazoiak zirela-eta.

Horregatik, eta Udaleko Hilerrien buruak egindako eskaeraren aurrean, tokiko erakunde horrek katuak harrapatu, zikiratu, saneatzea erabaki zuen ondoren Gasteizko SOS Animaliak Elkarte Babeslera eramateko bertan sozializatu eta adoptatu ahal izateko.

Jarduera hori animalien babeserako urriaren 29ko 6/1993 Legean ezarritakoaren arabera bideratu zenez, gure esku-hartzeari amaiera eman zitzaion.

Azkenik, animalien babeserako elkarte batek erakunde honetara bidalitako ikerketa bat nabarmendu behar dugu, bertan galdutako edo abandonatutako animalien uneko bilketa sistema zalantzan jartzen baita.

Elkarte horretan egin dituzten jarduera eta ikerketen bidez egiaztatu ahal izan dutenez udalerrri gehienetan ez dago bildutako animaliei buruzko ezta horien helmugaren inguruko agiririk ere. Zentzu horretan, eskumena duten administrazioek bilketa sistema kudeatzen duten zentroen inguruan duten kontrol faltak ere eragina dauka, baita indarreko araudiari dagokionez esleituta dituzten betebeharren ezagutza faltak ere.

Txostenean adierazten diren beste errealitateetako batek txakurren identifikazioan da- goen hutsune orokorraren aurrean sortzen diren arazoak ditu hizpide. Euskal Autono- mia Erkidegoan animaliak identifikatzeko metodo elektronikoaren erabilera arautzen duen [1993ko maiatzaren 5eko Agindua](#) indarrean sartu zenetik, derrigorrezkoa da animaliak identifikatzea dagokion metodo elektronikoaren bidez. Hala eta guztiz ere, elkartetik adie- razten da aipatutako aginduak zehazten dituen baldintzen betetze faltari buruz lortutako datuak ikaragarriak direla. Errealitate hori dela-eta, udalek pairatu behar dituzten kos- teak handiagoak dira, izan ere, animalia- ren jabeak identifikatu ezinik, euren abandonatze- egoerak sortzen dituen gastuak bere gain hartu behar dituzte.

Zentzu horretan, azpimarratu behar dugu erakunde horrek eskaintzen digun datua euren jabeek identifikatutako animalien berreskurapenaren inguruan: %99,9tan gertatzen da. Ondorioz, elkarteak zehazten duenez, txakurrak behar bezala identifikatuta egongo balira, abandonatze- egoerengatik gertatzen diren arazo gehienak ekidingo lirateke: animaliaz asetako zentroak, eutanasia aplikatzearen arazoak eta beste herrialdeetarako bidaltze masiboak...

Bestalde, ikerketa horretan etxeko animalien bilketa zentroek egun izan ohi dituzten erre- gistro-liburuaren kudeaketa jorratzen dela aipatu behar dugu. Ondorio horietarako, adminis- trazio erantzuleek horiekiko duten kontrol eta ikuskapen falta dela-eta, datuak manipulatu ahal izan dira eta ezin izan da behar bezalako diagnostia egin bideratu beharreko animalien bilketa zerbitzuei buruzko aurreikuspenetarako beharren inguruan.

Era berean, EAEko udalerrri askotan etxeko animalien bilketa zerbitzurik ez dagoela salatzen dute baita hainbat udalek kontratatutako zerbitzu horietariko batzuk eskaintako kudeaketa eskasa dela-eta sortzen diren arazoak ere. Horretarako guztiarentzako informazio nahikoa eskaini dute.

Azkenik, animalien hainbat bilketa zentroen baldintzen inguruko kexak eta salaketak aipatzen dituzte; etxeko animalien hilketari dagokionez egiten den kontrol faltari buruz eta animaliak beste herrialde batzuetara bidaltzearen inguruan sortzen diren ezjakintasunei buruz.

Erakunde honek elkartek deskribatutako egoerei buruzko diagnosis egin nahi du, aldi berean, urte hauetan zehar erakunde honetan jaso ditugun kexa eta salaketekin bat egiten dutela aipatu behar dugu.

III. Ondorioak

Urte hauetan zehar adierazi dugun moduan, arlo horretan kexak animaliak edukitzeari eta horien ongizateari (partikularren etxebizitzetan nahiz espazio publikoetan, eta, bereziki, animalien harrera edo egoitza zentroetan, alegia, gunee zoologikoetan) buruzkoak dira.

Ekitaldi honetan alor horretan jasotako erreklamazio kopurua handia izan ez bada ere, badakigu gero eta gatazka gehiago daudela pertsona eta animalien arteko bizikidetzan, ezin baitugu ukatu EAEko udalerrietan gero eta txakur gehiago daudela.

Udalen zeregina da pertsonen kalteak eragitea ekiditeko animaliak edukitzeari buruzko araudia betetzen dela ziurtatzea.

Hartara, hiriko bide eta espazio publikoetan txakurrak kontrolaturik eta loturik egon daitezen eskatu behar dugu, eta, horretarako, kateak edo uhalak erabili behar dira. Halaber, animalia horiek mikrotxiparekin identifikaturik, erroldaturik eta kasuan kasuko udalerriko erregistroan erregistraturik egon behar dute. Horretarako, garrantzitsua da Toki Erakundeek animaliak identifikatzeko kanpainak egitea, txakurrak abandonatzeak, erasoek, kexek, etab. eragin ditzaketen ondorio negatiboak ekiditeko.

Hala eta guztiz ere, azpimarratu behar dugu etxeko animaliak dituzten pertsonen eta gainontzeko herritarren arteko bizikidetzara orekatua ahalbidetzen duten bestelako konponbideak arbitratzea ezinbestekoa dela.

Zentzu horretan, aurreko ekitaldian animalien babeserako elkarrekin proposatzen ziren neurrietako batzuk azpimarratzen genituen:

1. Beharrezkotzat jotzen da animalientzako aisialdirako eremu zehatzak egokitzea, izan ere, animaliak etengabe uhalekin daudenean eta, zenbaitetan, baita muturrekoekin ere, jarrera erasotzaileak eragin diezaiekete.
2. Hiriko bitarteko nahikoak ezartzea animaliak dituztenek txakurren gorozkiak jaso ahal izateko.
3. Eta informazio kanpainak egitea animaliak dituzten herritarrak kontzientziatzeko eta hezteko animaliak izatearen inguruko kontuei buruz, euren betebeharren eta horiek ez betetzearen ondorioen inguruko informazio nahikoa izan dezaten.

II. 11

**HERRI-ADMINISTRAZIOEN ARAUBIDE JURIDIKOA,
ONDASUNAK ETA ZERBITZUAK**

ararteko

11. HERRI-ADMINISTRATIOEN ARAUBIDE JURIDIKOA, ONDASUNAK ETA ZERBITZUAK

I. Arloa kopurutan

Aurten arlo honetan 102 erreklamazio jaso dira guztira. Kexa horiek honako administrazio hauei buruzkoak izan dira:

– Tokiko administrazioa.....	90
– Foru administrazioa	6
– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritz)..	2

Azpiarlokako banaketari dagokionez, sailkapena honakoa da:

– Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	33
– Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura	31
– Tokiko zerbitzu publikoak	24
– Udal erroldaren kudeaketa	10
– Beste alderdi batzuk	3
– Informazioa eta herritarren parte-hartzea	1

Aurten bideratu diren erreklamazioen –2011n jaso ziren kexak nahiz 2011ko urtarrilaren 1ean abian zeudenak– tramitazioaren xehetasunei dagokienez, txosten hau idatzi denean, hauxe da arloaren egoera:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
135	33	98	47	39	12	4

Ekitaldi honetan, iaz bezalaxe, jasotako kexa gehienen izapidetze egoera arrazoizkoa da, eta gure jarduna, gutxi gorabehera, amaitu egin da eskuratutako guztien bi heren eta aurreko ekitaldian abian ziren guztiak bideratu ondoren. Batez ere, laugarren hiruhilekoan jasotako kexei dagozkien jarduera fase ezberdinetan daudenak falta dira. Orokorrean aipa dezakegu jasotako kexak erantzuteko eta ebazteko denbora hobetu dugula, bereziki esku hartu duten administrazioen lankidetzeta eta betetze maila handiagoa egon delako bai eskatu dugun informazioa epe laburragoetan jaso dugulako bai eskaini diguten lehen erantzunaren edukia nahikoa izan delako aurkeztutako kexen arrazoiak kontrastatu eta baloratzeko.

Hala ere, atal honetan oraindik ere azpimarratu behar dugu erakunde honek duen beharra legebiltzarraren komisario gisa eta, beraz, aipamen berezia egin behar dugu hainbat administrazioek eskaini diguten **lankidetzeta falta**. Iaz jada [Mutrikuko Udalari](#) buruzko 2009ko

ekitaldiko hiru espediente irekita genituela azpimarratzen genuen. Aurtengo hasieran, azkenik, bertan izandako esku-hartze guztia amaitu behar izan genuen, gure lana eraginkortasunez bete ahal izan gabe, honako ebazpenak sortuz:

- [Arartekoaren ebazpena, 2011ko urtarrilaren 13koa](#), Mutrikun autobus geraleku bat eta Laranga auzoa adierazten duen seinalea jartzeko egindako eskaerari buruzkoa.
- [Arartekoaren ebazpena, 2011ko urtarrilaren 14koa](#), Mutrikuko Udalak “Kalbario bidea” izenekoaren bide publikoa aldatzearen inguruan erantzunik ez emateagatik eta jardunik ez bideratzeagatik.
- [Arartekoaren ebazpena, 2011ko otsailaren 7koa](#), Mutrikuko Udalak legezko titulurik gabe burutu duen bizitoki jabe dunean sartzeko atearen eta hormaren zati baten eraispenari buruzkoa .

Aurten hasitako espedienteeteei dagokienez espediente bakar batean ohartarazi diogu Ortuellako Udalari duela 9 hilabete ez diola erantzun egin genion informazio eskaerari.

Azpimarratu beharreko beste kontua **administrazio isiltasuna** da, alorrean izapidetutako kexa ugarik azaltzen duten gaitzespena. Herri administrazioek herritarrek aurkezten dituzten eskaera guztiei erantzuna eman behar diete, betiere herri administrazioa zuzendu behar duen administrazio ona eta zerbitzu publikoaren onerako. Garai hauetan, parte-hartzeari eta gardentasunari buruz horrenbeste hitz egiten denean, garrantzitsua da herri administrazioek azalpen nahikoa eman dezaten euren jarduteko moduaren inguruan. Askotan herri administrazioak herritarren eskaera ez bideratzeko dituen arrazoiei buruzko arrazoizko argibide nahikoak aurkeztutako arazoa konpontzen du.

Azkenik, arloko kopuru orokorrei buruzko pintzelada labur honen barnean aipatu beharko genuke aurten amaitutako espedienteen eraginkortasun maila ona izan dela, administrazioaren jarduera okerra zegoela baloratu genuenean administrazioak jarrera zuzendu duela azpimarratuz. Zegozkien administrazioei bidalitako gomendioak, ondoren aipatuko ditugunak, ehuneko berrogeita hamarreen onartu dira.

II. Lege-berrikuntzak

Epigrafe honen izenburua gorabehera, zoritxarrez, berririk egon ez dela aipatu behar dugu, beraz, euskal herri administrazioak, orokorrean, ez dute burutzen duten esku-hartze jardueraren arazko egokitzapenik egin, jada iaz premiazkoa zela aipatu bagenuen arren. Zehazki, tokiko ordenantza eta arau autonomiko asko berrikusi eta egokitzeko beharrari buruz ari gara, barne merkatuko zerbitzuei buruzko [2006ko abenduaren 12ko Europako Legebiltzarreko eta Kontseiluko 2006/123/CE Zuzentzarauak](#) Espainiako zuzenbideari, partzialki gaineratzen dion zerbitzuko jardueren sarbideari eta horien burutzapenari buruzko [azaroaren 23ko 17/2009 Legearen](#) eta hurrengo garapenen ([abenduaren 22ko 25/2009 Legea](#)) onespeneren ondorioz.

Hala eta guztiz ere, aurten aurrerapen gutxi ikusi ditugu zentzu horretan. Horrela bada, autonomia mailan, iaz aipatu genuen 2010eko apirilaren 27ko [ebazpena, Zerbitzuen Zuzentzura egokitzeko hainbat lege aldatzen dituen lege-aurreproiektua jendaurrean aurkeztu duena](#) Lege Proiektu gisa onartu du [Eusko Jaurlaritzak](#), 2011ko martxoaren 1eko Gobernuaren Kontseiluko erabaki bidez, parlamentu egoitzan izapidetzen egonez. Proiektuak 14 legetan eragina dauka eta, erkidegoko zuzentzarauaren helburuen babesean, prozedurak erraztu eta oztopoak kendu nahi ditu EBko zerbitzuak eskaintzeko. Horrek bere garrantziaren ideia eskaintzen du ([Irekia](#)). Erkidegoko zuzentzura egokitzeko autonomia mailako halako erregulaziorik ez egotean herri administrazioek ez dute arauzko esparru nahikorik euren ordenantza eta erregelamendu propioak egokitzeko, horrek dakarren segurtasun falta juridikoarekin.

Hori, nolana ere, ezin da aitzaki izan Zerbitzuen Zuzentzarauaren aplikazioaren “eragin zuzena” saihesteko. Administrazio bakoitzak, bere eskumeneko alorrean, erkidegoko zuzentzarauaren xedatutako helburu eta printzipioekin kontraesankorra den araudia berrikusi behar du ezarpen askatasuna hobetzeko, defendatzen dituzten mugen interes orokorreko premiazko arrazoiak behar bezala justifikatzen ez dituzten mugak onargarriak izan gabe.

Udal legeak ezta ez du aurten argia ikusi pasa den ekitaldian aipatu genuen izapidearen ([Euskadiko Udal Legearen Aurreproiektua jendaurrean agertzeko ebazpena](#), 2010eko azaroaren 24koa -226. EHAA) hasieraren ondorioz Eusko Legebiltzarrak dagokion legezko testua onartu gabe.

III. Jarduera-plana

Gure ohiko jardueraren oinarritzko zati baten jatorria herritarrek aurkeztutako bakarkako kexetan kokatzen da. Gauzak horrela, jasotako kexak izapidetzea izan da gure jardueraren zati adierazgarriena eremu honetan. Espediente horiek gomendio ezberdinak eta beste ebazpen batzuk izapidetzea ekarri dute, hurrengo idatz zatian azalduko dugun moduan.

IV. Kexarik aipagarrienak

Idatz zati honetan, izapidetu ditugun kexen laburpen bat egingo dugu aurten garatutako jarduera islatzeko, bereziki helduz gomendioren baten xede izan direnei. Kexak azpiero materialeri jarraiki multzokatuko dira, jarraian xehatuko ditugun epigrafeak gorabehera.

IV.1. *Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura*

Lehen epigrafean adierazi dugun moduan, jaso ditugun kexa askok herri administrazioaren erantzun falta edo horren ebazpenaren eta interesdunak benetan eskatutakoaren arteko inkongruentzia adierazten dute.

Administrazio isiltasunari buruzko bloke horretaz gain, erakundeetan jasotako kexek hainbat kontu azaltzen dituzte. Azpimarratzekoak dira prozeduraren bermeak eta legezkotasuna babesteko oroitzapenak nabarmentzen dituztenak. Lehen kontuaren inguruan [2011ko apirilaren 7ko Arartekoaren ebazpena](#) eman dugu. Horren bidez, Abanto-Zierbenako Udalari gomendatzen zaio udaleko arkitekto aholkulariak bere lanpostua bete zuen bitartean burutu zituen funtzioei buruzko ziurtagiria egin dezan.

Kexa horretan egindako eskaeraren eta emandako ebazpenaren arteko kongruentzia falta azaldu zen. Gainera, ebazpenak ez zuen arrazoirik ematen eskatutako berariazko edukia zuen egiaztagiriaren emakida ukatzeko. Horren ondorioz, interesdunak ezin izan zuen lizitazio publiko batean bermatu burutu izan zituen funtzioak. [Abanto-Zierbenako Udalak](#) ez du onartu erreferentziako gomendioa.

Izapidetutako beste kexa-espeditente batean, erreklamatazaileak [Bakioko Udaleko aurrekontuaren](#) legez kontraktotasuna azaltzen zuen, besteak beste, aurrekontu egonkortasuneko helburua urratzeagatik; gainera udalaren argudio falta aipatzen zuen espeditentearen hainbat izapideetan aurkeztutako alegazioen aurrean. Horrek herri administrazioaren eta herritarren arteko harremanak garatu behar diren baldintzen urratzea zekarren. Udal aurrekontuen izapidetzean eta edukian legea betetzeari buruzko [2011ko irailaren 21eko Arartekoaren ebazpenak](#) ondorioztatzen zuen udal administrazioak bere erabakiak arrazoiz eta labor arrazoitu behar dituela, bereziki erabaki horiek aginduzko txosten teknikoetatik urruntzen direnean. Bestalde, gure gomendioan gogorarazten genuenez, herri administrazioak arduratsuak izan behar dira indarreko legezkotasuna betetzeari dagokionez eta, bereziki, kasu honi dagokionez, udal aurrekontuen edukia arautzen duten printzipio eta baldintzen babesean.

IV.2. Udal erroldaren kudeaketa

Berriro ere, zoritxarrez, aurkeztutako kexen ehuneko hamar inguru herritarren udal erroldan emandako izenen ukapenari buruzkoa da. Erakunde honen aldetik beharrezkoak diren kudeaketak egin ondoren, kexak konpondu izan dira. Hori bai, herritarrek zerbitzu publiko ezberdinetara (osasun, hezkuntza, gizarte laguntza, zerga, etab. arlokoak) sartzeko kudeaketa horren garrantzia kontuan hartuta, hasierako eskaera egin zenetik erakunde honetara jo eta aldeko ebazpena lortzen duten arte pilatutako atzerapenak kaltetutako pertsonentzat dakarren kalte larria kontuan hartu behar da.

Udalak arduratsuak eta bizkorrak izan behar dute arlo honetan eta herritarren errolda kudeaketeak dakarren zailtasunak ezagutzen ditugun arren, errolda ukatzeko arrazoiak tasatuta daude, eta udalak ezin ditu eskatu bestelako baldintzak edo agiriak pertsona baten benetako egoitza egiaztatzeaz gain. Azken finean, herritarren udal errolda herriko herritarren benetako egoitza bermatzen duen administrazio erregistroa da eta ezin da erabili bere helburutik harago dauden beste kontu kontrolatu eta konpontzeko. Horrela bada, erroldan izena ematearen ukapena udalaren ustez bilobak ez duelako familia unitatea osatzen aitona-amonekin batera edo udala delako maizter gaixoaren semeak izena eman nahi duen

etxebizitzaren alokatzailea, izena emateko etxebizitzan benetan bizi dela egiaztatetik kanpo dauden kontuak dira.

Horrela bada, aurten iazko urtearen amaieran [Turtziozko Udalaren](#) jarduera dela-eta aurkeztu ziguten kexa baten esku-hartzeari amaiera eman diogu. Bertan udalak agiriak eskatzen zituen legezko inolako oinarririk gabe, eta horrek administrazio jarduera arbitrario bihurtzen du. Horren inguruan, [2011ko maiatzaren 2ko Arartekoaren ebazpena](#) eman genuen. Horren bidez, Turtziozko Udalari gomendatzen zaio Palestinako pertsona baten biztanleen erroldan izena emateari dagokionez, eragin data zuzendu dezala.

Onartu ez zen gomendio horretan, udalak penagarritzat jo du kexa bat izapidetu izana udalak agiri osagarriak eskatu izanagatik, euren ustez, legez eska baitzitekeen. Hala eta guztiz ere, herritarri ez zitzaion eskatutako agiri osagarrien eskaera bermatzen duen arauaren berri eman eta gure esku-hartzean zehar ez zen gai hori argitu. Erroldan izena ematea eskatzen duten pertsonen identitatea egiaztatzeko legez baliodunak diren agirien artean, interesdunak bi identifikazio agiri aurkeztu zituen eta biak indarrean zeuden. Beraz, eskatu zioten Atzerritarren Erregistro Nagusiaren ziurtagiria ez zen beharrezkoa, ezta galdagarria ere, identifikazioa osatze aldera.

Udalei udal erroldaren eguneratzeari buruzko jarraibide teknikoak ematen dizkion Estatistikako Institutu Nazionaleko (EIN) buruaren eta Lurralde Lankidetzako Zuzendari Orokorren uztailaren 4ko ebazpenaren argitalpena agintzen duen Azpi-idazkariaren [1997ko uztailaren 21eko ebazpenak](#) atzerritarren erroldatzeari buruzko 5. artikuluan azaltzen duenez, herritarren erroldan izena eman nahi duen edozein pertsonari identifikazio agiria eskatzearen helburua besterik gabe horren identitatea ezagutzea da, Legean adierazitakoaz gaindiko bestelako agiririk eskatu ahal izan gabe eta identifikazioaren errealitatetik kanpoko kontuan kontrolatu ahal izan gabe.

IV.3. Informazioa eta herritarren parte-hartzea

Arabako Lurralde Historikoko udalbatzak garrantzia handiko erakunde publikoak dira lurralde honetan eta toki erregimeneko egituraren elementu berezietako bat dira, oinarriko hainbat zerbitzuen kudeaketarako administrazio deszentralizatu gisa eta herritarren zuzeneko ordezkaritza taldeko gaietan. Hala eta guztiz ere, herritarren elkarren arteko erantzukizun hori eurengan eragina duten erabakiak hartzerakoan, zenbaitetan gatazkak eragiten ditu gertutasunagatik eta interesdunen inplikazioagatik. Herritarren batzordea erkidegoko gaietan, herritarrekiko oztopo edo mugei dagokienez, herritarren zuzeneko parte-hartzearen adierazle nagusia izanik, nahita ez, gai publikoetan parte hartzeko eskubidearen mugatzea ezartzen du. Zehatzago esanda, erakundeak duen informazioa interesa duten herritar guztien eskura egon behar duela aipatu behar dugu.

Zentzu horretan kexa bat jaso genuen Beotegi-Menagaraiko Administrazio Batzarreko presidentek ez zuelako Arabako Lurralde Historikoko Udalbatzei buruzko [martxoaren 20ko 11/1995 Foru Araua](#) betetzen, izan ere, ez zuen zegokion ohiz kanpoko bilera deitu nahi,

besteak beste, idazkaria bezalako hainbat karguren berrikuntza planteatzeko eta gainera interesa zuten herritarrei ez zien eskatutako informazioa eskaintzen. Kexa ebatzi izan zen presidentearen kargua aldatzean.

Azkenik, aipatzekoa da, herritarrek modu elektronikoan zerbitzu publikoetan parte hartzeari buruzko [ekainaren 22ko 11/2007 Legeak](#), beste helbururen artean, xedatu duela eskuragarri dagoen informazioa bitarteko elektronikoen bidez emateko betebeharra (3. artikulua), bai eta egoitza elektronikoa iragarki taula baten izaera duela ere (12. artikulua). [Irungo Udalaren](#) jardueraren berri izan dugu, izan ere, Iragarki eta Ediktuen Taula Elektronikoa sortu du eta 2011ko apirilaren 1etik aurrera jarriko du abian ([2011ko apirilaren 7ko 67. GAO](#)).

Beste administrazio batzuek udal ordenantza mailan administrazio elektronikoaren arautzea eta iragarki taula elektronikoa ezartzeko aukera garatu eta xedatu duten arren (hala nola, [Bilboko Udalak](#)), ez dugu ikusi tresna hori benetan abian jarri denik.

Azpimarratzekoa da taula elektronikoa edo digital (horrela deitzen baita udalaren web orrian eta zerbitzurik eskatuenetarikoen artean dago) horrek udal guztiek euren iragarki ofizialak eta beste herri administrazioek bidalitakoak argitaratzeko erabiltzen dituzten ohiko iragarki taula fisikoak ordezkatzeko edo osatzen dituela. Taula elektronikoa horrek, egun gertatzen den informazioaren hazkuntzaren aurrean, orokorrean, argitaratzen diren iragarki ofizialak eskuratzeko erraztasunak eskainiko ditu. Nolanahi ere, garrantzitsua iruditzen zaigu udalaren aurreikuspenen arabera Irungo Udaleko taula elektronikorako sarbidea udaletxean, HAZean, liburutegietako Internet gelatan, etab. kokatutako doako terminalen bidez burutu ahal delako, eta horrek bere hedapena erraztuko du. Horren guztiaren inguruan eta kontu honen amaierako gogoeta gisa, kezkarria iruditzen zaigu administrazioaren garapen elektronikoko prozesua herritarren eskubide eta betebeharra izan arren, arrail digitalak hainbat talde kanpo utzi ahal izatea bitarteko digitalekin konpontzen ez direlako edo halakorik ez dutelako, beraz, egokitzat jotzen dugu tresna horiek publikoari orokorrean hurbiltzen dizkion edozein neurri.

IV.4. Herri-administrazioen ondarea

Aurreko ekitaldian, atal honetan, herri administrazioek **ondare publikoa** defendatzeko dituzten eskumen zabalak gaizki erabiltzeagatik egindako erreklamazioak azpimarratzen genituen. Aurten, administrazioa ondare publikoaren defentsan eta aldarrikapenean egindako jarduera eskasa azaltzen duten kexak azpimarra ditzakegu. Hori bai, garrantzitsua da azpimarratzea alor honetan eta bereziki bide publikoen aldarrikapenari dagokionez, dagoen ikerketa espedientearen izapidetzea, ondasunaren titulartasunari buruzko datu fedemailerik ez dagoenean, beharrezkoa da eta izapidetzea behar bezala betetzea eskatzen du, gaiaren aurrekari guztiak gaineratuz, baita erabaki oinarritu bat hartzeko aukera eskaintzen duten txosten teknikoak ere. Kontu horren inguruan [2011ko abuztuaren 22ko Arartekoaren ebazpena](#) izapidetu dugu. Horren bidez Sopusertako Udalari gomendatzen zaio, aginduzko instrukzioaren ondoren, gurdi-bide baten legezko egoera ebatz dezan.

Aipatutako udalak onartu duen gomendioak interesdunak egindako eskaera ebatz zedila eta erreferentziako gurdi-bidearen legezko egoera zehatz zedila proposatzen zuen, zegokion azterketa egin ondoren eta, beharrezkoa balitz, ikerketa espedientea eta ondasunaren jabetza berreskuratzeko espedientea bideratuta.

[2011ko abuztuaren 11ko Arartekoaren ebazpena](#) ere eman dugu. Horren bidez, Karrantzako Udalari gomendatzen zaio albait lasterren amaitu dezan jabari publikoko lursail baten sale-rosketa erabakiaren ofiziozko berrikuspenaren espedientea eta eragindakoei kalte-ordainak eman diezaien dagozkien galerengatik. Gomendio hori onartu da.

IV.5. Ondare erantzukizuna

Alor horrek kexa kopuru nabarmena biltzen du oraindik ere, batez ere administrazioaren funtzionamendu okerra dela-eta kaltea pairatu dutela uste duten pertsonak aurkezten dituzten ondare erantzukizunagatiko erreklamazioen ebazpen faltagatik. Herri administrazioek aurkezten diren eskaerak modu arrazoituan ebatzi behar dituzte, ezarritako legezko prozeduraren bermeen babesean.

Zentzu horretan, [2011ko irailaren 27ko Arartekoaren ebazpena](#) aipatu behar dugu. Horren bidez, Getariako Udalari gomendatzen zaio kontratazio prozedura batean gertatutako akats baten ondorioz izandako kalteengatik enpresa batek premiatutako ondare erantzukizuneko espedientea bideratu dezan.

Kaltetutako enpresak ondare erantzukizunagatiko erreklamazioa aurkeztu zuen eta udalak artxibatu zuen erreklamazioak ez zuelako konpondu eta ez zituelako aginduzko agiriak aurkeztu eskaintako epean, hori guztia Herri Administrazioen Araubide Juridikoari buruzko [azaroaren 26ko 30/1992 Legearen](#) 42.1. artikulua babesean. Erreklamazioa konpontzeko udal ebazpenak eta ondorengo espedientearen artxiboak ez zuten zehazten zer aginduzko agiri aipatzen zituen udalak. Gure balorazioaren arabera, aurkeztutako agiriek kalteak, kausalitatearekiko lotura eta kaltearen ebaluazio ekonomikoa zehazteko baldintza nahikoak biltzen zituen, ondare erantzukizunaren alorrean Herri Administrazioen Prozeduren Araubidea onartzen duen [martxoaren 26ko 429/1993 Errege Dekretuaren](#) 6. artikulua eskatzen duen moduan, beraz, espedientea behar bezala bideratu zedila gomendatu genuen ongi oinarritutako ebazpena emateko erabiliko ziren datuak zehaztu, ezagutu eta bermatzeko. (Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko Legearen 78.1. artikulua) Gomendio hori [Getariako Udalak](#) onartu du.

IV.6. Tokiko zerbitzu publikoak

Zaborrontzien kokapenak eztabaida eragiten du oraindik ere etxebizitzetatik gertu daudelako eta inguruetakoz auzokideei kalteak eragiten dizkietelako, hala nola, osasungarritasun eza eta zarata. Herrien konfigurazioa dela-eta eta zaborrontziak zerbitzuen erabiltzaileengandik hurbil kokatzeko beharra kontuan hartuta, zaila da hainbat neurri hartzea, besteak beste,

edozein etxebizitzatik gutxieneko distantzia eskatzea. Nolanahi ere, udalek bitartekoak ezarri behar dituzte zaborrak biltzeko zerbitzua arautzen duen ordenantza edota araudia betetzen dela bermatzeko, sortzen diren ondorio kaltegarriak gutxitze aldera (zaborrontzitik kanpo dauden zaborrak, zaborra ordutegi desegokietan botatzea, etab.).

Ur hornidura zerbitzuari dagokionez, auzokide elkarte batek [Getxoko Udalarekin](#) izandako arazoak azpimarratu nahi ditugu. Kaltetutako komunitateak ados ez zegoela adierazi zuen udalak komunitate hori hornitzen duen ur hartunearen titulartasuna zehazteko dituen irizpideekin. Udalaren irizpidearen alde indarrean dagoen legerik eta udalaren beraren arauketarik ez dagoenez, arrazoizkoa da proposatzea Getxoko Udalak bere egin behar lukeela Zerbitzuaren Ordenantzan [Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoak](#) bigarren mailako sarean ur hornikuntza zerbitzua ematen dien erabiltzaileentzat xedatutako "irizpidea". Erregulazio hori udal irizpide gisa aplikatzea ederki bat etorriko litzateke gomendioan bildutako gogoeten arabera eta, bereziki, udalak, partzuergoko kiden den heinean, bere gain hartzen dituen homogeneitate eta uniformitate printzipioen babesean, betiere, partzuergoaren zerga ordenantzan xedatutako tarifen egituraren babesean. Nolanahi ere, aipatu beharra dago [2011ko azaroaren 2ko Arartekoaren ebazpena](#) ez dela onartu. Horren bidez, Getxoko Udalarik gomendatzen zaio kaltetutako jabeen erkidegoari hornikuntza saretik giltza nagusi edo erregistrokorainoko hartunea aldatzeko egindako gastuak ordain diezazkion.

V. Ofiziozko jarduerak

"[Hilerrietako zerbitzu publikoak erlijio sinesmen ezberdinetara egokitzea. Aipamen berezia komunitate musulmanari](#)" izeneko Gomendio Orokorren jarraipenari buruzko ofiziozko espediente izapidetu dugu.

Zentzu horretan lurralde historikoetako hiriburuetako udalei, foru aldundiei, Eusko Jaurlaritzako Osasun eta Kontsumo Sailari eta EUDELi dagokien informazioa bildu dugu. Une hauetan, kontsultatutako hainbat administrazioen informazioa biltzeaz dago, beraz, oraindik ez dugu behin betiko baloratu jasotako informazioa, hala ere, 2009. urtean izapidetu genuen gaiaren inguruan ofiziozko espedientean bildutako informazioari dagokionez alde handirik ez dagoela antzeman dugu.

Bestalde, bide publikoetan **abiadura murriztaileak** ezartzeari buruzko ofiziozko beste espediente bat hasi dugu, oinezkoen segurtasuna hobetze aldera. Erakunde honek, urteetan, zenbait kexa jaso ditu autonomia erkidegoko errepideetan eta hiri bideetan gehiegizko abiadurak eragiten dituen segurtasun arazoei buruz. Herritarrek arazo horretarako irtenbideak eskatu dituzte eta, beste neurri batzuen artean, herri-bideetan abiadura murriztaileak jartzeko eskatu dute, oinezkoen segurtasuna hobetzeko. Hala eta guztiz ere, pertsona batzuk kaltetuta sentitu dira oztopo horiek direla-eta, eta jarritako gailu murriztaileen ezaugarri teknikoekin duten desadostasuna adierazi dute; izan ere, uste dute arazo argi bat konpontzeko, gehiegizko abiadura, alegia, beste arazo batzuk sortu direla (zaratak, irisgarritasun araudia urratzea...).

Hori dela-eta, autonomia erkidegoko hainbat herri administrazioen informazioa biltzen dugu, euren jarduera eta gai honen inguruan duten iritzia ezagutzeko. Horrek guztiak "Abiadura murriztaileak hiri eta hiriarteko bideetan" izeneko [abenduaren 14ko 10/2011 Arartekoaren Gomendio Orokorra](#) sortu du, zehazki memoria honen [IV. kapitulu](#)n azaltzen dena.

VI. Ondorioak

Erantzun falta edota ebazpenaren inkongruentzia interesdunak herri administrazioaren aurrean eskatutakoarekiko jaso ditugun kexen kopuru handi batek aurkezten duten lehen arazoa da. Herri administrazioek herritarrek aurkezten dituzten eskaera guztiei erantzuna eman behar diete, baita oinarririk gabeko eskaerei ere, betiere herri administrazioa zuzendu behar duen administrazio ona eta zerbitzu publikoaren onerako. Garai hauetan, parte-hartzeari eta gardentasunari buruz horrenbeste hitz egiten denean, garrantzitsua da herri administrazioek azalpen nahikoa eman dezaten euren jarduteko moduaren inguruan. Askotan herri administrazioak herritarren eskaera ez bideratzeko dituen arrazoiei buruzko arrazoizko argibide nahikoak aurkeztutako arazoa konpontzen du.

Legegintzako berrikuntzei dagokienez, zoritxarrez azpimarratu behar dugu euskal herri administrazioen eskumeneko zerbitzuen esku-hartze jardueraren araudiaren egokitzapenean ez dela aurrerapenik egon. Zehazki, tokiko ordenantza eta arau autonomiko asko berrikusi eta egokitzeko beharrari buruz ari gara, barne merkatuko zerbitzuei buruzko [2006ko abenduaren 12ko Europako Legebiltzarreko eta Kontseiluko 2006/123/CE Zuzentarauak](#) Espainiako zuzenbideari, partzialki gaineratzen dion zerbitzuko jardueren sarbideari eta horien burutzapenari buruzko [azaroaren 23ko 17/2009 Legearen](#) eta hurrengo garapenen ([abenduaren 22ko 25/2009 Legea](#)) onespeneren ondorioz.

Ekitaldi honetan izapidetu ditugun arazo sorta handia da, autonomia erkidegoko hainbat udalei zuzendu dizkiegun gomendioetan islatzen den moduan.

Zabaldutako jardueraren artean, berriro ere, zoritxarrez, aurkeztutako kexen ehuneko hamar inguru herritarren udal erroldan emandako izenen ukapenari buruzkoa da. Kexa horietako gehienak konpondu badira ere, behin erakunde honen aldetik behar bezalako kudeaketak eginda, erregistro honen garrantzia dela-eta herritarrek zerbitzu publiko ezberdinetara (osasun, hezkuntza, gizarte laguntza, zerga, etab. arlokoak) iritsi ahal izateko, praxi txar hori azpimarratu behar dugu. Herritarren udal errolda ezin da erabili erroldatu nahi den pertsona identifikatzeko edo dagokion etxebizitzan benetan bizi dela bermatzeko ez den beste ezertarako.

Bestalde, iragarki taula elektronikoaren garapena eta ezarpena nabarmendu nahi dugu herritarrek administrazio batean (adibidez: Irungo Udalean) jendaurrean jarritako informazio ofiziala eskuratzea errazten duen bitarteko eraginkor gisa, betiere, herritarrek zerbitzu publikoetara bide elektronikoaren bidez sartzeko [ekainaren 22ko 11/2007 Legearen](#) babesean.

Azpimarratzekoak dira, halaber, goian aipatu dugun zerbitzuen zuzentzarauaren aplikazioan tokiko ordenantzak berrikusteko egiteke dagoen lanaz gain, tokiko zerbitzu publikoen – hala nola, ur hornidurarako zerbitzuaren– arauzko erregulazio falta adierazi duten kexak. Udalerriek arauzko eskumena duten euren eskumeneko zerbitzuak erregulatzeko, bai-na arlo horretan udalerrri baten jarduera faltak herritarrak parte-hartzetik baztertzen ditu, bai hura burutzean, jendaurrean jartzeko dagokion aginduzko izapidean, bai zerbitzu publikoetako erabiltzaile izanagatik euren esku dauden eskubideen eta betebeharren edukia ezagutzean.

Udal jarduerak biltzen dituzten kontu ezberdinen ordenantzen bidez araudi bat bidertzeko beharrari dagokionez eta, burutu dugun ofiziozko jarduera baten esparruan, abiadura murriztaileei buruzko gomendio orokor bat eman dugu. Gomendio hori abiadura murriztaileak dituzten hiri eta hiriarteko bideetan eskumena duten herri administrazioei zuzenduta dago, instalazio horien ezaugarri teknikoak garatzen dituen berezko araudia izan dezaten edo, halakorik izan ezean, dagoeneko indarrean dagoen araudiren bat formalki berezkotzat har dezaten. Gure ustez, araudi hori zuzenean kaltetutako erabiltzaileek eta talde profesionalek kontrastatu behar dute eta bertan parte hartu behar dute, izan ere, beharrezkoa da herritarren eskaerak orekatzea, alde batetik, bide publikoetan gertatzen diren abiadura gehiegikerien aurrean instalazio horien ezarpena eskatzen dutenena, eta bestetik, oztopo horiekin kaltetuta sentitzen diren erabiltzaileena, hainbat arazo sortu baitira, hala nola: kalteak gidarien osasunarentzat, kalteak ibilgailuetan, zarata gehiago, irisgarritasunaren legedia ez betetzea, mugikortasun zailtasun handiagoak minusbaliotasuna dutenentzat, etab.

II.12

OSASUNA

12. OSASUNA

I. Arloa kopurutan

Aurten arlo honetan 82 erreklamazio jaso dira guztira. Kexa horiek zenbait azpieremutan sailkatu ahal dira:

– Erabiltzaileen eskubideak.....	30
– Osasun laguntza	20
– Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura.....	19
– Beste alderdi batzuk	4
– Itxaron zerrendak	3
– Osasun publikoa	3
– Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna.....	2
– Herritarren eskubideak.....	1

Aurten bideratu diren erreklamazioen –2011n jaso ziren kexak nahiz 2011ko urtarrilaren 1ean abian zeudenak– tramitazioaren xehetasunei dagokienez, txosten hau idatzi denean, hauxe da arloaren egoera:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
99	21	77	35	31	11	1

II. Araudi-testuingurua

Aurten osasun publikoaren gaineko [urriaren 4ko 33/2011 Lege Orokorra](#) onartu da. Herritarren osasun arazoei erantzuna emateko neurriekin batera, lege horrek osasun publikoa eskuratzeko eskubidea jorratu du berriro ere eta berriaz bertan bizi diren espainiar guztiak barne hartu ditu.

Banakako osasun txartela eskuratzeko baldintza ekonomikoak egiaztatu behar izanagatik egindako kontsultak eta kexak ohikoak izan dira; izan ere, administrazioarentzat Gizarte Segurantzaren kotizazioari lotutako eskubide bat da.

Legearen seigarren xedapen gehigarrian jaso diren hedapenaren inguruko zuhurtasunak eskubidearen unibertsaltasuna lortzearen inguruan hasierako xedapenetan ezarritakoa (araudiaren garapena 6 hilabetetan) luzatuko ez dutela espero dugu.

III. Jarduera plana

Gure ohiko jardunaren zati handi bat banakako kexen ondoriozkoa da. Kexa horietatik abiatuta, Ararteko erakundearen jarduera planak aurreikusi egiten du espedienteak ofizioz

hastea, kexa horiek gizabanakoen egoeretatik harago joan daitezkeen arazoak erakusten dizkigutenean. Dagokion atalean urte honetan zehar burutu diren jarduera nagusiak jaso dira.

Gaixotasun kronikoak eta buruko gaixotasunak edo gaitzak pairatzen dituzten pertsonen dagokienez, jarduera nagusiak arreta publikoko kolektiboen aldeko jardueren III. kapituluaren jaso dira.

Gomendio Orokorren atalean, adingabeen babesaren arloan erantzukizuna daukaten herri-administrazioek eskatzen dutenean osasun arloko datuak lagatzeko moduaren gainean egindako azterketaren emaitza [Arartekoaren 4/2011 Gomendio Orokorrean, urriaren 10ekoan](#) jaso da. Gomendio hori osasun arloko datuak lagatzeari buruzkoa da, adingabeak babesteko arloko herri-administrazio arduradunek hala eskatuta.

IV. Kexarik aipagarrienak

IV.1. *Hautapena*

Gaitz kronikoen erronkari aurre egiteko estrategia garatzen ari garenez, mendekotasun handia (3. gradua, 2. maila) daukan pertsona baten senide batek aurkeztu duen kexa jaso dugu.

Lezaman (Araban) bizi den gaixo baten kasua da. Haren erreferentziako zentroa Amurrioko lehen mailako arretarako zentroa da.

Erakunde honetara jo duen pertsonak mahaigaineratu digun arazoa da gaixo dagoen bere senideak espezialisten kanpoko kontsultetara joan behar duenean edo ospitaleratu behar dutenean behar duen laguntza soilik jaso dezakeela Gasteizen bizi eta lan egiten duten iloben eskutik. Kontuan izanda bere senideak behar dituen erreferentziako osasun zerbitzuak Basurtuko, Gurutzetako edo Galdakaoko Ospitaletan daudela, bistakoa da eragozpen handia dela bere izeba zentro horietara eraman behar izatea.

Hori dela eta, zera eskatu zuen: gaur egungo lehen mailako arretarako zentroa mantenduz, pertsona horri espezializatutako arreta Gasteizen esleitzea. Azaldu zioten hori ez zela posible arreta erroldatuta zauden tokiari lotuta dagoelako eta, osasunaren antolakuntzaren ikuspuntutik, esan zioten ez dagoela beste aukerarik.

Ematen du erroldan ageri den tokia aldatzea ez dela konponbiderik egokiena. Izan ere, erroldak errealtatea islatu behar du eta jasotzen dituen gizarte zerbitzuak benetako bizitokiaren arabera dira, hau da, Amurrio, Arabako Lezama.

Lurralde Zuzendaritzaren erantzuna, antolamenduaren ikuspuntutik, zuzena izan zen arren, gure ustez kexa eragin duen eskaerak oinarri sendoak ditu. Egokia litzateke hori bezalako egoerak osotasun bat bezala ulertzea, ez bakarrik osasunari dagokionez, baita

gaixoen gizarte egoerari dagokionez ere. Hori banakako arreta-plana ezartzeko lagungarria izango litzateke. Horren harira, pentsa daiteke eskaera hori onartuz gero pertsona horrek senideen laguntza izan ahalko duela eta laguntza hori aurrera eramatea, gaur egungo inguruabarrak aintzat hartuta, oso zaila da.

Espediente hori mendekotasun maila handia duten pertsonen osasun arreta behar dutenean familiaren babesa errazten duten bideak bilatzearen ingurukoa izan da. Beraz, euren gizarte egoerak kontuan hartzean datza.

Gure informazio eskaerari erantzunez bidalitako idazkian adierazitakoaren arabera, pertsona horrek azaltzen duen egoera bideratzeko une honetan egin daitekeen konponbide bakarra zera da: behar programagarri, kanpoko kontsulta edo sartzeko programatuetakoko, adibidez, Txagorritxuko Ospitaleko Osasun Kudeaketa Unitatearekin harremanetan jartzea. Baina premiazko beharren kasuan ezinezkoa da sistema bat artikulatzea paziente hori Gasteizera bideratzeko, ezin baitira premiazko arreta protokoloak banakatu.

Jakin badakigu laguntzaren gaur egungo antolakuntzak zailtasunak eragin dizkiola familia honi eta antzerako egoeran dauden familiei. Egoera horiek alde batera utziko ez direlakoan gaude eta espero dugu, gaur egungo antolakuntza malguago bilakatu dadila mekanismoak ezarriz, laguntzari lotutako arazo horiek konponduko direla.

IV.2. Erabiltzaileen eskubideak

Aurten historia klinikoa eskuratzeari buruzko kexak izapidetzen jarraitu dugu.

2009an ofizios espediente bat abian jartzea eragin zuten uko arrazoi berdinak errepikatu egiten dira: ospitaleko dokumentazio klinikoa eskuratzeko prozeduran ezarritakoaren babesean informazioa eskuratzeko mugaturik egotea; horren arabera, kanpo uzten da hirugarren batzuen ohar subjektiboak edo aipamenak –adibidez anamnesia, bilakaera klinikoa eta erizaintzakoa– biltzen dituzten agiriak ematea.

[Arartekoaren ebazpena, 2011ko martxoaren 31koa](#). Horren bidez, EOS-Osakidetzari gomendatzen zaio historia klinikoen izapidea erregulatzen duten prozeduretan jasotako historikoa klinikoak eskuratzeko irizpideen aplikazioa egoki dezan, azaroaren 14ko 41/2002 Legearen xedapenei jarraiki. Lege horrek jasotzen duenaren arabera, ulertzen dugu aztertu dugun jarduera ez datorrela legearekin bat.

lazko txostenean, laguntza ortoprotesiko bat ukatu izanagatik hasitako jarduera bat aipatu genuen. Interesdunak trafikoko istripu bat eduki zuen eta aseguru-konpainiarekin akordio bat lortu zuen, horren arabera, ondorengo edozein ekintzari uko egiten zion.

Erabaki hori desegokia iruditzen zaigu, hortaz, [2011ko apirilaren 13ko Arartekoaren ebazpenean](#) jasotako gogoetak oinarritzat hartuta (horren bidez, Osasun eta Kontsumo Sailari

gomendatzen zaio (...)ri osasun sistema publikoaren onuradun gisa dagozkion zerbitzu guztiak eman diezazkion) eta osasun laguntza burutzeko eginbeharra betez, interesdunari osasun sistema publikoko onuradun gisa dagozkion zerbitzu guztiak eskaini beharko lizkioke. Gomendio hori ez da onartu.

Halaber, prestazioen finantzazioa gaitzetsi izanak hainbat kexa eragin ditu. Argi dago osasun arloko prestazio bat jasotzeko eskubidea egokia den edo ez aztertzerakoan, zalantzan jartzen dena ez dela tratamendua edo mediku espezialistaren agindu zehatza beharrezkoa den edo ez, ezta haren eraginkortasuna ere. Eztabaidatzen dena da prestazioa barne dagoen edo ez; izan ere, sistema publikoaren erantzukizunak soilik hartzen du barne legeetan eta araudietan berariaz azalduakoa.

Hipoakusia pairatzen duten gaixoentzako laguntzen kasuan, zero-hamasei urte bitarteko adingabeentzako laguntzak xedatu dira, betiere, aldebiko hipoakusia neurosensoriala eta entzumenaren nolabaiteko galera baldin badute ([irailaren 15eko 1030/2006 Errege Dekretua](#), horren arabera, Osasun Sistema Nazionalaren zerbitzu komunuen zorroa ezarri da, bai eta hura eguneratzeko prozedura ere).

Konfigurazio horrek honekin zerikusia dauka: haur hipoakusikoen tratamendurako eta gizarteratzeko beharrezkoa den elementua da, horri esker hizkuntza bat ikas dezakete-eta, hizkuntzaren errehabilitazioarekin eta haurraren hezkuntzarekin osatuz. Hortaz, gaur egun adinaren arabera egiten den bereiztea justifikatuta dago.

Hala ere, ezintasunen bat duten pertsonen gizarteratzearen ikuspuntutik, adin horretatik harago aitortzeko eskaera oinarrituta dago.

Zabaltze eskaera hori [2008-2010 Gizarteratzeko Akzio Plan Nazionalaren V. eranskinean](#) jasotzen da. Eranskina plan horren eraketarako GBEen kontsulta eta parte-hartzeari buruzkoa da. Hori kontuan hartuta, Osasun eta Kontsumo Sailari adina alde batera uzten duen zabaltzeko eskaera horren berri eman genion, aintzat har zezaten; izan ere, Laguntzen, Aseguruen eta Finantzazioaren Batzordean parte hartzen duen administrazioa da. Bertan, autonomia erkidegoak ordezkaturik daude.

Laguntzen alor horretan, zarakarrak saihesteko kuxinak erabiltzen dituzten gaixoek ere finantzaziorik eza mahaigaineratu dute.

Kasu horretan ere gertatzen dena da beharrak ordenamendu juridikoak ezartzen dituen mugekin talka egiten duela eta, zentzu horretan, finantzazioaren gaitzespenak honetan oinarritu zen: prestazio horiek arautzen dituen arauan xedatutako baldintza bat, hau da, zarakarren aurkako kuxinak hezur-muinean lesioak dituzten pertsonentzat mugatzea. Aurkeztutako medikuaren txostena oinarritzat hartuta, egoera baloratzeko eskatu genuen, beharbada, diagnosi hori eduki ez arren, haren inguruabarrak hezur-muinean lesioak dituzten pertsonentzat kuxina justifikatzen duten arrazoiekin parekagarriak izan daitezkeelakoan, txostenean adierazten zen moduan.

Balorazioaren emaitza ez zen espero genuena izan (arrazoitutako txosten batean azaldu ziguten, prestazioari dagokionez, pertsona horren mugikortasunaren eta hezur-muinean lesioa duen pertsona baten mugikortasunaren artean dagoen desberdintasuna) baina garrantzitsua iruditu zaigu administrazioak kontuaren muina baloratu egin zuela hemen jasotzea (ezintasuna ere, ez bakarrik patologia), nahiz eta hezur-muinean lesioa duen pertsona ez izan.

Gorren Gurasoen eta Lagunen Elkarteen Federazioak (FEVAPAS) beste arazo baten berri eman zigun: inplante koklearrak finantzatzeko dituzten arazoak, legeak aitortzen duen prestazioa bada ere.

2009. urtean izapidetu genuen beste espediente baten ondorioz, osasun arloko administrazioak abian zeuden jardueren berri eman zigun. Jarduera horien helburua zen Donostia Ospitaleak EAEko alde bakarreko inplanteak bere gain har zezala, kasu zehatzetan, laguntzarik onena eskaini dezakeen zentro batera bidaltzeko aukeraren kaltetan izan gabe.

FEVAPASeko Arabako zenbait ordezkari aurten azaldu digute administrazioak jakinarazi zuela inplanteak egiteko erreferentziatzeko zentroa Donostiako Ospitalea zela baina zentroak azaltzen zuela ez zeukala erabaki horren berririk, hortaz, Bartzelonara bidaltzen zituzten. Halaber, inplante koklearretako kanpoko osagarriak berritzeko dituzten arazoak jakinarazi zizkiguten. Prestazio hori [maiatzaren 28ko 1466/2010 SAS Aginduak](#) arautzen du, Osasun Sistema Nazionalaren zerbitzu komunuen zorroa eta hura eguneratzeko prozedura ezartzen duen irailaren 15eko 1030/2006 Errege Dekretuaren VI. eranskina eguneratzen duena. Arazoa da ez dietela osagarri horien berritzea lortzeko moduari buruzko informaziorik ematen eta, ondorioz, baliabide propioak erabili behar dituzte.

Arazoa osasun aseguru eta kontratazio zuzendaritzaren 2/2011 Zuzentarauan xedatutakoaren arabera bideratu da. Zuzentaruak "*Inplante koklearren kanpoko osagarriak berritzeari*" buruzkoa da eta horri esker, Osakidetzak behin betiko prozedura ezarri bitartean, prestazio horri erantzuna eman ahalko zaio.

Erabiltzaileen eskubideen eta betebeharren atalean, zenbait egoera antzeman ditugu, horien arabera, ondorioztatu dugu autoantolaketarako ahalmenaren eta erabiltzaileen eskubideen arteko jokoak –hala nola, familia-medikua edo espezialista aldatzerakoan– malguagoa izan beharko litzatekeela.

Medikua aldatu nahi denean, zenbait kasutan ikusi dugu egokia dela jakinaraztea hasierako erabakia ezezkoa bada ere, ondoren kasua berraztertzeko aukera dagoela, zenbait denbora pasa ostean eta, betiere, osasun txartelen kopuruak ahalbidetzen badu.

Espezialista aldatzeari dagokionez, aztertu ditugun kasuetan antzeman dugu kontsulten arteko agiriak, Euskal Osasun Sistemaren/Osakidetzan ospitale eta zerbitzu espezializatuaren aukeraketa arautzen duen [Osasun eta Kontsumo sailburuaren 1990eko urtarrilaren 25eko aginduan](#) xedatutakoak, ez dutela euren eginkizuna bete. Gure ustez, mediku espezialisten aldaketa horiek berriro bideratu beharko lirateke gaixoari informazio hobea emanez.

Osasun sistema publikoko erabiltzaileak administrazio prozeduren gaineko informazioa jasotzeko eskubidea dauka osasun laguntzaren jarraitutasuna bermatzeko. Osasun pribatura jotzeko alde aurretiko baimena eman ez dutelako gastuak itzultzeari buruzko zenbait kexa testuinguru honetan sar ditzakegu ere.

Mahaigaineratutako egoera zentro publiko batean borondatezko alta eskatu zuen pertsona batena da. Jasaten ari zen narriaduragatik eta ekipo medikoan haren tratamendurako antzeman ziren zalantzak kontuan hartuta, familiak zentro pribatu batean kontsulta egin zuen. Azken horrek proposatutako tratamendua ospitale publikoak (bertan denbora-tarte bat eman zuen) azalduakoa zen. Hark esandakoarekin bat etorritik, ospitalean jakinarazi zieten ez zutela ahalmenik proposatutako tratamenduaren irtenbideari aurre egiteko. Horregatik, gaixoak borondatezko alta eskatzea eta hizpide dugun zentro pribatura joatea erabaki zuen.

Kexa zentro pribatuko laguntzaren ondoriozko gastuak ukatzeko arrazoari lotzeko (alde aurretiko baimenik eza), pertsona horrek azaldu zuen bere emazteak behin baino gehiagotan erabiltzaileentzako arreta zerbitzura jo zuela eta ez ziotela behin ere jakinarazi zentro pribatuan tratamendua jasotzeko alde aurretik baimena eskatzeko prozedura, ezta bigarren iritzi bat eskatzeko aukera dagoela ere.

Aldez aurretiko baimena eskatzeko mekanismoa ez da formaltasun soil bat; izan ere, osasun administrazioari zenbait egoera aztertzeak aukera ematen dio, hala nola, gaixoa tratamendu edo diagnosi batekin pozik ez dagoenean eta, hala badagokio, sistema publikoaren barruan, beste espezialista batera bidaltzeko aukera edukiko du.

Dena den, egia da osasun sistema publikoko erabiltzaileak administrazio prozeduren gaineko informazioa jasotzeko eskubidea duela osasun laguntzaren jarraitutasuna bermatzeko.

Nahiz eta eskubide generiko horretatik ez ondorioztatu prozedura horien inguruko informazioak beti dakarrela gastuak itzultzeko eskubidearen baliokidea, beharrezkoa da kontuan hartzea, herritarrentzat, oro har, informazioa jasotzeko "*leihatila*" bakarra dela eta herritarrentzat sistema publikoa bere osotasunean bakarra dela, Osakidetza (osasun zentroak) eta Osasun eta Kontsumo Saila (osasunerako eskubidea bermatzen duen administrazioa) bereizi gabe.

Hori dela eta, inguruabar jakin batzuetan, Osakidetzak gaixoei euren egoerak beste mediku baten bigarren iritziari edo alde aurretiko baimenei lotutako prozeduren bidez bideratzeko aukera dagoela jakinarazi beharko lieke.

Bi bikotek erditzearen gaineko zenbait kontu azaldu dizkigute: kasu bat etxean erditzeko zailtasunari buruzkoa zen eta, bestean, erditze arruntaren gaineko arretako laguntza eredia garatu ez izanagatik kexatzen ziren.

Lehenengo kasuan, jakinarazi genien osasun sistema publikoan ez dagoela etxean modu naturalean erditzeko programarik. Egoera hori ez da baliabiderik ezaren ondoriozkoa; izan ere, zenbait jarduerak erditze arruntaren gaineko arretarako laguntza eredia, hau da, erditze

gizatiarragoa sustatzea eta bultzatzea dute helburu. Hala ere, ez dute etxean erditzeko aukera xedatzen.

Bigarren kexak Basurtuko Ospitalean erditzeko plan bat burutzeko bikote batek topatu zituen zailtasunak mahaigaineratu zituen.

Honi buruzko informazioa eskatu dugu: zentro horretan [2007ko Erditze Arruntaren gaineko Arretarako Estrategia](#) garatzeko moduari buruzkoa; horretarako [Erditze Arruntaren gaineko Arretari buruzko Praktika Klinikoen Gida](#) egin zen.

IV.3. Osasun laguntza

Osasun laguntzaren inguruko atal honetan osasun zentro batera jo zuen adin nagusiko atzeritar baten kasua ezagutu genuen. Interesduna erroldatuta dagoen eremuan dagoen osasun zentrorra joan zen buruko min handia zuelako. Kexak zioen osasun txartela eskatu ziotela eta, ez zeukanez, ez ziotela arretarik eskaini. Hurrengo egunean, beste pertsona batekin joan zen, eta azkenean artatu zuten eta faktura ordaindu behar zutela jakinarazi zieten.

Gure informazio eskaeran garrantzitsua iruditu zitzaigun jasotzea osasun zentrorra joan zen egunetan (gure kontsultan aipatutakoak) ez ziotela osasun txartela eskuratzeko izapideei buruzko informaziorik eman.

Kexa hori ez zen soilik kontzentratu behar pertsona horrek arreta jasotzeko izan zuen zailtasunean, kexak banakako osasun txartela (BOT) edo zegokion agiria (erroldatuta dagoen edo ez aintzat hartuta) eskuratzeko izapideak hasteko informaziorik eman ez izana ere barne hartzen du.

Kasu zehatzean murgildu barik, ez baitaukagu datu nahikorik, Osakidetzak osasun txartelik ez duten pertsonak artatzeari buruzko jarduteko irizpide orokorren berri eman zigun, bai eta kasu horien fakturazioaren berri ere.

Irizpide horien artean, ez da aipatzen kasu horietan arreta eskatzen duen pertsonari ematen zaion informazioa, beraz, Osakidetzari azaldu genion pertsona horiei informazioa ematea egokia zela, erroldatuta dauden edo ez alde batera utzita. Informazioa osasun txartelaren lurralde-unitateen ibilguei buruzkoa izan behar da, bai BOT bada, bai Laguntzarako Behin Behineko Agiria bada.

laz espediente bat izapidetu genuen prebalentzia baxuko gaixotasun bat zeukan pertsona batek ez zuelako informaziorik jaso sendagai jakin bat eskuratzeko eskaeraren izapidetzean zehar.

Erantzunik ezaren inguruan egin genuen balorazioa [Arartekoaren ebazpenean, 2011ko martxoaren 18koan](#) jaso da. Horren bidez, osasun administrazioari iradokitzen zaio, tratamendu bereziak baimentzeko prozedura arinago bat bultzatzea.

Aurtengo beste kexa batean, *azidemia metilmalonikoa B12 bitamina sentikorra* –prebalentzia baxuko gaixotasuna– diagnostikatu zioten pertsona batentzako farmakologiako produktu baten (hidroxikobalamina) finantzazioari lotutakoa, finantzatzeko zenbait zailtasun jakinarazi zizkiguten.

Osasun eta Kontsumo Sailari informazioa eskatu genion; izan ere, interesdunaren espezialistaren txostenean berariaz aipatzen zen, gaixo horren kasuan, aipatutako produktuaren funtzioa tratamendu terapeutikoa zela. Espedientea behin aztertuta, osasun administrazioak finantzazioa bere gain hartu zuen erreferentziazko ospitalean kontratu-programan sarzea izapidetzen zen bitartean.

Prebalentzia baxuko gaixotasun horiei dagokienez, gure autonomia erkidegoko Gaixotasun arraroentzako estrategiaren ekintza planak eraginkorrak diren sendagaiak eta osasun-produktuak eskuratzea hobetzeko beharra barne hartzen du.

Zenbait kexek erakutsi dizkiguten egoerek osasun sistemaren eta erabiltzaileen arteko ulermen falta edo informazio eskasa agerian jarri dute. Hauxe da horren adibide bat: emakume batek telefonoz deitu zuen bere ginekologoarekin urteko azterketa egiteko hitzordua eskatzeko eta azaldu zioten, prozedura berriarekin bat eginez, hori baino lehen familia-medikua-rengana jo behar zuela.

Zenbait denbora pasa ostean, hitzorduagatik galdetu zuen eta jakinarazi zioten bere eskaera bertan behera utzi zutela eta 50 urte betetzen zituenean abisatuko ziotela.

Gure informazio eskaerari erantzunez Osakidetzak bidali zuen erantzunean, azaltzen zen, protokolo berriari jarraiki, orain arte ginekologian egiten ziren zenbait kontsulta orain, hasiera batean, familia-medikuaren esku daudela. Aipatzen da zitologia susmagarri edo patologikoen kasuan, lehen mailako arretara bidaltzen dela.

Hitzorduaren arazoa konpondu zen arren, Osakidetzari gure balorazioa helarazi genion, hau da, protokoloan ezarritako hipotesiek sintomatikoa ez den emakumeen arreta barne hartzen dutela baina emakume honen kasua desberdina zela. Kasu honetan, interesdunak hitzordua eskatu nahi zuen antzeman zioten fibroma baten jarraipena egite aldera eta, edonola ere, hasierako hitzordua bertan behera utzi zutela jakinarazi behar izan zioten.

Premiazko beharren osasun laguntzarako dauden baliabideek kexak eragin dituzte. Mahai-gaineratutako kasu batean, esleitu zioten baliabidea (anbulantzia medikuarekin) ez zegoen eskuragarri larrialdi baten ondoriozko deia egin zutenean, beste zerbitzu batean zegoelako.

Kasua aztertu ostean, bi alderdi bereizi genituen; alde batetik, eremu horretan larrialdiak artatzeko esleitutako baliabideen gainekoa eta, bestetik, eskuragarri zeuden baliabideak aintzat hartuta, eskaini zen laguntza zehatzari buruzkoa.

Bi alderdi horietatik lehenengoari dagokionez, zaila da baliabide nahiko egotearen gainean ezer esatea, izan ere, laguntza unibertsaleko sistema bati buruzko azterketaren aurrean

gaude eta sistema hori aurrekontu mugatu batek baldintzatzen du. Gainera, beharrezkoa litzateke kontuan hartzea egun esleitutako baliabideak baino baliabide gehiago edukita ere, antzeko gertaerak gerta zitezkeela.

Hori horrela bada ere, horrek ez du galarazi behar horrelako egoerak aintzat hartzea kexaren alderdi hori ebaluatzearen eraginetarako, betiere, eskura dauden datuen arabera, pentsa badaiteke eskura zeuden baliabideak ez zirela nahikoak izan gaixoaren eboluzioak eskutatako arreta eskaini ahal izateko. Hala jakinarazi genion Osakidetzari.

Aurrekoa aintzat hartuta eta bigarren alderdian kokatuta, saihestezina da eskura dauden baliabideekin egindako kudeaketaren azterketa azpimarratzea. Horrela, ikusi egin ahalko da ahalik eta eraginkorrena izan zen edo ez. Izan ere, ahalik eta eraginkorrena izan ez bazen, beharrezkoa izango da, beste era batera garatu izan balira, emaitza hobea ekar zezaketen jardueretan arreta jartzea.

Kasu horretan, egindako ikerketari esker argitu ahal izan genuen larrialdietarako zerbitzuak ez zekiela Ertzaintza gaixoaren etxean zegoela. Herrizaingo Sailarekin koordinazio hobea izanez gero, bertan zeuden polizia-agenteei eginkizun zehatza esleitzeko aukera izan zuten: gaixoa medikua zeraman anbulantziaren orde z joan zen ohiko anbulantziara jaisten laguntzea, etengabeko arreta gunera (EAG) eramateko. Horretarako, Udaltzaingoarekin harremanetan jartzen saiatu baitziren eta ez zuten lortu.

Azkenean zentro koordinatzaileak egin zuen ebaluazioari esker beharbada hurrengoetan neurriak hartuko dira zentro koordinatzaileak Ertzaintzaren presentziaren berri eduki dezan.

IV.4. Itxaron zerrendak

Atal horretan jaso ditugun kexa gehienek ebakuntza kirurgikoekin zerikusia daukate.

Ebakuntza kirurgikoen itxaron zerrendek eragin dituzten kexa aztertzerakoan, bi alderdi azpimarratzea garrantzitsua da: lehenengoa, itxaronaldiaren iraupenaren ingurukoa eta, bigarrena, ebakuntzaren dataren aurreikuspenaren gaineko informazioari buruzkoa.

Gerta daiteke, haztatu ezineko inguruabar baten ondorioz, ebakuntza atzeratu behar izate. Hori saihestezina dela onartu ostean, atzerapen hori jasaten duen pertsonarentzako informazioa kexetan adierazitakoa baino arinagoa izan daiteke.

Benetako data berri bat aurrerapenarekin jakinarazteko zailtasunari informaziorik eza gehitu behar zaio. Beraz, ebakuntzaren zain dagoen pertsonaren ziurgabetasuna murrizteko aukera ematen duen informazio maila bat beharrezkoa da. Balorazio hori helarazi genuenean, Osakidetzari gogorarazi genion interesdunak esan zigula bere erreklamazioek ez zutela erantzunik eduki.

Erreklamazioak aurkezteko sistemaren funtzionamendu egokiak mahaigaineratutako kontuak jorratzen dituzten erantzunak behar ditu. Baina gaixoez agerian jartzen dituzten kontuek

ez badute erantzun egokirik jasotzen, sistema hori antzu bihurtzeko arriskua dago eta, ondorioz, interesdunek beste modu batzuk bilatu beharko lituzkete.

Zenbait kexatan, gure eskaerari erantzunez bidalitako idazkiak argitu zuen hasiera batean arazoa atzerapena izan zela baina, ondoren, ospitaleak atzerapenak arintzeko neurriak behin hartuta, gaixoa beste egoera batean zegoela: gaixoa beste mediku batera bidali zuten eta azken horrek beste txosten bat egin zuen. Bertan, ez zuen gomendatzen aurreikusitako ebakuntza kirurgikoa egin ziezaioten, ebakuntzak pairatzen zuen prozesua okertzeko arriskua baitzegoen. Argi dago medikuntzako kontu tekniko bat dela, beraz, ezin izan genuen iritzi hori baloratu baina Osakidetzari bidalitako erantzunean adierazi genuen interesdunari jakinarazi geniola bigarren iritzi bat eskatu ahal zuela bere zalantzak argitze aldera.

Beste kasu batean, 8 hilabetez basektomiako ebakuntza baten zain egon zen pertsona batek azaldu zigun erreferentziazko ospitalera deitu zuenean jakinarazi ziotela ebakuntza horiek eten egin zituztela eta ez zela aurreikusten ebakuntza egingo ziotenik.

Gure informazio eskaerari erantzunez bidalitako idazkian azaldu ziguten kexa zein egoeratan zegoen eta egia zela ebakuntza zehatz horiek eten egin zituztela (espezialitatearen barruan, beste ebakuntza batzuen alde lehentasunari lotutako irizpideak aplikatu ziren). Kexa eragin zuen egoera eta antzerakoak bideratze aldera, zenbait ebakuntza egiteko zerbitzuak hitzartzea aurreikusi zen.

Lehentasunari lotutako irizpideak ezartzeko beharra behin onartuta, ezin zen alde batera utzi interesdunak ez zuela horren berri izan eta, Ararteko erakundean kexa aurkeztu zuenean, 8 hilabete zain egon ostean aurkeztu zuela. Halaber, denbora tarte hori gutzia pasa eta gero, soilik azaldu zioten ebakuntzak eten egin zirela.

Kexaren alderdi hori ezin zen oharkabea egon, izan ere, egiaztatzen du erabiltzaileak informaziorik eza pairatu zuela.

Ernalezin bihurtzeko tratamenduak ohikoak izan dira gehiegizko itxaronaldiei lotutako kexetan. Aurten ernalezin bihurtzeko tratamenduentzako itxaronaldien gehiegizko iraupenen ondoriozko kexak gutxiago izan dira, beraz, pentsa dezakegu arazoa dagoeneko konpondu dela. Dena den, ikusi dugu aurten [laguntza bidezko ugalketa teknikei buruzko azterlana](#) egin dela, prestazio horren gaur egungo egoera ezagutzeko asmoz, bai eta hobetzeko aukerak ere. Ikerketa Osasun eta Kontsumo Sailak aurkeztu du Eusko Legebiltzarraren aurrean.

IV.5. Funtzionamendua

Atal honetan aipatu behar ditugu telefono bidez hitzordua lortzeko zailtasuna hizpide eduki duten kexak. Araban kokatutako kasu horiek 2011ko martxokoak dira eta, osasun administrazioak emandako informazioarekin bat eginez, antzemandako eragozpenak arintzeko hartutako erabakietako bat telefono bidezko arreta sistema automatizatu berria ezartzea izan zen.

Jakinarazi ziguten sistema berria –apirilean zehar ezarri zena– herritarrei aldez aurretiko hitzordua eskaintzeko gai izango zela eta, horrez gain, hitzorduak emateko web orrialde berri bat sortu zela, zerbitzu medikuekin, pediatrekin eta erizainekin hitzordua eskatzea ahalik eta gehien errazteko asmoz: <http://www.osakidetza.euskadi.net/r85-gghome00/eu/>.

Informazio hori jaso ostean, saihestezina izan da Osakidetzari adieraztea, kexa berriak jaso ez ditugun arren, zenbait hilabete eta gero (irailean/urrian) prentsak argitaratu zituela Osarean izenekoaren erabileraren ondoriozko arazoak, baita hitzorduak emateko ohiko kasuetan antzemandako zailtasunak ere.

Arazo horri lotutako zenbait kritika “*arrail digitalaren*” ikuspuntutik abiatu dira; izan ere, pertsona batzuentzat sistema berria erabiltzea zaila izan daiteke. Hala ere, uste dugu, ikuspuntu hori aintzat hartuta arreta sistema berriaren inguruan egin den balorazioaren kaltetan izan gabe, kexa gehienek ez dutela arrail digitalarekin zerikusirik eduki, gehienek sistemaren arazo teknikoak hizpide izan dituzte eta.

Osarean sistema hobetzeko beharrezkoak diren neurriak behin hartuta, espero dugu, aldez aurretiko hitzorduen gaineko alderdiari eta gaixoen urrutiko arretaren beste alderdi batzuei dagokienez, haren helburua bete ahal izatea.

2010. urtean Eusko Legebiltzarrean aurkeztutako txostenean aipatu genuen, zenbait datu aintzat hartuta, pentsa genezakeela ondare erantzukizunari lotutako espedienteen izapidetzean egon ohi zen atzerapenaren ondoriozko arazoa konpontzeko neurriak hartu direla.

Dena den, jasotzen ditugun kexa guztiak halabeharrez ikuspegi orokorraren erradiografia ez direla dakigun arren, zenbait kasutan mahaigaineratu den atzerapena gehiegizkoa iruditu zaigu. Egoera horren aurrean erantzunik jaso ez dugunez, [Arartekoaren ebazpenean, 2011ko abenduaren 14koan](#), jaso genuen. Ebazpen horren bidez, Osakidetzari neurriak hartzeko gomendioa eman genion, ondare erantzukizuneko espediente bat berariaz ebatzi zezan.

Funtzionamenduari lotuta atal honetan, [Arartekoaren ebazpenean, 2011ko otsailaren 10ekoan](#) (horren bidez, Ararteko erakundearen esku-hartzea amaitutzat ematen da medikuak adierazitako diagnosi proba batzuk burutzeko osasun arloko zerbitzuen funtzionamenduari dagokionez), jaso dira, sustraitzerik gabe, akatsa onartzearen kulturaren barruan kokatu dugun kasu baten ondorioak.

IV.6. Beste alderdi batzuk

Atal honetan ospitaleko instalazioei lotutako kexak aipatuko ditugu. Hainbat kexa jaso ditugu Basurtuko Ospitaleko amatasun solairuko baldintzen ondorioz.

Beste kexa batean, Donostiako Ospitaleko eremu jakin bateko ama-haurren ataleko instalazioak aipatu ziren, Basurtuko Ospitaleko kasuetan aipatutakoak ez ziren inguruabarrekin.

Ararteko erakundeak arduratu behar gara osasun arloko zerbitzuak kalitate estandarra bete dezaten eta estandar horiek gure inguruan daudenak baino baxuagoak izan ez dadila. Aldi berean, beharrei modu egokian erantzun diezaieten bermatu behar du. Hori guztia arrazoiari eta aurrerapenari dagokienez baina zerbitzuak eta horien euskarri diren instalazioak hobetzeko norabidea galdu gabe.

V. Ofiziozko jarduerak

2010. urteari dagokion txostenean adingabe atzerritar baten osasun laguntzaren kostuaren fakturazioari lotutako jarduera bat jaso genuen. Izan ere, egoera ez zetorren bat urtarrilaren 11ko 4/2000 Lege Organikoa aldatzen duen [abenduaren 11ko 2/2009 Lege Organikoarekin](#). Legea Espainian bizi diren atzerritarren eskubideen eta askatasunen eta euren gizarteratzearen ingurukoa da eta 12.3. artikulua araberak, *Espainian dauden hamazortzi urtetik beherako atzerritarrek osasun-laguntzak jasotzeko eskubidea dute, espainiarren baldintza berberetan*.

Osasun eta Kontsumo Sailak jakinarazi digu adingabeari arreta eskaini ziotela inolako mugaketarik gabe eta bere amari gutun estandarra eman ziotela honen berri emanez: BOT berria epe jakin batean aurkeztu ezean emandako osasun arretaren kostuaren faktura bidaliko ziotela ordaindu zezan. Fakturazioaren jakinarazpen hori ez zen zuzena izan, beraz, antzerako egoerak saiheste aldera, osasun arretako zuzendaritzak zentro horretara jo zuen aipatutako legearen xedapena gogorarazteko.

Alor horretan, nabaritu dugu atzerritarrek osasun txartelak (BOT) eskuratze aldera bete behar dituzten baldintzek nolabaiteko eztabaida sortu dutela.

Hasiera batean, ez du ematen baldintza berririk ezarri denik baina ematen du euren egonaldiaren lehenengo 3 hilabetetan zehar agiri hori ez ematearen inguruan zalantzak sortu direla. Ziurrenik eztabaida horren azpian Atzerritarren Legeko egonaldi-bisaren inguruko xedapena dago (3 hilabete irauten du). Araudiaren garapen horrek ezartzen du hori lortzeko egiaztatu beharko duela osasun gastuei aurre egiteko baliabideak dituela.

Ulertzen dugu xedapen hori egokia izan daitekeela egonaldi egoera formal batean dauden pertsonentzat (egonaldi-bisa) baina ez lituzke barne hartu behar egoera horretan ez dauden eta BOT edo, kasuaren arabera, Laguntzarako Behin Betiko Agiria eskatzen duten pertsonak.

Istripu bat pairatu zuen pertsona baten senideek aurkeztutako kexa dela-eta izapidetu genuen espedientean, familiak izan dezakeen ezjakintasuna aztertu genuen, horretarako denbora nahikorik igaro ondoren informazioak jaso ez dutenean. Osakidetzako zentroek kasu horietan daukaten jarduteko moduan ezagutzeko arrazoi horrekin, 2010ean ofiziozko espediente bat abian jarri genuen eta 2011n amaitu dugu.

Udaltzaingoak adierazi zigunez, ezbeharrak jasan duen pertsona adingabea edo ezgaia bada, konortetik gabe badago edo hil bada bakarrik ematen dute egoeraren berri, izan ere, bere kordean dauden pertsonak gai direnean, ez zaie egokia iruditzen jakinarazpen hori ematea, eragindako pertsonak baimena eman edo hala eskatu ez badu. Osasun arloko langileak istripua gertatu den tokira heltzen diren unetik aurrera, poliziaren esku-hartzea, biktimei dagokienez, langileen jarraibideak betetzean datza.

Testuinguru horretan, Osakidetza gomendatu diogu, istripu egoera horietan pertsona bati arreta ematen dion ospitaleak familiak horren berri daukan edo ez galdetu dezala eta hori kontuan hartuta jardun dezala.

Hirugarren jarduera batek sistema publikoan haurdunaldia eteterekin zerikusia dauka. Komunikabide batean jasotako berriari jarraiki, hauek bezalako zalantzak sortu dira: interesdunak dirua aurrerratu behar duen edo 14 aste baino gehiagoko egoeratan sortu daitezkeen zailtasunak.

Osasun eta Kontsumo Sailari eskatu genion informazioarekin bat eginez, baimena eskatzen den kasuetan, finantzazioa borondatezko eteteetan emakumean aukeratu duen zentroari zuzenean ordainduz burutzen da. Arrazoi medikoak direla eta eteten denean (14. astetik aurrera), espezializatutako zentro batera bidaltzen dira eta bertan, legearen xedapenen barruan dagoen baloratzen dute, finantzazio baldintza berdinekin.

Ofiziotik beste jarduera batek, adingabeen babesaren arloan ardurak daukaten herri-administrazioek hala eskatuta, osasunari buruzko datuak lagatzearekin zerikusia dauka.

Zenbait datu aztertu ondoren, osasun arloko datuak eskaintzeko moduan zehaztapen falta antzeman genuen gizarte zerbitzuak eskatzen diren helburuari dagokionez. Egindako azterketaren emaitza Arartekoaren urriaren 10eko 4/2011 Gomendio Orokorrean jaso da, hasieran aipatutako osasun arloko datuen lagapenari buruzkoan, jarduteko planari buruzko III. atalean.

Errioxako Autonomia Erkidegoko administrazioak hartu duen erabakiaren, hau da, osasunaren arloan ez artatzearen, ondorioz Arabako Errioxako herritarrek daukaten arazoengatik jarraipen bat egin dugu eta, horri esker, jakin dugu Osasun eta Kontsumo Sailak arretaren jarraitutasuna bermatzeko neurriak hartu dituela. Argi dago behin-behineko neurriak izan direla, hasiera batean populazio txikiago batentzat aurreikusitako baliabide propioekin.

Errealitateak erakutsi digu mugan kokatuta dauden herrietan bizi diren herritarrei beste autonomia erkidego bateko osasun zerbitzuen eskutik arreta eskaintzea ez dela arraroa eta gastu publikoaren ikuspuntutik eraginkorra izan daitekeela. Espero dugu agerian jarri den arazoa konpontzea, aurrekoak zenbait alderditan hobetu ahal dituzten lankidetzaren mekanismoak ezarriz eta arazoa eragin duen eskakizuna saihestuz, hau da, osasun zerbitzuak erkidego batean bititzearen baldintzari lotzea.

VI. Ondorioak

Oraindik ere kexek erakusten dute herritarren asmoa dela osasun sistema publikoarekin daukaten harremana gardenago eta parte-hartzaileago izan dadila. Hala, zenbait prestazioen finantzazioari edo itxaronaldiei lotutako arazoekin batera, kexek hizpide izan dituzten arazo asko alderdi instrumentalen gainekoak izan dira, hala nola, itxaron zerrendei buruzko informazio eskasa.

Bokazio unibertsala duen sistema publikoa den bitartean, itxaronaldien ondoriozko kexek jarraituko dute baina saiatu behar da lortutako kalitate estandarretarantz berriro bideratzen. Gauzak horrela, ebakuntza baten zain dauden pertsonen euren itxaronaldiaren gutxi gorabeherako ideia bat eduki dezaten informazio-sistema bat garatzea lagungarria izango da jasotzen ditugun hainbat kexek aipatzen duten ziurgabetasuna gainditzeko.

Telefono bidezko arreta automatizatuaren sistema berriaren ondoriozko kexak aipatu ditugu. Osakidetzak kexa horiei emandako erantzunek eta Osasun eta Kontsumo sailburuak legebiltzarrean mahaigaineratu diren galderei emandako erantzunek egiaztatu dute Osarean sistemaren ezarpenean antzemandako arazoak ez direla alde batera utzi.

Arreta ereduan egon diren aldaketa horiek, bai hitzordua eskatzeko (horrek eragin ditu kexa gehienak), bai aurrez aurrekoa ez den arretarako, arazo teknikoak gainditzeaz gain, informazioaren eta komunikazioaren teknologiak erabiltzeko zailtasunak dituzten pertsonen beharrek bateragarriak izan behar dira.

Ondare erantzukizunari lotutako prozedurei dagokienez, helarazi dizkiguten kasuetan aipatutako itxaronaldiek (txostena egin zen unean dagoeneko gehiegizkoak ziren -2 urte baino gehiago- eta oraindik ere itxaroten jarraitzen zuten) behartu gaituzte arazo hori konpondu ez dela gogoraztera.

Atzerritarrei osasun txartelak (BOT) emateari dagokionez, burutu dugun jarraipena aipatu dugu. Sortu den eztabaida aipatutako terminoetan izan bada, egonaldi-bisa duten pertsonen aplikatzen zaizkien xedapenak ez zaizkie egonaldi egoera formal batean ez dauden pertsonen aplikatu behar.

Azkenik, espero dugu 2012. urtean, Osasun Publikoaren gaineko 33/2011 Lege Orokorra onartu eta gero, BOTa eskuratzeko euren egoera ekonomikoa egiaztatu behar duten pertsonen kasua gogorazi behar ez izatea.

II.13

INFORMATZEKO ETA EZAGUTZEKO TEKNOLOGIAK ETA DATUAK BABESTEA

ararteko

13. INFORMATZEKO ETA EZAGUTZEKO TEKNOLOGIAK ETA DATUAK BABESTEA

I. Arloa kopurutan

Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea izeneko arloa 2010. urtean sortu zen, arlo autonomo modura, izan ere, esparru horretan bildu nahi dira arlo horretan egiten diren erreklamazioak, baina, batez ere, ikusgaitasuna eta berezko nortasuna eman nahi zaie IKTei eta datuak babesteari dagokienez herritarrek dituzten eskubideak babesteko jarduerari.

Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea izeneko arloan jaso diren erreklamazioen kopuruak txikia izaten jarraitzen du, 6 kexa jaso baitira, hau da, bideratutako guztien %0,32, baina gehitu egin dira iaz izapidetutakoan aldean.

Eragindako administrazioen arabera, kexa gehienak Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorren aurkakoak izan dira (Eusko Jaurjaritza).

Azpiarloak aztertuz gero:

- Datuak babestea 4
- Beste alderdi batzuk 1
- Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak 1

Arlo honetako kexen eta kontsulthen izapidetze egoerari eta emaitzari dagokienez:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea
6	0	6	2	3	1

Aurreko datuen ondorioz, hona hemen egin behar dugun lehenengo hausnarketa: urte honetan egin diren kexa guztiak urte berean amaitu direla, eta Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak deritzan azpiarloa Arartekoaren lanean nolabaiteko presentzia hartzen ari dela ikusten hasi garela.

Aurkeztutako datuen harira, jarraikako bi hausnarketa egin behar da:

- Datuen babesaren gaian, berriazko erakunde bat dago –[Datuak Babesteko Euskal Bulegoa](#)– euskal administrazioek datuen babesaren araudia bete dezaten, eta horrek eragin egiten du gai honi buruzko kexa gehienak erakunde hari aurkeztea.
- Informatzeko eta ezagutzeko teknologien eskubideen gaian kexa gutxi jaso izana ez da IKTen gaiko legedia behar bezala betetzen aritzearen isla eta, are gutxiago, administrazio elektronikorako sarbide eskubideak betetzen aritzearena. Aldiz,

jatorria administrazioarekiko harreman elektronikoak gutxi erabiltzean kokatu behar da, eta, are kezagarriagoa dena, herritarrek administrazio elektronikoarekiko dituzten eskubideei eta eskubide horiek balia daitezen zer organorengana jotzeari buruz duten ezagutza mugatua da.

Ondorioz, aipatu diren hausnarketekin, ezinbestekoa da administrazioarekiko harremanetan IKTen erabilera bultzatuko duten ekimenak zabalitzea, eta, baita ere, herritarrek berariazko eremu honetan dituzten eskubideak barreiatzea eta horiez kontzientziaraztea.

Horri bideratutako tresna bat da Arartekoak egindako **Herritarrek Herri-administrazioekin bide elektronikoak erabilia harremanetan jartzeko dituzten eskubideen dekalogoa**. Tresna horretan arauan eraturako eskubide guztiak aztertzen dira, banan-banan, eta ahalegin handia egin da dibulgazio hizkuntza eta formatua erabiltzeko, araua oso konplexua baita; harekin, eskubide horiek ulertzen eta ezagutarazten lagundu nahi du Arartekoak.

2011ko otsailean, **Datuak babesteko euskal agentziak EAEko herri administrazio eta erakundeetako fitxategien arduradunen iritziri buruzko azterlana** egin du. Eusko Jaurlaritzako Prospekzio Soziologikoen Kabinetea - Lehendakaritza egin du, eta handik balio handiko ondorioak atera dira. Besteak beste, inkestatu gehienen ustez erakundeak datu pertsonalak babesteko teknika eta giza baliabideak dauzkala, eta nabarmentzen da administrazio elektronikoko zerbitzuak oso lotuta daudela datuen babesaren munduari.

2011n Estatu osoko egoera orokorra ez da oso ona izan eskubide horiek aurrera egiteko, aurreko urtean egiaztatu zenez, krisi ekonomikoaren agerpenak gaiari buruzko proiektuak oso geldirik utzi dituelako.

Ikerketa eta ekimen interesgarri batzuk dauzkagu, datu pertsonalen babesari buruzko egungo egoera hobeto definitzeko:

- Horrela, Komunikazio Teknologien Nazio Erakundearen **Informazioaren Segurtasunaren Behatokiak**, 2011ko bigarren seihilekoan, **Informazioaren segurtasunari eta Espainiako familien e-konfiantzari buruzko azterlana** egin du. Han ikusten denez, sare sozialetako profilek bilakaera ona izan dute (espainiar internauten %10,5ek baino ez daukate euren profila guztiz zabalik konfiguratuta; 2008an, ordea, %43 ziren). Internauten ohiturei dagokienez, ontzat jotzen dugu INTECOren Segurtasunaren Behatokiak maiz adierazi duena: segurtasun tresnak beharrezkoak dira, baina ez nahikoak. Nabigatzerakoan ohitura zuhurrak hartzea funtsezkoa da babes maila egokia bermatzeko.
- Ona deritzogu **Datuak Babesteko Espainiako Agentziak** bultzatutako ekimena: 2012ko urtarrilean cloud computing edo lainoko konputazio zerbitzuei buruzko kontsulta publikoa egin da, halakoak ugaritzen ari direlako eta, haiekin batera, ingurune horietako datuen babesaren bermeez eragiten dituzten zalantzak ere bai.

Autonomia Erkidegoaren eremuan, 2011n azterlan bi amaitu dira. Azterlan horiek informazio garrantzitsu eta erabilgarria eman dute herri-administrazioek ekimenak izateko:

- Eusko Jaurlaritzako [Justizia eta Herri Administrazio Sailaren](#) estatistika erakundeak [Zerbitzu publiko elektronikoaren estatistika ZPEE-2010](#) egin du eta han euskal herri-erakundeek erabilitako 752 weben egitura eta ezaugarriak jaso ditu. Halaber, zerbitzu eta prozedura publiko elektronikoak erregistratu eta katalogatu ditu, laster argitaratuko duenez. Arartekoak arretaz jarraitu dio informazio horri; izan ere, haren bidez Euskadiko zerbitzu elektronikoaren argazki errealista izan ahalko da, eta horrela ikus daiteke Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Elektronikoki Sartzeko [ekainaren 22ko 11/2007 Legetik](#) eratorritako eskubideak betetzen direnentz.
- Eustat-Euskal Estatistika Erakundeak 2011ko udan argitaratutako [Informazioaren gizarteari buruzko aldiro inkesta](#). Haren emaitzen arabera, [posta elektronikoak, prentsa digitalak eta sare sozialek hartzen dituzte 2011n Euskadiko herritarrek gehien bisitatutako web guneen zerrendako lehenengo tokiak](#).

II. Lege edo gizarte testuingurua: Arloko lege erreformak edo sektoreko planak

2011n Justizia Administrazioan informazio eta komunikazio teknologien erabilera arautzeko [uztailaren 5eko 18/2011 Legea](#) onartu zen. Lege horrek, Justizia Administrazioarekiko harreman elektronikoetan, herritarrek dituzten eskubideak eta justiziaren profesionalak dituzten eskubideak eta betebeharrak aitortzen ditu, eta horrek jauzi kuantitatibo eta kualitatiboa ematen laguntzen du bizkortasunik handiena behar duen eta aldi berean prozedura judizialaren bermeak eta frogagarritasuna zorrotz betetzea eskatzen duen sektore batean.

Berriz ere, ezagutzera eman behar dugu [11/2007 Legeko amaierako zazpigarren xedapeneko 4c\) artikuluan](#) lege garapena ez dela egin, minusbaliotasuna duten pertsonen eta adinekoei sartzeko berdintasuna bermatzeko, zein ere diren haien egoera pertsonalak, baliabideak edo ezagutzak; izan ere, Arartekoarentzat talde horienganako arretak lehentasuna dauka eta IKTak bereziki erabilgarriak dira haientzat.

Dokumentuen digitalizazioaren, dokumentu elektronikoaren, espediente elektronikoaren, sinadura elektronikoari eta administrazioaren ziurtagiriei buruzko politikaren, egiazko kopia egiteko eta dokumentu elektronikoaren arteko bihurketa egiteko prozeduren, Espainiako herri-administrazioen komunikazio sarera konektatzeko betekizunen eta erregistro erakundearen artean idazpenak trukatzeko datu ereduaren elkarrengatartasunari buruzko Arau Teknikoa onartzen duen [Funtzio Publikorako Estatu Idazkaritzaren 2011ko uztailaren 19 Ebazpenak](#) ere 11 Legean jasotako herritarren eskubideak ahalbidetzeko administrazioek bete behar dituzten betebeharren esparru konplexua osatzen du.

Arloaren muinari zuzenean lotuta ez badago ere, uste dugu, duen garrantzia dela-eta, **estatutu mailarako, sektore publikoaren informazioaren berrerabilpenari buruzko azaroaren 16ko 37/2007 Legea** garatzen duen [urriaren 24ko 1495/2011 Errege Dekretua](#)

azpimarratu behar dela, bat baitator Arartekoak duen filosofiarekin: sektore publikoaren informazioa interesa duen edozein pertsona edo enpresaren eskura jartzea sustatu eta erraztu behar da, hura berrerabiltzeko xedez. Izan ere, filosofia horren inspiratu ditu haren proiektu batzuk. (ikus txosten honetako VII. atala)

Halaber, Zerga Administrazioaren Estatu Agentziarekin harreman elektronikoa izateko sinadura elektronikoaz beste identifikazio eta benetakotzat egiaztatzeko sistemak onartzen dituen [Zerga Administrazioaren Estatu Agentziaren Presidentziaren 2011ko azaroaren 17ko Ebazpenak](#) herritarrekin elkarrekintza elektronikoa izateko baliabideak zabaldu ditu –arauan, baliabide horiek xehetasunez sailkatu dira–. Arau horrek eta inspiratu duen filosofiak hausnarketa eragin dezakete herri administrazioetan –baita autonomikoetan ere– ziurtagiri elektronikoen erabilerak egun duen geldialdiari buruz, eta eztabaida bultzatzea dezake autentifikazioaren eta sinadura elektroniko onartuaren artean dagoen desberdintasunari buruz, batentzat eta bestearentzat betekizun desberdinak ezarriz. Horrek, bestalde, sarbidearen legea betetzea erraz dezake, hainbat mota eta zailtasun mailatako irtenbideen eta eskakizunen alde eginez.

Autonomia eremuan, 2011 oparoa izan da arlo honi lotutako planak onartzeari edo haiek prestatzen aurrera egiteari dagokienez. Horrela, sakontzeko asmorik gabe, honakoak aipa daitezke:

- Administrazio elektronikoari buruzko funtsezko arau bat paratu da, [Administrazio Elektronikoaren Dekretua](#), alegia, Eusko Jaurlaritzako Justizia eta Herri-administrazio Sailak bultzatua. Haren helburua herritarrek, zerbitzu publikoak lortzeko eta administrazio prozedurak izapidetzeko administrazioarekin harreman elektronikoa izateko duten eskubidea garatzea da. Arau esparru gisa izango duen balioa ez ezik, ontzat azpimarratu behar ditugu zerbitzu elektroniko komunak zentralizatuta sortzea eta kudeatzea, eta aurreikusten den garapen handia.
- 2011ko maiatzaren 31n [Berrikuntza Publikoaren Plana \(BPP\) 2011-2013](#) onartu zen. Plan horrek –metodologia parte hartzailea erabili da diseinatzen– hiru helburu nagusi ezarri ditu: administrazio ireki eta berritzailea lortzea, administrazio elektronikoa guztiz garatzea, eta administrazio eraginkorragoa, eta bere proiektuen artean honakoak bildu ditu: [Zerbitzu Elektronikoaren Kudeaketa](#) Eredua finkatzea eta ezartzea, eta [Zerbitzuak digitalizatzeko plana](#) prestatzea, administrazio prozeduren eta zerbitzuen %10 elektronikoki izapidetu ahal izatea lortzeko xedez.

Era berean, Eusko Jaurlaritzak [Euskadi Informazioaren Gizartean Plan](#) berri bat sartu du, 2015 artekoa, IX. legegaldi honetako planen egutegian. Plan berriaren izena **AD@15** edo Euskadi 2015 Agenda Digitala da.

Interes orokorreko beste ekimen bat, zenbait erakunde publiko eta pribaturen artean bultzatua, [METAPOSTA](#) abian jartzea izan da. **Interneteko postontzi eta kutxa gotorra** da, eta han fakturak, nominak, banku ziurtagiriak, polizak... segurtasun eta lege balio osoz jaso eta gorde daitezke.

Azkenik, Eusko Jaurlaritzak, joan den abenduaren 27an, [Zientzia, Teknologia eta Berrikuntza Plana, 2015](#) (ZTBP2015) onartu du. 2015ean I+Gn BPGd-ren %3ko inbertsiora iristea espero du, eta helburua “ekonomiaren hazkundera, enplegua eta Euskadiko ongizatea suspertzea” da, zientzia, teknologia eta berrikuntzaren bitartez balio erantsi handiagoa sortzen duten jarduerak bultzatuz.

Europako eremuan, [Malmöko adierazpenarekin](#) administrazio elektronikoa estrategikoki birbideratzeko hartutako erabakia dela-eta, [Europar Batzordeak “Europarako Administrazio Elektronikoa Ekintza Plana, 2011-2015”](#) diseinatu du, Ministerioen arteko erabaki horrek dakarren garrantziarekin, baina haren ekintza batzuk [Europarako Agenda Digitalean](#) daude sartuta. Ekintza plan berriaren helburu orokorra IKTek dauzkaten gaitasunak ustiatzea da, administrazio adimentsu, berritzaile eta iraunkorrak sustatzeko.

Europar Batasunaren poloniar presidentziak (Barne eta Administrazio Ministerioa) eta Europar Batzordeak [Ministerioen administrazio elektronikoa buruzko seigarren biltzarra: “Mugarik gabeko administrazio elektronikoko zerbitzuak europarrentzat”](#) antolatu dute Poznan hirian (Polonia), 2011ko azaroaren 17 eta 18an.

Ministerioen administrazio elektronikoa buruzko biltzarra Europar Batasunean gaiari buruz dagoen gertakaririk handiena da, eta bi urtean behin egiten da. Espainiak sektore publikoaren informazioaren berrerabilpenari buruzko eta e-Justice proiektuari buruzko mahai-inguruetan parte hartu zuen.

III. Jarduera-plana

Arestian aipatu dugunez, Arartekoaren lan arlo hau 2010ean sortu zen eta haren helburuen artean datuen babesari eta administrazio elektronikotik eratorritako eskubideei buruz herritarrek dituzten eskubideei balioa ematea eta haiek hedatzeko eginkizun ekintzailea izatea daude. Izan ere, ulertzen dugu eskubide horiek erabiltzeak eta haiek babesteak berritzeko ahalmen handiagoa duten herritarrak sustatzen laguntzen dutela, eta hori lehen mailako elementu estrategikoa da krisi ekonomikoko eta enplegua suntsitzeko egungo testuinguruan.

Horrexegatik, 2011n helburu horri lotutako zenbait jarduketa planifikatu eta burutu dira.

– Bilerak administrazio eta erakundeekin

[Datuak Babesteko Euskal Agentzia:](#)

Agentziarekin dauden ohiko lankidetzak harremanen barruan, 2011n erakunde bien eginkizunen arteko koordinazio tresnen bila sakondu da, eta horrek lankidetzak hitzarmena ekarriko du. Haren oinarriak adostasunez finkatu dira. Halaber, hobekuntza iraunkorri eta

zerbitzuak emateko kalitateari lotutako esperientziak eta plangintza estrategikoari buruzkoak trukatu dira, Euskal Agentziak esperientzia handia baitauka arlo horietan.

Eusko Jaurlaritzaren Gobernu eta Legebiltzarrarekiko Harremanetarako Idazkaritza:

Zenbait bilera egin dira erakunde bien artean komunikazio elektronikoko sistema ezartzeko, agiri truke guztiak bide telematikoko seguruaren bidez egiteko xedez. Horretarako prozedura zehaztua dago eta 2012aren hastapenean gauzatuko da. (ikus txosten honetako VII.3 atala)

Eusko Jaurlaritzako Berrikuntza eta Administrazio Elektronikoen zuzendaritza:

Zuzendaritza honi dagokio, Eusko Jaurlaritzaren baitan, administrazio elektronikoko politikak bultzatzea eta, beraz, derrigorrezko erreferentea da informazio eta komunikazio teknologien esparruan. Zenbait kontaktu eta informazio truke izan dira haren zuzendariarekin, Euskadi mailan gaiak duen egoerari buruzko informazio eguneratua edukitzeko

– Txosten bereziak

2011n aurrerapen handia egin da E-inklusioari eta Euskadiko herritarrek IKTen bidez gizarte esparruan eta esparru publikoan duten partaidetzari buruzko txosten berezia egiteko, eta hura 2012ko lehen lauhilekoan amaitzea espero da.

Hura egiteko, lankidetzako dinamika parte hartzailea garatu da, eta horrek oso aberastu du proiektua. 4 lan-talde antolatu dira, eta haietan 35 lagunek parte hartu dute. Arartekoaren Haurren eta Nerabeen Kontseiluaren saio ia monografiko bat burutu da. Hartan, haren ki-deek ideia eta proposamen berri eta oso interesgarriak ekarri dizkiote proiektuari.

Arestian aipatu taldeetan, arrakala digitalei, inhibitzaileei eta oztopoei buruz, “deskonektatuta” edo arrakala digitalen ondorioz euren gizarte bazterkeria larritzeko arriskuan dauden gizarte taldeei buruz eta herritarren jabekuntzarako behar diren osagaiei buruz hitz egin zen, eta “Euskadiko e-inklusio mapa” egiteko ahalegina egin zen, egun Euskadin informazioaren gizarteari antzemateko dugun modurako hurbilketa edo argazki finkoa.

Herritarren partaidetzari, partaidetzaren bidezko gizarte jabekuntzari, dauden oztopoei, partaidetzan IKTek duten eginkizunari, administrazioek open government eredu berrietaranzko bidea egiteko duten erronkari, eta abarri buruz ere hitz egin zen.

Halaber, imajina daitekeen etorkizunari buruzko hausnarketa egin zen, Euskadi inklusiboaren bila, bertan pertsona guztiak IKTak erabiltzeko aukera berdintasuna izan eta haiei etekin osoa atera ahal izateko; Euskadiko gizarte esparruan eta esparru publikoan kalitatezko partaidetza handiagoa ahalbidetzeko gomendioei buruz ere hausnartu zen.

Proiektuaren aurrerapenari buruzko informazioa eta intereseko beste albiste batzuk biltzen ari dira txosten berezirako zabalduetako [blogean](#).

– Web eduki berriak eta lankidetzak foroak

Arartekoak zenbait ekimen abiarazi ditu. Halakoak [Arartekoaren berrikuntza jarduketei buruzko VII. kapituluak](#) jaso ditugu.

– Ofiziozko jarduerak

Datuen babesaren eta hari datuarekion eskubideen eremuan, 2011n Arartekoak **adingabeak babesteari buruzko erantzukizuna duten herri-administrazioek eskatuta osasunari buruzko datuak emateari buruzko urriaren 10eko 4/2011 Gomendio orokorra** eman du. Han osasun datuen babesa azpimarratu da, batzuetan bereizi gabe eta orokorrean eskatzen dituztelako adingabe batekin diharduten gizarte zerbitzuek.

- Arlo horretako giza eskubideak eta praktika onak sustatzeko jarduketak

Txosten honetako [Herri-lan, Garraio eta Azpiegitura arloan](#) interes handiko zenbait ohar-bide oso egoki egin dira. Izan ere, *Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Elektronikoki Sartzeko ekainaren 22ko 11/2007 Legea* (aurrerantzean HZPESEL) garatzeko, toki erakundeek **iragarki taula elektronikoak** izan behar lituzkete, horrek ikaragarri erraztuko bailuke herritarrek izapidetzen ari den informazio publikoan sartzea, eta segurtasun juridikoa emango luke.

Aurten, herritarrek **Osakidetzaren Osarean ordua eskatzeko sistemari** buruz aurkeztutako keak ezagutarazi behar ditugu. Kexa horiek zuzenean lotuta daude Lege horrek aldarrikatzen duen bide aniztasunerako eskubidea eraginkortasunez betetzeari eta teknologia hain zurrunaren alde egiteak sortutako bazterkeria digitaleko arriskuei; izan ere, zurruntasun hori dela-eta, tresna hori oztupo bihurtzen da erabiltzailea/administrazioa harremanean. Sortutako ezinegonaren ondorioz, hura ezartzeko egutegia birpentsatzea eta 70 urtez gorako pertsonentzat operadorearen bidezko ordua eskatzeko sistema telefonikoa jartzea erabaki da.

Arlo honetan praktika onak sustatzeko eremuan, **Eusko Legebiltzarrak** 2011ko apirilaren 13an **onartutako 10. ebazpena** aipatu behar dugu. Haren bidez, dei egiten zaio Eusko Jaurlaritzako [Etxebizitza, Herri-lan eta Garraio Sailari](#) Euskadin egon litezkeen babespeko etxebizitzaren eskatzaileen erregistroak derrigorrez koordinatu ditzan, izapidetza herritarren alde erraztearen alde..

Ebazpen hori, bestalde, Etxebizitza Plan Zuzentzailearen ildoarekin bat dator, eragile guztien sareko lanerantz aurrera egiteko helburuan, administrazioa modernizatzearen eta administrazio elektronikoaren erabileraren alde eginez.

Era berean, ona deritzogu Eusko Jaurlaritzako [Herrizaingo Sailak](#) burututako ekimenari, toki polizientzat eta segurtasun pribatuarentzat *“Polizia fitxategietako datu pertsonalen*

tratamendua”ri buruzko prozedura garatzeko. Proiektua Arartekoari igorri zitzaion, haren iritzia jasotzeko, baina oraindik ez dugu jakin onartu denentz.

Bukatzeko, adierazi nahi dugu Arartekoaren ustez ezinbestekoa dela, euskal herri-administrazioen arteko elkarreragingarritasunean eta interkonexioan aurrera egiteko, ahalegina egitea **datuak, ziurtagiriak eta agiriak elektronikoki trukatu ahal izateko eredu komuna** sortzea; haien eraginkortasuna hobetzeko ere balio behar luke, haien informazio sistemen elkarreragingarritasuna sustatuko bailuke. Azken helburua, 11/2007 Legeko betekizuna betetzea litzateke, hark xedatzen duenez, herritarrek ez dituztelako eman behar administrazioak dagoeneko dauzkan datuak edo agiriak. Zentzu horretan, [elkarreragingarritasuneko eredu katalana \(MCI\)](#) Kataluniako toki administrazio guztientzat antolakuntza, eginkizun, justizia eta teknologia eredu bateratua sortzean datza, eta praktika ona deritzogu. Ona litzateke, beraz, euskal administrazioetan ere hura gauzatzea.

– Ikerketarako diru-laguntzak

2011n emandako ikerketarako diru-laguntzaren lanek aurrera jarraitu dute. Haren helburuak erabiltzaile eta kontsumitzaileen telekomunikazioei, teknologiari eta garraio mota orori buruzko eskubideak aplikatzea, eta eskubide horiek gure erkidegoan defendatzea eta eskatzea dira. 2012aren erdialderako amaitzea espero da.

IV. Kexarik aipagarrienak

IV.1. *Datuak Babesteko Euskal Agentzia*

Pertsona batek kexa bat jarri zuen [Datuak Babesteko Euskal Agentziaren](#) aurka, [Arabako Gizarte Ongizatearen Foru Erakundearen \(GOFE\)](#) jarduketan inguruan aurkeztutako salaketa testuen kariatara; haren aburuz, horrek datu pertsonalen komunikazio okerra zekarren, eta Agentziak –hara jo zuen ondoren berak– ez zuen bete Erakunde horri zigorra jartzeko ahalmena erabiltzeko duen betebeharra. Erakunde honen aburuz, Datuak Babesteko Euskal Agentziak –arrazoitutako ebazpen bi hartu zituen gaiari buruz– ez zuen oker jokatu.

IV.2. *Eusko Legebiltzarra*

Herritar batek zalantzan jarri du [Eusko Legebiltzarrak](#) izapidetutako legebiltzarreko galdera bati buruz dagoen dokumentazioan sartzen uztea ukatu izana. Legebiltzarraren ustez, ez zeukan eskumenik eskaera horri buruz erabakitzeko, agiriaren jatorria ez zegokiolarako berari, eta EAEko administrazio orokorrak ebatzi behar zuen ezagutzea eskatzen den dokumentazioan sartzea egokia denentz. Arartekoak bere egiten du gardentasunari eta herritarrek informazioa eskuratzeari buruzko lege aurreproiektuaren filosofia. Izan ere, administrazioen arteko lankidetzara arauak ezartzearen alde egiten du, informazio publikoa errazago eskuratu ahal izateko.

IV.3. EITB

Kexa bat jaso zen EITBk ez ziolako erantzunik eman telebista programa bat emititzearen ondorioz aurkeztutako erreklamazioari. Programa horretan, gertaera traumatiko baten biktimaz izandako familia bat identifikatzea ahalbidetzen zuten datuak eman ziren. EITBk ulertu zuen, zerbitzu publikoa den aldetik, informatzeko helburua eta herritarrak prebenitzeko ondorioa nagusitu ziren, eta informazioa eman ez lortu zen hori, baina barkamena eskatu zien kaltetuei. Arartekoaren ustez, hainbeste datu identifikagarri eman gabe ere lor zitekeen helburu hori.

IV.4. Datuen babesa poliziaren eremuan

Arlo honetan kexa bi aurkeztu dira.

Haietako batek taldeko kexa batekin du zerikusia. Haren bidez, hauteskunde hautagaitzen kontrolari lotutako datuak erregistratzen dituzten polizia fitxategiak egoteko posibilitateari buruzko kexa helarazi zitzaion Arartekoari. Eusko Jaurlaritzako [Herrizaingo Sailari](#) argibideak eskatu ondoren, zeuden datuak ikusita, ezin izan zen ondorioztatu jokabide irregularrik gertatu zenik. Arartekoak gogorarazi zion Barne Sailari, polizia fitxategiak datuak babesteko legediaren guztiz mende egon behar dutela, datuen ofiziozko baliogabetzea barne, eta polizia fitxategietan datuak sartuta dituzten pertsonen haiek eskuratu, zuzendu eta baliogabetzeko [Datu Pertsonalak Babesteko Lege Organikoak](#) ematen dizkien eskubide guztiak erabiltzeko bidea izan behar dutela; halaber, proposatu zuen polizia fitxategiak arautzeko legea eta herritarrek haiei buruz dituzten eskubideei buruzko informazioa eskuragarri egon behar lukeela Sail horren web gunean, edonork ezagutu ahal izateko.

Bigarrenak zalantzan jarri zuen polizia batek erreklamaziogilearen aseguru konpainiari datuak jakinaraztea legezkoa izatea. Daukagun informazioarekin, ez dugu ikusi haren eskubiak urratu zirenik.

IV.5. Datuen babesa justizia eremuan

Izapidetu den [kexa batean](#) salatu zen [Bilboko Udalak](#) informazioa eman ziola zaintza ez zeukan guraso bati, haurrari lotuta burutu zen esku-hartze soziofamiliarri buruzko informazio eskaerari erantzunez; guraso hark informazio hura erabili zuen epaitegiak jarri zituen neurriak aldatzeko demandan. Gure ustez, adingabearen datuak ez ezik familia guneko beste pertsonenak ere emateak dagokion pertsonaren berariazko baimena behar du eta, argi dagoenez, hura ez zen eman. Kexa aurkeztearen ondorioz, zenbait jarduketa burutu ziren Udalaren –prest agertu zen gertaerei irtenbidea emateko– eta Justizia Administrazioaren aurrean. Haren Gobernu Salak honako ebazpena helarazi zien epaitegiei: behar diren datu garrantzitsuak biltzen dituen berariazko txostena eskatu behar da, eta ez administrazio espediente osoak, pertsonen intimitatea kaltetzea saihesteko.

IV.6. Izenpe

Erreklamaziogileak **Izenperen Herritarra** ziurtagiria kontratatu zuen. Kexaren arrazoia da zailtasunak izan zituela zuzen instalatzeko eta ordaindu behar izan zuela instalazioa errazteko tutoretzapeko programa bat lortzeko, eta harreman telefonoa 902 delako bat izan zela. Beharrezko gestioak egin ondoren egiaztatu zen herritar ziurtagiriak funtzionatzeko behar den instalazioa, berez, doakoa dela, ziurtagiria erabiltzeko ezinbestekoa ez den aplikazio baten jaitziera izan ezik, eta, beraz, ebatzi zen Izenperen jokabidea ez zela okerra izan.

V. Ondorioak

2010aren aldean, ikusten da arlo honetan jasotako kexa kopuruak hazkundera –txikia bada ere, zenbaki absolutuetan– izan duela; hazkunde horrek lotura zuzena dauka administrazio elektronikoaren erabileraren aurrerapen motelarekin, eta herritarren eskura dauden zerbitzu elektronikoak hedatzeko eta administrazioarekiko harreman elektronikoetan dauzkaten eskubideei balioa emateko erakundeek ekintza bateratuaren behararekin.

Datuen babesari dagokionez, aurkeztu kexen testuinguruan, administrazioen (kasu honetan, Eusko Legebiltzarra eta Jaurlaritza) lankidetzara arauak ezarri behar diren alde egin ahal izan dugu, informazio publikorako sarbidea errazteko, gardentasunari eta herritarrek informazio publikoa eskuratzeari buruzko lege aurreproiektuaren filosofiaren arabera; eta, berriz ere, gure iritzia eman dugu polizia fitxategiak datu pertsonalen babesari buruzko legediaren mende egoteari buruz, datuen ofiziozko baliogabetzea barne; horri lotuta, adierazi dugu euren datuak polizia fitxategietan sartuta dauzkaten pertsonen bidea izan behar dutela dauzkaten eskubideak erabiltzeko, eta ezinbestekoa dela eskubideei buruzko informazioa era eskuragarrian ematea.

Oso ona da Euskadiko Botere Judizialaren gobernu erakundeek lankidetzara justizia prozeduran, administrazio espediente osoen ordean, auzirako behar diren datu garrantzitsuan dakartzan berriazko txostena eskatzea lortzeko, jokoan dauden eskubideen garrantzia dela-eta.

Arartekoak jarraitzen du ikertzen Interneteko azterna digitalaren arazoa eta ahanzturarako eskubidea, batez ere Aldizkari Ofizialetan datuak argitaratzeak eta Interneteko bilaketa motorrek datuak indexatzeak dakartzaten ondorioak ikusita, eta, alderdi horiei buruz, Auzitegi Nazionalak emateke duen epaia garrantzitsua da.

IKTen eremuan, urtean burututako jarduketak herritarrek informazio teknologiei, haien hedapenari eta administrazio elektronikoko praktika onei dagokienez dituzten eskubideen errespetuaren azterketari lotuta egon dira. **Herritarrek** herri-administrazioekin harreman elektronikoak izateko dituzten **eskubideen dekalogo**a egin du Arartekoak.

Zentzu horretan, oso ontzat jo behar dugu, sare sozialen eta 2.0 aplikazioen irisgarritasunari buruz **ONCEk egin duen txostena**; gainera, diseinu unibertsalaren eta erabilgarritasunaren

ikuspegitik, minusbaliotasuna duten pertsonen arlorako interes handia du. IKTek integrazioarako eta gizarteratzeko tresnak izan behar dute. Hori gertatzea, ordea, urrun dago, eta besteak beste, gertatzen da pertsona horiek administrazio publikoko lanean erabili behar dituzten aplikazioak, edo euren lana eskuratzeko probetan erabili behar dituztenak sarritan ez direla irisgarriak eta bazterkeria sortzen dutela.

Arartekoak 2012an argitaratuko duen **Inklusio digitalari eta gizarte partaidetzari buruzko txosten berezian** pertsona taldeei eta haien berariazko premiei lotutako kontzeptu horiek aztertu dira.

Halaber, euskal herri-administrazioen arteko elkarreragingarritasunean eta interkonexioan aurrera egiteko, **datuak, ziurtagiriak eta agiriak elektronikoki trukatu ahal izateko eredu komuna** sortzearen aldeko lan bateratu eta koordinatua bultzatu da; izan ere, horrek ageriko abantaila ekarriko lieke herritarrei zerbitzu elektronikoei zabaltzen dituzten aukerei dagokienez.

Egungo krisi ekonomikoak nabarmen moteldu ditu pixkanaka baina etengabe gertatzen ari ziren aurrerapenak, informazio eta ezagutza teknologiei datzekien eskubideak betetzeari eta zerbitzu elektronikoak herritarren eskura egoteari dagokienez. Ahal den neurrian geldialdi hori arintzeko, **jarduketa ildo bi** sustatzearen alde egin da:

- Administrazioen barruan zerbitzuak eta ibilbideak berrantolatzea, zerbitzu horiek ondoren elektronikoki errazago ezartzeko lan prozesuak definitzeko.
- Egungo zerga pizgarriak handituz, I+G+Baren alde egiten duten enpresa edo gizarte ekimenei lehentasuna ematea, 2011n areagotu den joera indartzeko; izan ere, denborarekin, hura baliagarria izango litzateke administrazioak sektoreari ematea aurreikusten duten aurrekontuaren murrizketa arintzeko.

II.14

LANA ETA GIZARTE SEGURANTZA

ararteko

14. LANA ETA GIZARTE SEGURANTZA

I. Arloa kopurutan

Aurten arlo honetan 24 erreklamazio jaso dira guztira. Kexa horiek azpiarloetan sailkatu ahal dira:

– Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura	14
– Laneko osasuna	4
– Laneko administrazioa	2
– Beste alderdi batzuk	2
– Lana sustatzeko neurriak	1
– Gizarte Segurantzza	1

Aurten bideratu diren erreklamazioen –2011n jaso ziren kexak nahiz 2011ko urtarrilaren 1ean abian zeudenak– tramitazioaren xehetasunei dagokienez, txosten hau idatzi denean, hauxe da arloaren egoera:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
22	6	15	5	8	2	1

II. Araudi-testuingurua

2011. urtean lan eta gizarte segurantzako ikuskaritzak betetzen dituen ikuskaritzako funtzio publikoaren alorreko zeregin eta zerbitzuen eskualdaketa adostu da ([138/2011 Dekretua, ekainaren 28koa](#), Transferentzien Bitariko Batzordeak 2011ko ekainaren 22an onartutako akordioa onartzen duena. Akordio horren arabera, Euskal Autonomia Erkidegoari eskualdatzen zaizkio lan eta gizarte segurantzako ikuskaritzak betetzen dituen ikuskaritzako funtzio publikoaren alorreko zeregin eta zerbitzuak) bai eta, enplegu-erregulazioko espedienteen arloan, funtzioak zabaltea ere ([139/2011 Dekretua, ekainaren 28koa](#), Transferentzien Bitariko Batzordeak 2011ko ekainaren 22an hartutako Akordioa onartzen duena. Akordio horren arabera, gehitu egiten dira Estatuko Administrazio Orokorrak, maiatzaren 8ko 812/1985 Errege Dekretuaren bidez, Euskal Autonomia Erkidegoari enplegu-erregulazioko espedienteen arloan eskualdatutako eginkizun eta zerbitzuak).

[Urriaren 13ko 3/2011 Legea](#), Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuari buruzkoa, onartu egin da. Horren helburuetako bat zerbitzu horren, foru aldundien eta enpleguko politika aktiboen arloan ekintzak garatzen dituzten tokiko erakundeen artean koordinazio, lankidetzeta eta laguntza eredia ezartzea da.

Halaber, [azaroaren 24ko 4/2011 Legea](#) azpimarratu behar da, gizarteratzeko eta diru sarrerak bermatzeko legea aldatzen duena. Beste alderdi batzuen artean, gizarteratze hitzarmenak arautzen ditu, gizarteratzeko eta laneratzeko beharrezkoak izan daitezkeen ekintzak abian jartzeko tresna gisa, laneratzeko heziketa eta prestakuntza bereziki azpimarratuz. Diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarriari dagokienez, interes-dunak Eusko Jaurleari eskaera egin eta hori Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuko bulegoan aurkeztu eta gero burutuko dira.

III. Kexarik aipagarrienak

Alor horretan jaso ditugun kexek laneko bitartekaritzarekin, lana sustatzea eta laguntzarekin eta enplegurako prestakuntza profesionalarekin zerikusia izan dute, horiek baitira 2010. urtean gain hartutako eskumenak.

Ardura duten zerbitzuen funtzionamenduari lotuta egondako zenbait arazo honela azaldu daitezke: gure autonomia erkidegoak orain dela gutxi zenbait funtzio hartu ditu bere gain. Beraz, egoeraren arabera arazotzat jo daitezke. Hori behin onartuta, zerbitzuen funtzionamenduari dagokionez herritarrek aurkeztu dituzten kexak justifikatuta daudela esan dezakegu. Hala ere, kexa horiek ez dira antzuak izan behar; izan ere, arduradunei kexak eragin dituzten inguruabarrak ezagutzeko aukera eman diete eta, beraz, oinarrituta daudenean, zerbitzua hobetzeko baliagarriak izan daitezke.

Prestakuntza jarduerari dagokionez, hautagai batek prestakuntza ikastaro batean izena emateko topatu zuen arazoaren berri eman zigun. Bulego batean ikastaroa ezagutzen ez zutela esan zioten eta, ondoren, beste bulego batean ikastaroa beteta zegoela esan zioten. Hala eta guztiz ere, ikastaroa iragartzen jarraitu zuten.

Lanbidek emandako informazioari jarraiki, onartu zuen kasu horretan hautagaiari emandako informazioan koordinaziorik eza egon zela. Arazoak eskualdatutako eskumenak gauzatu ahal izateko gain hartutako zerbitzuen "aplikagarrian" integratu gabeko kudeaketekin zerikusia izan zuten.

Kexa horrek eta izena eman zuten pertsonen laneko kalifikazioan akatsak barne hartzen dituzten espedientei buruzko beste kexa batzuek lehen deskribatu dugun egoera erakutsi digute, hau da, orain dela gutxi funtzioak gain hartzearen ondoriozko arazoa.

Lan eskaintzen kudeaketaren barruan, zenbait pertsonak desadostasuna adierazi dute euren curriculum vitae ebaluatzeko igarotako gehiegizko denboraren ondorioz.

Halaber, Lanbidek zenbait lan eskaintzen betekizunei dagokienez egin duen interpretazioak eragin dituen kexak ere jaso ditugu. Zehatz-mehatz pertsona baten eskaerari buruz ari gara, ez baitzuten izapidetu eskaintzak eskatzen zuelako lantokia zegoen lekuan bititza eta interresduna beste leku batean bizi zen. Haren desadostasuna mahaigaineratu zuen pertsonak,

aldez aurretik, Lanbideri azaldu zion ez zeukala inolako arazorik eskatutako baldintza bete- zeko, hau da, lana zegoen tokian bizitzeko.

Hasiera batean, egoitzari buruzko baldintza horretara egokitzeko erraztasuna aintzat hartu- ta, “a priori” baztertzaila ez den baldintzat jo daiteke, baina, ondoren baztertzaila bihur daiteke, enpresak eskaintza aztertu eta gero, alegia.

Ikuspuntu horretatik, ulertu genuen kexa oinarrituta egon zitekeela eta, ondorioz, adminis- trazioari kexaren berri eman genion; izan ere, arrazoiketa hori oinarritzat hartuta, “a priori” baztertzaila ez den baldintza gisa kalifikatu daitekeen betekizun baten aurrean gaude.

III.1. *Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura*

Zenbait kexek mahaigaineratu dituzte kexagileen aburuz laguntzen eta diru-laguntzen deialdien ebazpenetan atzerapenak zirenak. Zenbait kasutan, deialdietan ezarritako epeek itxaronaldiak justifikatu dituzte eta, beraz, ez ziren atzerapenak. Hala ere, beste kasu ba- zuetan kexak izapidetu bitartean ebatzi badira ere, kexak oinarrituta zeuden.

Lanbiden alta emateko prozedurari dagokionez, pertsona batek azaldu zuen interneten kon- sultatu zuenean egiaztatu zuela bajaran eman ziotela. Azaldu ziotenaren arabera, lan-kontra- tu bat lortzean baja ematen da eta izena emanda duten pertsonen ez zaie horren berririk ematen. Horrez gain, agerian utzi zuen berriro alta emateko derrigorrez norbera joan behar dela Lanbideko bulego batera.

Lehenengo alderdiari dagokionez, interesdunari azaldu genion alta ematerako orduan per- tsonen zerbitzuan izena emateak barne hartzen dituen eskubide eta betebeharren berri ematen dietela. Bigarren alderdiari dagokionez, ondoren egiaztatu ahal izan genuen neu- rriak hartu zituztela interesduna bera bulego batera joan gabe.

Deialdiak iragarritako laguntzen eremuan ([2011ko martxoaren 3ko Erabakia, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuaren Administrazio Kontseiluak hartutakoa](#); honen bidez, kotizaziopeko prestaziorik jasotzen ez duten eta/edo diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzen duten Euskal Autonomia Erkidegoko langabeak kontratatzea bultzatzeko laguntzen deialdia onar- tzen da), pertsona batek azaldu zigun haren ustez oinarrien ez-betetze bat zena. Adierazi zuen aipatutako erabakiaren 5. artikulua honako hau ezartzen duela: enpresek diru-laguntza jasotzeko eskubidea daukate kontratatutako pertsonak ez badu kontratua egin den unean ordaindutakoaren arabeko prestaziorik jasotzen. Hala ere, interesdunak azaldutakoaren arabera, ez zen une hori aintzat hartu baizik eta eskaintza egin zen unea.

Kexagileak ulertu zuen ordaindutakoaren arabeko prestazioa jasotzen zuenez, baldintza bete ahalko zuela baja emanez.

Aginduak zera dio: *“Diru-laguntzarako eskubidea sortuko du erakunde onuradunek Lanbide Euskal Enplegu Zerbitzuan enplegu-eskatzaile gisa inskribatutako pertsonak kontratatzeak,*

(...) Pertsona horiek, gainera, honako bi baldintza hauetako bat bete behar dute kontratazioa egiten den unean:

a) Diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzea, gizarteratzeko eta gizarte-babeserako oinarriko errentaren modalitatean zein laneko diru-sarreraren errenta osagarrian.

b) Kotizaziopeko langabezia-prestaziorik jasotzen ez duen langabea izatea.”

Agindua modu hertsian irakurriz gero pentsa daiteke ordaindutakoaren arabera prestazioa jasotzeko eskubidea daukan pertsonak borondatez jasotzeari uko egiten badio baldintza bete ahal duela.

Irakurketa hori egin daiteke baina, hala ere, agindua interpretatzean kontuan hartu behar da deialdiaren helburua halako egoeratan nahigabe daudenei laguntza eskaintzea dela.

Balorazio hori kexa aurkeztu zuen pertsonari helarazi ostean, beharrezkotzat jo genuen administrazioari deialdiaren inguruko zenbait alderdiren gaineko informazioa eskatzea.

Alde batetik, aginduak dio kontratua egiten den unean baldintzak bete behar direla baina aurrerago xedatu du erakunde onuradunen eskaerak ebazteko, Lanbidek, hautagaitzak baloratzen dituenean (hori kontratua egin baino lehen egiten da) deialdiaren baldintzan bete behar direla kontuan hartuko duela. Hautagaitza alde aurretik hautatu zuten azken xedapen horren interpretazioa oinarritzat hartuta.

5. artikuluko bi atalak, hau da, 1. eta 2. atalak, agindu beraren barruan jaso behar direnez, horien irakurketak ezin ditu kontraesankor bihurtu, baldintzak bete behar diren unearen inguruan lehenengoak ondorio bat eragiten duen arren eta bigarrenak beste ondorio bat eragiten duen arren. Egia esan, lehenengo atalak kontratua egiten den uneari egiten dio erreferentzia eta bigarrenak, lehenengoa ñabartu gabe, dio erabakia Lanbidek alde aurretik dituen datuak oinarritzat hartuta hartuko dela, hau da, laguntzen onuraduna den erakundeak eskaera egiten duenean Lanbidek dituen datuak erabiliz.

Aurrekari horiekin beharrezkoa iruditu zitzaigun idazketa berri bat sustatzea, oraingoak sortu dituen zalantzak alde batera uzten dituen.

Deialdiaren egokitasunetik harago joateko asmoz, administrazioari honako hau baloratzeko eskatu genion –kexa hori aurkeztu zuen pertsonak mahaigaineratu zuen borondatezko bajaran kasu zehatzetik kanpo–: beste kasu batzuetan deialditik kanpo geratu daitezkeela eskaera egiten duten unean baldintzak betetzen ez dituztenak baina kontratua egiten den unean, berriz, betetzen dituztenak, une batetik bestera igarotzen den denboraren arabera. Kasu horiek deialdiaren zerizana beteko lukete.

Haren erantzunean, administrazioak azaldu zigun kasuistika mugagabea izan daitezkeela eta egoera guztiak barne hartzea ezinezkoa dela. Aurkeztutako eskaintzen kudeaketa eraginkorrak hautagaiak bilatzeko zenbait parametro edo baldintza definitzeko betebeharra ezartzen du; betiere, denborari dagokionez, une zehatz edo jakin bati lotutakoak. Kasu horretan,

enplegu bulegoak eskaera kudeatzen duen unea hautatu zen, hau da, ondorengo kontratua formalizatu baino lehen.

Gogoeta hori abiapuntutzat hartuta, Lanbidek, laguntzen deialdiaren gaur egungo idazketaren ondorioak ikusita, hurrengo deialdietarako, jasotako iradokizunak kontuan hartuko dituela hitza eman du, sortutako nahasketak eta desadostasunak saiheste aldera.

III.2. Laneko administrazioa

Atal horretan arazo honen berri eman zuen kexa bat sartu dugu: enpresa bateko batzarrean (Arabán) enpresa batzordeko ordezkariak ordezkatzea erabaki zuten. Aurreko batzordekoak kexa bat aurkeztu zuten erabakiaren aurka errekurtsua aurkeztu zelako eta laneko administrazioak aldaketa onartu zuelako mahaigaineratutako epai-erreklamazioaren inguruko erabakia jakin aurretik.

Kasu horrek aurreko urtean (Bizkaian) izapidetutako espediente baten antza dauka. Azken horretan, sindikatuen arteko akordio bat oinarritzat hartuta –oraingo kexan ez bezala–, batzarrean adostutako aldaketaren aurka errekurtsua bat aurkeztu zen baina laneko administrazioak egiteke zeuden aldaketak (kautelazko etetea) burutu aurretik epaia eduki arte itxaron zuten. Gure informazio eskaeran hori aipatu genuen.

Erantzunean administrazioak Bizkaia izenarekin aipatu dugun espedientearen jasotakoa ez bezalako iritzia helarazi zigun. Hau da, lurralde horretan adostutakoaren aurka, Arabako kexan aldaketa ez dute utzi epailearen erabakiaren zain.

Administrazioaren erabakia kexa aurkeztu eta gutxira eman zen epaiaren autoan oinarritu zen. Bertan zera xedatu zen “*Eskatzaileek eskatutako kautelazko neurria ez da onartuko.*”

Interesdunei laneko administrazioarekin egindako alderaketa horren berri eman genien eta lan-arloko epaitegiaren autoa jakinarazi genien, horrek kautelazko eteteari buruzko nahia ebazteaz gain, gaia gure jarduteko eremutik kanpo utzi baitzuen.

III.3. Laneko osasuna

Atal honetan amiantoari lotutako zenbait kexa jaso ditugu.

Arazo horri dagokionez, iaz espediente bat ireki genuen gure helburuak diseinatzeko aurreikuspenak ezagutzeko, laneko gaixotasun horri aurre egite aldera.

Arartekoaren erakunde honetan, ASVIAMIE Euskadiko amiantoaren biktimen elkartearekin izandako bilera batean, pertsona horiei eragiten dieten askotariko egoerengatik duten kezkak entzuteko aukera izan genuen. Hori dela eta, gure jarduera elkarte horrek hala eskatuta abian jarri genuen espediente berriari esker bideratu dugu.

2011-2014 Osasuneko eta Gizarte Segurantzako Estrategiak arazo hori jorrazteko beharra barne hartzen du. Hala, lanaren osteko zainketa burutzeko datu fidagarririk ez dagoenez, agerian utzi den helburuetako bat gaur egungo programa hobetzea da. Zainketari lotuta ere, antzeman dugu OSALANek aurrera pausuak eman dituela produktu horren eraginpean dauden langileen erregistro ofizial bat eratze aldera.

ASVIAMIEk azaldu digun alderdi garrantzitsu bat lanaren osteko osasunaren zainketari lotuta dago, zehatz-mehatz, zainketa hori jasotzeko beharra eduki dezaketen pertsonen identifikazioa ahalbidetzen duen informazioa edukitzeko nahiari lotuta.

Kexa horiek aditzera eman zuten kezka mahaigaineratzeko, egokia iruditu zitzaigun bilera bat antolatzea OSALANeko zuzendariarekin, kexetan adierazitako kezka berri eduki zezan. Bilera horretan jakinarazi genion gure ustez ez dagoela informazio nahikorik gizarte eragileen eskutik, organismo horren bidez burutzen ari diren jardueren gainean.

Ondoren, OSALAN aipatutako elkartearekin bildu zen organismo horretatik burututako eta aurreikusitako jardueren berri emateko, arazoari aurre egiteko eta euren alde aurretiko baimena eduki barik banakako langileen kasuetan ofizioz esku hartzeko egon daitezkeen mugak azaltzeko, hala nola, lanaren osteko kontrolak egiteko.

OSALANen ustez, amiantoaren inguruko planaren aurkezpenak bultzatu dezake eragindako pertsonen interesa piztu dezake eta organismo horretara jotzera bultzatu ditzake.

Alor horretan gauzatutako beste jarduera batek Santurtziko zentral termikoaren eraisketa-rekin zerikusia dauka.

Kexa batek martxoaren 31ko 396/2006 Errege Dekretuak arautzen dituen alderdiei lotutako zenbait kontu mahaigaineratu zituen. Dekretu horren bitartez, amiantoaren eraginpean egoteko arriskua barne hartzen duten lanetan aplikagarriak diren segurtasuneko eta osasuneko gutxieneko xedapenak ezarri dira eta amiantoaren eraginpean egoteko arriskua barne hartzen duten lanek bete behar dituzten baldintzak arautu dira.

Hasiera batean, pentsatu genuen alderdi horiek aintzat hartu zirela; izan ere, enpresek amiantoa kentzeko lanak gauzatzeko aurkeztu behar duten laneko plana onartzeko betekizunak dira. Gogoeta hori abiapuntutzat hartuta eta kexaren bidez helarazi zizkiguten zalanzei erantzuteko asmoz, informazioa eskatu genuen.

Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak esan zigun OSALANek laneko planari buruzko txosten tekniko bat egin zuela eta zenbait teknikok obran bi bider bisitaldia egin zutela betetzen zela frogatzeko; besteak beste, kaleko arroparen bereizketa egiterakoan kutsadura kentzeko unitateak ote zeuden egiaztatuz. Horrez gain, erantzunean gaineratu zen laneko eta gizarte segurantzako ikuskaritzak OSALANeko teknikariek batera obran beste bisitaldi bat egitea aurreikusita zegoela.

Ikuskapen bisitaldi horren gaineko txosten zehatz batean xehetasunez jaso ziren alderdi hauek: hoditeriaren estalkia kentzeko lanak eta bi burbuilen eraikuntza enpresaren eskutik, sorkuntza eremuan, amiantoa duen materiala kentzeko.

Amiantoa kentzeko lanak burutu ahal izateko eskatzen diren baldintzak betetzeari buruzko datu horiek ikusita, kexa oinarririk gabe geratu zen. Kexagileari horren berri eman ostean, espedientea artxibatu egin genuen.

IV. Ondorioak

Agerian jarri den moduan, administrazioak erabilitako irizpideekin desadostasuna adierazten duten kexez gain, funtzionamenduari lotutako beste batzuk ere jaso ditugu.

Azken horietan laneko bitartekaritzarekin, lana sustatu eta laguntzarekin eta lanerako prestakuntza profesionalarekin (hau da, orain dela gutxi gain hartutako eskumenekin) zerikusia duten gaiak jorratu direla aintzat hartuta, arrazoi horien ondoriozko kexak ahaztuta daudelakoan gaude eta espero dugu alor horretan hartutako neurrien emaitza positiboak ikusi ahal izatea.

Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errentari buruzko legea aldatu duen azaroaren 24ko 4/2011 Legeak diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria eskuratzeko xedatu dituen funtzioak bere gain hartu ditu. Legeak laneratzeko heziketa eta prestakuntza bereziki azpimarratzen ditu. Zeregin hori herritarren beharren kudeaketa aurrera eramateko beste erronka garrantzitsu bat izango da.



II.15

HIRIGINTZA ETA LURRALDE ANTOLAMENDUA



ararteko

15. HIRIGINTZA ETA LURRALDE ANTOLAMENDUA

I. Arloa kopurutan

Hirigintza eta lurralde antolamenduaren arloan, Arartekoak diziplina horren inguruan egingako esku-hartzeak biltzen dira; horren barruan sartzen dira hiri antolamendua, lurzorua urbanizazioaren bidez eta ondoko eraikuntzaren bidez hirigintza aldetik eraldatzeko prozesua eta hirigintzako legeriaren babesa.

Hirigintza eta lurralde antolamenduaren arloan jasotako erreklamazioak 95 izan dira guztira, hau da, tramitatu diren erreklamazio guztien %5,11. Eragindako administrazioen arabera, kexak modu honetan banatzen dira:

– Tokiko administrazioa.....	83
– Foru administrazioa	4
– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza)..	2

Azpi-arloak, berriz, honakoak izan dira:

– Hirigintzako diziplina eta aurria.....	53
– Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura.....	20
– Hirigintza arloko informazioa jaso ahal izatea	10
– Hirigintzako kudeaketa.....	5
– Irisgarritasuna	3
– Hirigintzako antolamendua.....	2
– Beste alderdi batzuk	2

Arlo honetako erreklamazioen izapidetze-egoerari buruz (2011n nahiz aurreko urteetan hasitakoak):

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Heritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
128	40	83	51	17	15	5

Ekitaldi honetan eremu horretako erreklamazio kopuruaren hazkuntza jakinarazi behar dugu. Kontsulta eta erreklamazioen hazkuntza, neurri batean, hirigintza kudeaketatik sortutako arazoaren (hirigintza gastuen ordainketa, ostatua emateko burutzapena) ondorio da baita administrazio espedienteetan dauden agiritara heltzeko zailtasunen ondorio ere. Bestalde, higiezin eta finantza merkatuaren uneko egoeratik sortutako hirigintza antolamenduan eraginda duten erreklamazioen kopurua egonkor mantentzen da.

Hazkuntza egon arren, kexa gehienak arrazoizko epealdi baten barruan izapidetu dira. Kasu zehatzak aipatu behar dira, hainbat administrazioen lankidetzak ez izatean erreklamazioei

erantzuna ematean atzerapen handia egon baita. Hori da Getxoko Udalaren eta Lapuebla de Labarcako Udalaren kasua, eskatutako informazioaren bidaltzea 16 hilabete baino gehiago atzeratu baita eta horrekin Legebiltzarraren ordezkari gisa esleitutako lana eraginkortasunez egitea eragozten da.

Erakunde honen esku-hartzeak herritarrek aurkeztutako arazoak ebaztean izan duen **eraginkortasun maila** azpimarratu behar dugu. Arlo horretan 2011n zehar 13 ebazpen bideratu dira administrazio jarduera desegokiren bat egoteagatik izapidean onartu diren kexei dagokienez. Espediente horien artean Erandioko auzo baten birsorkuntzari buruz onartutako proposamena azpimarratzen dugu, pertsona bati 105.326 € itzuli izana hirigintza gastuen kontura egindako hirigintza gastuengatik edo 5.000 euroko hirigintza zigor baten ezeztapena. Aipatzekoa da 21 kexa ebatzi direla berezko ebazpenik eskatu behar izan gabe. Kexa horien artean hainbat kudeaketa gaineratu ditzakegu: lizentziarik gabeko jarduerak salatzuz egindako eskaerei administrazioek erantzuna eman diezaieten burututakoak, bulego publikoetan dauden agirieta hartzeko burututakoak edo hirigintza gastuengatik zor diren kopuruak itzultzeko bideratutakoak. Ebatzitako kexa multzo bat gaineratu dugu nabarmendutako kexen atalean.

II. Lege-berrikuntzak

Ekonomia iraunkorrari buruzko [martxoaren 4ko 2/2011 Legeak](#), hainbat neurri gaineratu ditu hiriko birgaikuntza eta berrikuntza errazteko.

Alor horretako berrikuntza nagusia, hipoteka zor dutenen aldeko neurriak hartzen dituen, gastu publikoa kontrolatzen duen eta administrazio bidea errazteko eta birgaitzeko eta enpresa-jarduera sustatzeko toki-erakundeek enpresekin eta autonomoekin egindako zozrak kitatzeko bidea ematen duen [uztailaren 1eko 8/2011 Errege Lege Dekretuan](#) aurkitzen dugu.. Alde batetik, eraikinen ikuskapen teknikoaren beharra gaineratzen du, Euskal Autonomia Erkidegoko Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko [ekainaren 30eko 2/2006 Legean](#) xedatutakoaren arabera. Era berean, arau horrek isiltasun negatiboa ezartzen du lehen atalean gaineratzen dituen hirigintzako lizentzien emakiden prozeduretarako.

Eraikigarritasun iraunkorrari dagokionez, eraiki berrien eraginkortasun energetikoaren ziurtagiria arautzen duen [azaroaren 22ko 240/2011 Dekretua](#) biltzen dugu.

Hala eta guztiz ere, Lurzoru eta Hirigintzari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legearen garapenerako araudia onartzeke dago. Arau horretan, legea garatzeko araudiak 2007. urtean onesteko manua ezarri zen –behin eta berriz ez da bete–.

Bestalde, lurralde antolamendurako bi tresna onartu dira, hain zuzen ere, [Durangoko Eremu Funtzionalaren Lurralde Plan Partziala](#) eta [Balmaseda-Zallako \(Enkarterriak\) Eremu Funtzionalaren Lurralde Plan Partziala](#).

Araudia Desgaitasuna duten Pertsonen buruzko Eskubideen Nazioarteko Konbentziara egokitzeko [abuztuaren 1eko 26/2011 Legea](#) aipatu behar dugu, arau horrek Jabetza Horizontalerako [uztailaren 21eko 49/1960 Legean](#) xedatutako higiezinaren irisgarritasuneko hainbat lanen baimenerako erregimena aldatzen duen heinean.

III. Jarduera-plana

Jarduketa plan honetan jasotako proposamenak lotura zuzena du ingurumen arloko planeari sartutakoekin, bereziki ingurumenaren eremuan jarduten diren elkarrekin batera aurreikusitako jarduketari dagokienez.

BILERAK ELKARTEEKIN

Hirigintza jardueren eragina pairatu duten hainbat herritar taldeekin bilera egin dira. Horrela bada, Irungo eskola batean bide bat eraikitzeagatik kaltetutako pertsona talde batekin izandako bilera edo Erandion hirigintza hitzarmen baten ondorioak pairatutako talde batekin izandakoa aipatuko ditugu. Era berean, Arartekoak Abanto-Zierbenako Santa Juliana auzoan bisita bat egin zuen auzoko egoera ezagutzeko.

BILERAK ADMINISTRAZIOEKIN ETA ZERBITZUEKIN

Abantoko Santa Juliana auzoaren birsorkuntza prozesuari dagokionez, Arartekoa 2011ko urrian Abanto eta Zierbenako Udaleko hirigintza zinegotziarekin elkartu zen jarraitutako aurrerapausoak jorratzeko.

2011ko urtarrilean Erandioko Udaleko Hirigintza Arloko arduradunarekin bilera bat egin zen gizarte etxebizitza batzuk eraikitze lanak atzeratu egin zirela-eta izapidetu genuen kexa bati buruz hitz egiteko. Hain zuzen ere, gizarte etxebizitza horien bidez, berriro bizilekua eman asmo zaie hirigintzako jarduketa batek eragindako hainbat bizilaguni.

OFIZIOZKO JARDUERAK

Ofiziozko kexa-espedita bat hasi dugu Gipuzkoako Foru Aldundiak nekazaritza eta abeltzaintzako ustiaketei loturiko egoitzarako ez diren eraikuntzetarako alde aurretiko txosten bat eskatu izana baloratzeko lurzoru urbanizaezineko baimen eta lizentzia kontuetan jarduketak koordinatzen dituen [azaroaren 24ko 82/1998 Foru Dekretuaren](#) arabera.

PARTE HARTZEKO FOROETAN, ESKUBIDEAK BULTZATZEKO ETA SUSTATZEKO EGINTZETAN PARTE HARTZEA

EHUK antolatutako [Ekiten Thinking](#) ideien laborategian parte hartzea. Laborategia [etxebizitza plan berrietan, etxebizitza hutsetan eta gehiegizko okupazioan dagoen parke higiezinaren tratamenduari](#) buruzkoa da.

IV. Kexarik aipagarrienak

– Etxebizitza duinaz, egokiaz eta irisgarriaz gozatzeko eskubidea

Etxebizitza bat izateko eskubidearen edukiak –Konstituzioko 47. artikuluan dago jasota– eragin berezia du hirigintzaren esparruan. Eraikin berriak egitea xede duten etxebizitza politiken osagarri gisa, auzune eta ingurune degradatuenak gizarte eta hiri aldetik biziberritzeak funtsezkoa izan behar du esku-hartze publikoan, artikuluko horretan erantsitako hirigintza eskubidea zaintzeko. Hirigintzako legedian etxebizitza duin, egoki eta eskuragarri bat, igorpen kutsatzailerik gabea eta ingurumen eta paisaia aldetik egokia den leku batean kokaturikoa lortu ahal izatea planteatzen da.

Arartekoak izapidetu duen erreklamazio batean Erandioko pertsona talde batek euren bizi-moduaren osasungarritasun eta segurtasun baldintza eskasak helarazten zizkiguten. Kexa izapidetzeko hainbat jarduera egin ondoren, [2011ko apirilaren 1eko Arartekoaren Ebazpena](#) eman genuen. Horren bidez, Erandioko Udalarari gomendatu genion Altzagako auzoaren hiri birsorkuntzarako ahaleginekin jarrai zezala lehentasunez.

Erantzun gisa udalaren ofizio bat jaso dugu eta bertan azaltzen digutenez, ostatu ematea posible egingo duten etxebizitza libre zein babestuentzat aurreikusitako etxebizitza blokeak eraikitzeko lanekin hasiko dira.

Hirigintza aldetik biziberritzeko edozein prozesuk eduki behar du erreferentzia gisa legezko pertsona okupatzaileek **berriro bizilekua emateko duten eskubidea** Euskal Autonomia Erkidegoko Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legearekin bat etorritik.

Herritarrak kezkatzen dituen eta maiz erreklamazioak jartzeko zio den hirigintzako inguruabar bat da haien jabetzako etxebizitza antolamendutik kanpo egotea. Egoera hori Erandioko familia batek azaldu zigun, Bizkaiko errepedeen lurralde plan sektorialaren barnean zegoen bide bat eraikitzeko xedapenen eragina pairatu zuen higiezin baten jabea izanik. [Bizkaiko Foru Aldundiko Herri Lan Sailari informazioa eskatu genion bidea burutzeko, lurra lortzeko eta etxebizitzako legezko okupatzaileei ostatu emateko eskubiderako bere xedapenak argitzeko](#). Foru erakunde horrek jakinarazi zigun zubiaren foru proiektuak ez duela higiezin eraginik edukiko eta, edukitzeotan, eragilea udal plangintzan etorkizunerako ezarritako zubiarekin lotura izango litzateke. Txosten horren arabera, ondorioztatu daiteke Erandioko Udala izango dela kontu horri dagokionez erabakiak hartu beharko dituen. Informazio hori ikusita, erakunde horrek egokitzen jo zuen bi erakundeek bidera lotzeko xedapenak, lan hori burutzeko administrazio arduraduna zein zen eta aipatutako higiezin eragina izatea aurreikusten den argi zezaten.

– Zuzkidura publikoak eta ekipamendu kolektiboak erabiltzeko eskubidea

Eskubide honen edukiaren bidez, herritarrak ekipamendu kolektiboetara eta zuzkidura publikoetara fisikoki iritsi ahal izatea bermatu nahi da, izan daitezkeen arkitektura-oztopoak

kenduta. Ekipamendu edo zuzkiduraren kontzeptu horren barruan, kontuan hartu behar ditugu herritarrei zerbitzuak emateko beharrezkoak diren azpiegiturak (hirigintzakoak, garraioak, hezitzaileak, sozialak, kulturalak eta abar).

Kasu honetan Barakaldoko merkataritzagune batean dagoen haurtzaindegi batera heltzeko zailtasunak helarazten dizkigun pertsona baten erreklamazioa izapidetu dugu. Erreklamazioan azaltzen duenez haur-kotxeak sartzeko arrapala bakarria hondatuta dago eta ezin da haurtzaindegira heldu haurtxoei arrisku egoera eraginez. Barakaldoko Udalak zigilatzea erabaki du jardueraren titularrak konpontzen duen arte baina, lau hilabete igarota, egoerak ez zuen hobera egin. Arartekoak Barakaldoko Udalari helarazi dio erreklamazio hori. Gure eskaerari erantzunez, Hirigintza eta Udal Zerbitzuetako Eremuak ikuskapen bisita bat egin zuela jakinarazi zigun eta instalazioak konpondu zituztela egiaztatu ahal izan zuenez, arrapala mekanikoen zigilatua kentzeko agindua eman zuen.

Beste pertsona batek bere etxebizitza eta hiriko ingurua behar bezala erabiltzeko zailtasunak azaltzen dizkigu bere eraikinean dauden oztopoen aurrean. Horretarako Ekonomia Jasangarriari buruzko [martxoaren 4ko 2/2011 Legearen](#) 111. artikulua aplikatzeko aukerari buruzko kontsulta egiten digu oztopo arkitektonikoak kentzeko adostasun nahikorik ez dagoen jabe-kideen komunitateetan eta igogailu bat ezartzeko. Zentzu horretan bere udalera zuzendu da aplikazioa sustatu dezan. Xedapen horrek aukera eskaintzen du udalek higiezin jabeek eskatzeko hobekuntza lanak egin ditzaten irisgarritasun araudia betetzen dela bermatzeko. Kontu hori jada Euskal Autonomia Erkidegoko hirigintzako legerian agertzen da Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legearen 203.2. artikuluan. Nolanahi ere, eskaera hori gauzatu ahal izateko estatuko legegintzak beharrezkotzat jotzen du birgaitze plan bat onartzea herri horretan eta lanek legezko beharren gehieneko zenbatekoa gainditu ez dezaten. Elementu komun erabilera egokirako edo kanpoaldearekiko lotura errazten duten gailu mekaniko eta elektronikoen instalaziorako irisgarritasun lanen kasuan, [Jabetza Horizontalaren Legeak](#) zenbateko hori gastu komun hamabi hilabeteko arrunt baino gehiago ezin dela izan erabaki du. Bestalde, Euskal Autonomia Erkidegoan, birgaitze integratuko eremuak Eusko Legebiltzarrak onartzen ditu, udalek hala eskatuta, ondare urbanizatu eta eraikia birgaitzeko jarduketa babestuei buruzko [abenduarien 30eko 317/2002 Dekretuaren](#) arabera. Eraikinen hobekuntzarako baliagarri izan zitekeen beste mekanismo bat zera litzateke: berrogeita hamar urte baino gehiago dituzten eraikinen jabeek aldizkako ikuskapena eskatzea. Kasu horretan ikuskapena eraikinaren kontserbazio maila zehaztera bideratuta dago. Eusko Jaurlaritzaren [eraikinak birgaitzeko eta hiriak birsortzeko 2010-2013 plan estrategikoak](#) legezko xedapen bat gaineratzeko beharra dauka zaintza behar horien edukiaren estaldura juridikoa bermatzeko. Bertan, irisgarritasuna hobetzeko beharrezkoak diren lanak gaineratu beharko lirateke. Gure erantzunean erreklamatzailari azaltzen diogu Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailari eraikinen zaintza beharren araudiaren garapena eta etxebizitzaren ikuskapen tekniko azal diezazkion. Era berean, bere udalera jo dezake bere eraikina birgaitzeko eremuen borneyan gaineratzeko aukera iker dezan. Zentzu horretan aipatu behar dugu erakunde honek ofiziozko jarduera bat hasi zuela 2010ean. Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailak jakinarazi digu egoitza eraikinen ikuskapen teknikoaren prozedura arautzen duen dekretuaren zirriborro bat egin duela, egun oraindik onartu ez dena.

– Hirigintzako antolamenduari eta aplikatzekoak diren hirigintzako araubideari eta baldintzei buruzko informazioa lortzeko eskubidea

Hirigintzako informazioa eskuratzeko eskubide honen barruan, adierazi behar dugu oraindik ere hainbat partikularrek eta elkartek jakinarazten digutela zailtasunak izaten dituztela udalei hirigintzako antolamenduaren inguruan eskatutako informazioa eskuratzeko.

Horrela bada [Karrantzako Haraneko Udalak](#) erantzuna eman ez izanagatik kexa bat aurkeztu zuen pertsona baten kasua aipatzen dugu. Horren erantzunez [2011ko martxoaren 31ko Arartekoaren ebazpena](#) eman genuen. Horren bidez Karrantzako Haraneko Udalari gomendatzen genion epean erantzun zezan egindako hirigintza eskaerari.

Ebazpen hori ez zuten onartu. Beste kasu batzuetan eskaeraren erantzuna administrazioak egin du erakunde honek egindako eskaeraren erantzuna eskatu ondoren.

Beste ebazpen batean, [2011ko uztailaren 21eko Arartekoaren ebazpenean](#), Debako Udalari gogorarazten genion industria sektore baten garapenean udal esku-hartzea bideratzeko egindako eskaerari berariazko erantzuna emateko beharra duela. Ebazpen horren bidez kexa-espedita bat amaitu zen [Debako Udalak](#) izapidetutako hirigintza espedita baten informazioa eskuratzeko zailtasunen aurrean.

Azkenik, [2011ko azaroaren 17ko Arartekoaren ebazpena](#) zuzendu dizugu. Horren bidez, Bilboko Udalari gomendatzen zaio ikastetxe bateko obrak legeztatzeko espeditatea ikusteko aukera eman dezan. Udal horrek interes zuzena bermatzeko beharra eskatzen zuen hirigintza lizentzia bati buruzko agiriak eskuratu ahal izateko. Arartekoaren ustez, Euskal Autonomia Erkidegoko Lurzoru eta Hirigintzari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legearen 8. artikulutik sortutako ekintza publikoak dakar hura eskatzen duen edozein pertsona interesduntzat jotzen dela ekintza publikoa burutzeari dagokionez. Ekintza hori aukera berdintasunean burutzeko, hirigintzako espedita guztiak (irekita zein artxibatuta daudenak) ikusteko eta kopia eskuratzeko eskubidea daukate, hirigintzako baimenen izapidetzea barne, betiere, administrazio prozeduraren gaineko legeriarekin bat eginez.

– Hirigintzako antolamenduko eta planen ingurumen ebaluazioko prozeduretan modu eraginkorrean parte hartzeko eskubidea

Hirigintzako prozeduretan modu eraginkorrean **parte hartzeko eskubidea** da, informaziorako eskubidearekin batera, lurzoru antolatze eta erabiltzeko proposamen jakin batzuen aurka dauden herritar taldeek erakunde honi aurkeztutako kexa sarrienetako bat.

Arazo horren inguruan hainbat erreklamazio bideratu ditugu. Bertan interesdunek Gordexola edo Labastida bezalako udalerrietako hirigintza antolamendu planak izapidetu bitartean jarraitzen den parte-hartze programa zalantzan jartzen dute. Kasu horietan udalaren erantzuna saiatzen da justifikatzen interesdunek hirigintzako legegitzaren xedapenen arabera

parte hartu ahal izan dutela, baloratu eta erantzun diren proposamenak eta alegazioak aurkeztuz.

Kontu horren inguruan eskubide horri buruzko gomendio orokor bat egin dugu, eta ebazpen horretan erabaki publikoak hartzeko prozesuetan kalitatezko herritarren parte-hartzea kontuan hartu beharreko modua aztertzen dugu.

Atal honetan herritarren parte-hartzeari buruzko beste kontu bat gaineratuko dugu hirigintza planen **ingurumeneko ebaluazio estrategikoaren** bidez. Arartekoak Errigoitiko auzo elkarte batek eskatutako jarduera bat amaitu du, [2011ko uztailaren 21eko Arartekoaren ebazpenarekin](#). Horren bidez, gure esku-hartzea amaitzen da Errigoitiko Malluki poligonoko industria lurraldearen garapenerako jarraitutako administrazio jardueren inguruan. Ebazpen horretan Errigoitin (Bizkaia) onartutako plan partzial baten ingurumen ebaluazio baten beharra proposatzen dugu.

– **Ekintza publikoa baliatzeko eskubidea, lurralde, hirigintza eta ingurumen antolamenduko zehaztapenak errespetarazteko**

Atal honetan jaso dira herritarrek burutu duten jardun publikoa: hirigintzako legezkotasuna aplikatzea salatu dute administrazio publikoen aurrean.

Kexetan adierazten da zenbait kasutan berandu izapidetzen direla pertsonak hauek aurkeztutako salaketak, eta horien bidez eskatu dute erabil dadila hirigintza ikuskerak egiteko ahal publikoa, ikusita partikular batzuek baimenik gabe egin dituztela zenbait obra edo erabilera.

Ekitaldi honetan Arartekoak bideratutako jardueren artean interesdunek egindako salaketei erantzuna ematean administrazio jarduera okerra burutzeagatik emandako hainbat ebazpen gaineratu behar ditugu. Erakunde honek azpimarratzen du administrazio horrek behar bezala izapidetu behar dituela herritarrek aurkezten dituzten idazki guztiak, arin, biziki eta eraginkortasunez, espediente behin betiko ebatzi edo amaitu arte. Espainiako Konstituzioak berak –103.1. eta 105. artikuluetan– aipatzen du prozedurazko izapide batzuk daudela eta herritarrei benetako erantzuna eman behar zaiela. Alderdi horiek Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Gutuneko 41. artikulua herritarrei ematen dien administrazio egokirako eskubidea osatzen dute (gutun hori Europarako Konstituzioa ezartzen duen Itunak barneratu zuen).

Halaxe gertatu da [2011ko azaroaren 24ko Arartekoaren ebazpenean](#). Horren bidez Lapuebla de Labarcako hirigintza legezkotasuna urratzeagatik salaketa bati erantzuna ez emateagatik aurkeztutako kexa-espediente amaitzen da.

[2011ko otsailaren 28ko Arartekoaren ebazpenean](#) ere aurkezten da. Horren bidez Amorebieta-Etxanoko Udalari gomendatzen zaio hirigintzako legezkotasunaren aurkako lurzati baten baso erabileragatik egindako salaketa izapidetu dezan.

Zentzu horretan ere [2011ko maiatzaren 13ko Arartekoaren ebazpena](#) aipa dezakegu. Horren bidez Abaltzisketako Udalari gomendatzen zaio lizentziarik gabeko obra batzuen legalizazio-espeditentearekin jarrai dezala. Azken bi gomendio horiek ez ziren onartu.

Aparteko aipamena merezi du [2011ko maiatzaren 3ko Arartekoaren ebazpenak](#). Horren bidez lurzoru urbanizaezinean obra batzuk legalizatzen dituen Donostiako Udalak eman-dako lizentzia baten aurka aurkeztutako kexa-espeditentea amaitzen da. Gure ebazpenean [Donostiako Udalari](#) azaltzen genion lurzoru mota horretan egin beharreko obrak berariaz baimendu behar direla eta ez direla alboko hiri-lurzoruko beste lurzati baten barnean baimendutako beste eraikitze obretara lotuta geratu behar. Obren sustatzaileak dauden eraikuntzetan obrak eta erabilerak baimentzeko eskatuz gero, nahitaezko baldintza da aurretik eraikuntza egon bazegoela eta eraikuntza hori hirigintzako legezketasunari jarraiki eraiki izana egiaztatzea eta haren xedea plangintzako ezarpenekin bat etorriko dela justifikatzea. Azken kasu horretan, obrak eta erabilerak antolamendutik at egongo liraterke. Hortaz, udalak dauden eraikuntzen finkatzea, modernizazioa, bolumena handitzea eta hobetzea ez dakarten obrak bakarrik baimendu ahalko lituzke.

– Jabetzak dakartzan eskubideak eta betebeharrak

Atal honetan, administrazio publikoek hirigintzako legedian oinarrituta jabetza eskubidearen erabilera mugatzeko egiten dituzten jarduketak biltzen dira.

Hirigintza eraldaketa prozesuan dagoen lurzoruaren jabeen betebeharrerako bat orube izaera lortzeko beharrezkoak diren hirigintza gastuei aurre egitea da. Egoera horretan enpresa bategen erreklamazio bat aurkezten du [Laudioko Udalari](#) zegozkion baina sustatzaile horrek burutu zituen hirigintza gastuengatik. Arartekoak [2011ko otsailaren 28ko Arartekoaren ebazpena](#) bidali zion. Horren bidez, Laudioko Udalari gomendatzen zaio berariaz erantzuteko sustatzaile baten erreklamazio bati, urbanizazio obra batzuen ingurukoak zirela zehazteko zuzen erantzunak eman behar direla. Udalak, gure ebazpena onartuta, zor zituen kopuruak ordaintzeko onepena azaltzen zuen proposamena bidali zion.

Beste kasu batean hirigintza beharren inguruko desadostasunek [Orendaingo Udala](#) bulztatu zuten lehen erabilerako lizentzia izapidetzen ari zen udalerriko higiezin batean bizi zen familia bat ez erroldatzera. [Arartekoaren ebazpena, 2011ko apirilaren 6koa](#). Horren bidez Orendaingo Udalari gomendatzen zaio udalerrian bizi den familia bati herritarren udal erroldan jaso ditzan. Orendaingo Udalak bi kontuak lotzen ditu eta adierazi du, hirigintzako eginbeharrak bete direla justifikatu arte erroldan izena ematea ez dela egokia. Hala eta guztiz ere, erakunde honek uste du jatorri desberdina daukaten bi administrazio espeditenteren aurrean gaudela eta modu independentean aztertu behar direla. Hori dela-eta udalari gomendatu genion familiako kideen izena emateko eskaerari berariaz erantzun diezaion eta eskaera egin zuten datatik aurrera inskribatu zitzan. Modu berean, udalak alegazioei erantzun beharko lieke. Alegazioak euren etxebizitza lehenengoz okupatzeko lizentzia eskuratzeko dokumentazio osagarria eskatzeari buruzkoak dira.

Aiako herritar batek aurkeztutako kexa aipa dezakegu. Bertan udal horrek jarraitutako jarduerak azaltzen ditu estalgune bat eraikitzeko lizentziari gabeko obren inguruan. Arartekoaren ebazpena, 2011ko otsailaren 21ekoa. Horren bidez, [Aiako Udalak](#) burututako hirigintza-diziplinari buruzko jardueren inguruan aurkeztutako kexa-espeditentea amaitzen da. Jarduera horiek estalgune desmuntagarri baten eraikuntza zela-eta hasi ziren. Aiako Udalak diziplinako espeditente bat hasi zuen obrek lizentziarik ez zutela uste izan baitzuen. Izapidetu bitartean obrak legalizatu ezin zirela ondorioztatu zuen. Txostenaren arabera, estalgunea udalaren baimenik gabe eta lursail pribatu batera sartzeko ibilgailuentzako bide batean eraiki zen. Arkitekto teknikoak udalari bidalitako txostenak zioenez, bide horretan ezin da eraikinik egin. Dena den, aipatzen zuen bi jabetzen artean akordioaren bat egonez gero, trazadura aldaketak egitea posible izango litzatekeela. Bidalitako informazioa ikusita udalari legezketasuna betetzen dela bermatzeko betebeharra daukala azaltzen diogu. Horretarako, modu objektiboan eta proportzionalen, ikuskapenari eta hirigintzako legezketasuna berrazartzeari buruzko antolamendu juridikoan xedatutako botereak erabili behar ditu. Hala ere, estalgunea instalatzeko baimenaren ondorengo gaitzespenari dagokionez, udalak eman duen arrazoia, hau da, estalgunea aurretik aldatutako bide pribatu batean kokatuta dagoela, Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko [ekainaren 30eko 2/2006 Legeak](#) 211.2. artikuluan ezarritako zehaztapenen kontrakoa zela uste dugu. Hori dela-eta, gure ustez, Aiako Udalak, bere gogoeta propioetan oinarrituta, hau da, obrak sustatzailearen baserriko lurretan daudela kontuan hartuta, egindako bidearen aldaketa eta estalgunearen instalazioa baimendu beharko luke. Ebazpen horri erantzunez, udalak erantzun honi erantzun dio espeditenteak oinarri zuen bidalitako udal informazioan berariazko aipamenik egin ez bazen ere, estalgunearen bidea bide publikoa dela esanez.

Lizentziaren eskaerak izapidetzeari buruz [2011ko otsailaren 28ko Arartekoaren ebazpena](#) aipatu behar dugu. Horren bidez Erandioko Udalari gomendatzen zaio berariaz erantzun diezaien hirigintzako bi lizentzia eskaerei. Ebazpen horri erantzunez Erandioko Udalak espeditente horren ebazpena helarazten digu burututako lanak legeztatu ezingo liratekeela adieraziz eta berariaz ukatzen du eskatutako obren lizentzia.

Hirigintza diziplinaren ondoriozko beste kontu bat **hirigintzako arau-hausteen eta zehapenen** araubidea da. Atal honetan [Bermeoko Udalak](#) hirutan partikular bat zigortu dueneko kasua aipatu behar dugu. Ganbara batean egindako obregatik gertatu da, hasieran ez baitzuen zegokion lizentziarik. Erakunde honek udalari gomendatu zion ondorioz gabe utz zezala ezarritako 5001 euroko zigorra, izan ere, arau-haustea, garrantzi txikia izanagatik, arintzat jo behar zela uste genuen eta zigorra zuzendu behar zelakoan geunden. Udalak, zigortzeko hirugarren espeditentea hasi ondoren, jarduera zuzendu zuen eta ezarritako zigorra ondorioz gabe utzi zuen.

Bestalde, [Arrasateko Udalak](#) ere Arartekoko proposamena onartu zuen partikular bati ezarritako zigorra ondorioz gabe uzteko lokal baten errotilazioa aldatu izanagatik. Erreklamazioak zigortzeko ebazpena zuen hizpide bertan zegoen errotiluaren gainean eranskailu bat jartzeak 500 euroko zigorra duela adieraziz. Espeditente horretan jazotzen ziren gertakariak ikusita, udalari proposatu genion 2/2006 Legearen 232. artikulua bere lehen atalean gaineratzen duen erantzukizun salbuespena balora zezan. Arau horrek ardura guztitik

salbuestea ahalbidetzen du, betiere, arau-hauste arinaren arduradunak obrak legeztatzeko eskaera egiten badu *“hori guztia zigortzeko eta legezkotasuna babesteko jarduerari hasiera eman baino lehen”*.

V. Ondorioak

- Hirigintza eta Antolamenduko eremuan egiten dugun lehen gogoeta aurkeztutako erreklamazio kopuruaren hazkuntza da. Hazkuntza hori, neurri batean, hirigintza kudeaketatik sortutako arazoan (hirigintza gastuen ordainketa, ostatua emateko burutzapena) ondorio da baita administrazio espedienteetan dauden agirietara heltzeko zailtasunen ondorio ere.

Hazkuntza egon arren, kexa gehienak arrazoizko epealdi baten barruan izapidetu dira. Era berean, erakunde honen esku-hartzeak herritarrek aurkeztutako arazoak ebaztean izan duen eraginkortasun maila azpimarratu behar dugu. Kexa horien artean hainbat kudeaketa gaineratu ditzakegu: lizentziarik gabeko jarduerak salatuz egindako eskaerei administrazioek erantzuna eman diezaieten burututakoak, bulego publikoetan dauden agirietara heltzeko burututakoak edo hirigintza gastuengatik zor diren kopuruak itzultzeko bideratutakoak.

- Aipatu beharra dago higiezinaren sektorean krisi egoeran jarraitzen dugula eta horrek eraikuntza jarduera publiko eta pribatuaren jaitsiera nabarmena eragin duela. Une hauetan ezin dugu ahaztu auzo edo inguru apalenen gizarte birsorkuntza. Administrazio publikoek ahaleginak bildu behar dituzte eremu horietan etxebizitza duin batera heltzeko eskubidearen erabilera egokia bermatzeko. Hiriaren eta eraikinen birsorkuntza sarbide baldintzak hobetzeko aukera bat da. Era berean, etxebizitzaren eraginkortasun energetikoa funtsezko planteamendua da energia aurrezteko, negutegi efektuko gasak murrizteko. Halaber, hirietako hiri birsorkuntza bultzatzeko neurri publiko eta pribatuak gunen berrien urbanizazio garapenean zentratutako hirigintza eredia gainditzeko aukera eta ekonomia iraunkorra bultzatzeko aukera izan daitezke.
- Horretarako euskal erakundeak bultzatzen ditugu zaharkituta dauden hiri eremuetan hiri berrikuntza eta birgaitzerako jarduerak bultzatzeko neurriak erraztu, arindu eta ezartzeko beharrezkoa den legeria sustatu dezaten. Era berean, aipatutako eremuetan hirigintza legeria garatzeko beharra gogorarazten diegu.

II.16

ETXEBIZITZA

16. ETXEBIZITZA

I. Arloa kopurutan

2011n, ezetsi edo beste defentsa erakundeei igorri zaizkien kexak alde batera utzita, Etxebizitza arloan 168 erreklamazio jaso dira guztira; hori Ararteko erakundearen izapidetutako erreklamazio guztien %9,04 da. Dagozkien administrazioen arabera, kexak honela banakatzen dira:

- Autonomia Erkidegoaren Administrazio Nagusia (Eusko Jaurlaritza)..... 135
- Toki administrazioa 22
- Foru administrazioa 1

Bestalde, heldu dieten gaietako dagokienez, honela banatu dira erreklamazioak:

- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura 54
- Etxebizitza babestuen alokairua 48
- Etxebizitzarako sarbidea: premia frogatzea eta esleitzeko prozedura 30
- Kalteak etxebizitza babestuetan eraikitze akatsengatik..... 23
- Beste alderdi batzuk 12
- Etxebizitza erosteko eta eraberritzeko laguntzak 1

Aurten bideratu diren erreklamazioen –2011n jaso ziren kexak nahiz 2011ko urtarrilaren 1ean abian zeudenak– tramitazioaren xehetasunei dagokienez, txosten hau idatzi denean, hauxe da arloaren egoera:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
189	30	140	47	63	30	19

Zenbateko horien arabera, erreklamazioak %50 hazi dira 2010ean Etxebizitza arloan jaso zirenen aldean. Zalantzarik gabe, lotura zuzena dago krisi ekonomikoko egoeraren eta herritarren erreklamazioen hazkundearen artean; izan ere, arrazoizko prezioetako etxebizitza ondasun urria da, eta haren eskaria handitu egin da egungo egoera sozioekonomikoan, gero eta familia gehiagoren diru-sarrerak murriztu direlako, langabeziaren hazkundearen eta soldaten murrizketen ondorioz.

Kexa azpimarragarriari buruzko kapituluaren ikusten denez, Etxebizitza, Herri-lan eta Garraio Saila (gure kontrolaren mendeko administrazio erakunde nagusia) oso prestu agertu da Ararteko erakundeak egindako proposamen eta gomendioen aurrean, eta horren ondorioz, herritarrek salatutako jarduketaren ehuneko handia konpondu da haien alde.

II. Lege edo gizarte testuingurua: Arloko lege erreformak edo sektoreko planak

Joan den urteko abenduaren 28an, Gobernu Batzordeak [Exebizitzaren eta Hiri Berrikuntzaren Plan Zuzentzailea, 2010-2013](#) baimendu zuen; agiri horretan, bere indarraldian [Etxebizitza, Herri-lan eta Garraio Sailak](#) etxebizitza babestuari eta hiri berrikuntzari dagokionez ekin behar dien estrategia eta ekintzak jaso dira. Plan zuzentzaile horren xedatzen duen misio nagusia honakoa da: *“Etxebizitza eskuratzeko zailtasun handienak dituzten pertsonen etxebizitza-beharrak ebaztea, eta, horretarako, alokairuko etxebizitza-parkea gehitzea eta hazkunde iraunkorragoa sustatzea –gaur egun dagoen bizitegi-parkea birgaitzea eta berritzea bultzatuz–, eta guztia erakundeen erantzukidetasunarekin eta sektore publikoaren eta pribatuaren arteko lankidetzarekin”*. Helburu hori betetzeko bost ardatz estrategiko ezarri dira:

- a) *“Etxebizitza eskuratzeko erraztea, baliabideak alokairura, batez ere, bideratuz”*
- b) *“Hiri-birgaitzeko eta -berritzeko beste politika bat birformulatzea eta gidatzea”*
- c) *“Lurzorua kudeatzeko politika aktiboa sustatzea”*
- d) *“Etxebizitza-politikaren zerbitzura dauden baliabideak eta tresnak optimizatzea”*
- e) *“Etxebizitza-politikaren gobernantza berrirantz aurrera egitea”*

Plan zuzentzailea onartu ondoren, Jaurlaritzak etxebizitza eta hiri berrikuntzan izandako ekintza politikoa aztertu eta kontrolatu zuen Eusko Jaurlaritzak, 2011ko apirilaren 13an egindako eztabaida monografiko batean; [legebiltzarraren 61 ebazpen](#) onartuz amaitu zen hura, eta haien bitartez Euskadiko Autonomia Erkidegoaren administrazioari dei egiten zaio herritarrek etxebizitza duin eta egokia izateko duten eskubidea erabili ahal izatea lortzea bermatzeko neurririk zorrotzenak hartzea. Jarraian, laburbilduta, Arartekoak azken urteetan etxebizitza babestuari buruz egindako gomendio eta iradokizunetan proposatutako alderdietan eragina izateagatik esanguratsuenak deritzegunak aipatuko ditugu.

Alokairua sustatzeko xedez, etxebizitza babestua lortzeko bide nagusi gisa, Eusko Jaurlaritzak honako jarduketak burutzeko eskatu dio Jaurlaritzari: udalez udal, alokairuko etxebizitza sustapen publikoen kokapenen mapa diseinatzea, alokairuan sustatutako etxebizitza babestuak %50 arte gehitzea, alokairura bideratzen diren etxebizitza hutsen kopurua handitzea eta etxebizitzen jabeen eta maizterren arteko bitartekaritza programa berria sortzea prezio arazoizkoagoko etxebizitzen alokairu merkatuan eskaintza handitzeko.

Era berean, Eusko Jaurlaritzak Eusko Jaurlaritzari eskatu dio babes ofizialeko etxebizitzak esleitzeko prozedura berrikusteko, etxebizitza premia neurtzeko parametroak sartuz, eta zozketa batean esleitzen den eta etxebizitza okupatzen den bitartean igarotako denbora murrizteko.

Azpirarratzekoa da Eusko Jaurlaritzari plan zuzentzaileko ardatz estrategiko bakoitzean *“denbora konpromisoari, erakunde arduradunari eta adierazleei buruzko neurri zehatzak”* sartzeko eskatzen dion ebazpena. Izan ere, haiek ez sartzeak etxebizitza politika publikoaren plangintza agiri horretan agindutako ekintzak betetzen diren behar bezala ebaluatzea galarratzen du.

Bukatzeo, herritarrek etxebizitza duin eta egokia izateko duten eskubidea bermatzen duen **Etxebizitzaren Legea** onartzearen premiazkotasuna azpimarratzen duten zenbait ebazpen aipatu behar ditugu; horretarako, auzitegien aurrean eska daitekeen benetako eskubide subjektibo gisa arautu behar da. Bestalde, Eusko Jaurlaritzari etxebizitza eta lurzoruari buruz dauden arauak modernizatzeko eskatzen zaio, etxebizitza eta lurzoru politikan behar den gardentasuna bermatzeko.

2010-2013rako Etxebizitzaren eta Hiri Berrikuntzaren Plan Zuzentzaileak berak onartzen duenez, Etxebizitzaren Legea –haren aurreproiektua izapidetzen ari da oraindik– ezinbesteko tresna da bertan jasotako ekintza asko behar bezala ezarri ahal izateko; beraz, hura atzeratzea, herri-botereek herritarren oinarritzko premia gero eta handiagoei erantzuteko ahalegin berezia egin behar duten uneotan, oztopo argia da etxebizitza politika publikoa eraginkortasunez kudeatzeko.

Herritarrak etxebizitza duin eta egokia izateko duten eskubide subjektiboa legez onartzeke egonda, ekitaldi honetan onartutako arautegi eta xedapenek egungo etxebizitza arautegiaren alderdi jakin batzuk aldatu edo berrikusi baino ez dute egin, hala nola azalerako araubideko babes ofizialeko etxebizitzaren titularrek lurzoria erosteko betekizunei buruzkoak (Etxebizitza, Herri-lan eta Garraio Sailburuaren [2011ko maiatzaren 18ko Agindua](#), zeinen bidez gainean babes ofizialeko etxebizitza batzuk azalerako eskubidean eraikita dauden Euskadiko Autonomia Erkidegoaren Administrazio Nagusiaren jabetzako lurzoria erosteko betekizunak xedatzen baitira), babes ofizialeko etxebizitza eskuratu ahal izateko diru-sarrereren mugak (Etxebizitza, Herri-lan eta Garraio Sailburuaren [2011ko irailaren 14ko Agindua](#), babes ofizialeko etxebizitza eskuratu ahal izateko eskatzen diren urteko diru-sarrerera muga haztatua aldatzen dituena), eta etxebizitza birgaitzeko finantzaketa kualifikatua eta laguntzak jaso ditzaketan jarduketak (Etxebizitza, Herri-lan eta Garraio Sailburuaren [2011ko azaroaren 23ko Agindua](#), etxebizitza birgaitzeko finantza neurriei buruzko agindua aldatzen duena).

Tokiko eremuan, aurtan, berriz ere, aipatu behar dugu euskal udalek udal etxebizitza tasatua (Maruri-Jatabeko Udala) eta udal etxebizitzaren alokairua (Munitibarko Udala eta Eako Udala) arautzeko toki ordenantzak onartzen jarraitu dutela; horrela, etxebizitza parke publikoa handitzen lagundu dute, Lurzoruaren eta Hirigintzaren [ekainaren 30eko 2/2006 Legean](#) emandako eskumenak erabiliz.

III. Jarduera-plana

Atal honetan aipatu behar da Etxebizitza arloan, bikotekide edo ezkontide bananduek “Etxebizitza eskatzaileen erregistroan” duten antzintasuna zenbatzeari buruz egindako kontrol eta jarraipen jarduketa (43/2011/34O).

Ofiziozko jarduketa bari ekin genion, elkarbizitza unitatea apurtzen denean bikotekide edo ezkontide bananduek “Etxebizitza eskatzaileen erregistroan” duten antzintasunari buruz Etxebizitza, Herri-lan eta Garraio Sailak hartutako konpromisoaren betetze maila ezagutzeko.

lazko ohiko txostenean aipatu genuenez, herritarren kexa biren (1670/2009/34 eta 294/2010/34) izapidetzean izan genuen esku-hartzearen ondorioz, sailak konpromisoa hartu zuela ordura arte izandako irizpidea aldatzeko eta, ondorioz, banandutako elkarbizitza unitatearen kide biei jatorrizko antzintasunari eustea onartzeko.

Etxebizitza, Herri-lan eta Garraio Sailak bikotekide biei berdintasuneko tratua bermatzeko irizpidea aldatzeko prest agertu zenetik urtebete igarota, pentsatu dugu egokia dela konpromiso horren jarraipena egitea eta banandu diren bikotekide edo ezkontideek "Etxebizitza eskatzaileen erregistroan" tratu berdintasuna dutela bermatzeko hartutako neurriak azaltzeko txostena eskatzea sailari.

Etxebizitza, Herri-lan eta Garraio Sailak egindako txostenean jakinarazi digute urtarri-lean, apirilean eta ekainean bilerak egin direla mantenu informatikoaren arduradunen eta "Etxebizitza eskatzaileen erregistroa"ren arduradunen artean aplikazio informatikoak banakako pertsoneri dagokien antzintasuna zenbatzea ahalbidetzeko, eskabideari dagokionaren orde. Sailak aurreikusi duenez, "2012ko urtarrilaren amai aldera aplikazio informatikoa prest egongo da xede horretarako." Espero dugu laster informazio hori bete dela baieztatzea, eta horrela amaitutzat ematen dugu gure jarraipen jarduketara.

IV. Kexarik aipagarrienak

Etxebizitza arloan sartzen diren gaien sailkapenari jarraituz, herritarren erreklamazioa eragin duten kontu nagusiak aztertuko ditugu jarraian.

IV.1. *Etxebizitzarako sarbidea: premia frogatzea eta esleitzeko prozedura*

Aurten, 2010ean bezala, herritarren kexa eta kontsulta asko jaso ditugu¹ non egiten zitzenek premia eskatzen baitzuten babes publikoko etxebizitza. Kasu askotan argudiatzen zuten euren etxebizitza premia larriagotu egin zela, ezin zutelako alokairu pribatu baten errenta ordaindu lana edo gizarte laguntzak jasotzeko eskubidea galtzeagatik, utzarazpen judizialeko prozedura batean sartuta egoteagatik edo infraetxeetan bizitzeagatik ere bai, eta salatu zuten, Etxebizitza, Herri-lan eta Garraio Sailaren "Etxebizitza eskatzaileen erregistroan" urteetan inskribatuta egon arren, ez zirela babes ofizialeko etxebizitza baten esleipendunak gertatu. Erreklamazio horiek guztiak aztertuta, berriz egiaztatu dugu alokairuko etxebizitza publikoaren eskaintza urria dela eta barematze bide objektiboak sartu behar direla etxebizitza babestua esleipenean, ahalmen ekonomiko txikiena duten edo gizarte bazterkeria arriskuan dauden pertsonak eta familiek dituzten etxebizitza premia larriei erantzuteko.

¹ Besteak beste, honakoak aipa ditzakegu: 1820/2010/34, 1821/2010/34, 106/2011/34, 226/2011/34, 549/2011/34, 799/2011/34, 905/2011/34, 1193/2011/34, 1207/2011/34, 1284/2011/34, 1296/2011/34 eta 1515/2011/34.

Etxebizitza babestuaren eskaria gero eta handiagoa izatea eragiten duten arrazoiei dago-kienez, hipoteka maileguak ez ordaintzeagatiko utzarazpenak, [Ekonomia Antolamenduan](#) pertsona horiek jasaten duten egoera bidegabeari heldu diogu; izan ere, etxebizitza kenda, finantza erakundeekin sortutako zorra ordaintzen jarraitu behar dute. Hori dela-eta, finantza erakunde horien eta kaltetutako pertsonen arteko bitartekaritza tresnak sortu behar dira, ordaintzeke dagoen zorra birfinantzatzeko aukerak edo etxebizitzaren enkantea saihestea bilatzen dutenak errazteko.

Halaber, atal honetan, babes publikoko etxebizitzaren araubide juridikoaren eta etxebizitza eta lurzoruari buruzko finantza [martxoaren 4ko 39/2008 Legeko](#) 29. artikulua dakarren "Babes Ofizialeko Etxebizitza parkearen barruko ibilbideen" arauketaren aplikazioari buruz emandako gomendioa azpimarratu nahi dugu. Kasu honetan, herritar batek salatu zuen Etxebizitza, Herri-lan eta Garraio Sailak ez ziola erantzunik eman bere etxebizitza babestua bere familiaren premia berrietara egokitzen zen beste batekin trukatzeko egindako eskaerari (1364/2010/34). Izan ere, etxebizitza babestuak ez zuen pertsona bakoitzeko gutxieneko legezko ratioa (15m²) betetzen, babes ofizialeko etxebizitza esleitu ondoren alaba bi jaino zirelako.

Zenbait informazio eskaera egin ondoren, sailak jakinarazi zigun jabetzako babes ofizialeko etxebizitzarik ez zegoenez gero, "*ezinezkoa zela egiten zitzaizkion truke eskaerei erantzutea*". Administrazio jarduketak legezketasunaren oinarria urratzen zuela eta sailaren ardura falta erakusten zuela ikusita –lege agintaldiaren hiru urteetan ez baitzuten jarri behar ziren tresnak babes ofizialeko etxebizitza parkearen barruko mugimenduak ahalbidetzeko–, kexa espedientea ebazpen bat atera genuen: [Arartekoaren ebazpena, 2011ko ekainaren 16koa](#), honen bidez Etxebizitza, Herri-lan eta Garraio Sailari gomendatzen zaio, etxebizitza trukatzeko berariazko premia egiaztatu ondoren, erreklamazioegilearen babes ofizialeko etxebizitza tamaina handiagoko batekin truka dezala.

Azkenean sailak gomendioa onartu eta jarraian administrazio jarduketa irregularra konpondu zuen.

Atal hau amaitzeko, aipatu behar dugu hurrengo kapituluan, [Emakumeen berdintasun eta osotasunaren](#) arloari buruzko zatian, aurten administrazioek genero indarkeriaren biktima diren emakumeen etxebizitza premiako egoera bereziari eman dioten erantzunari buruzko berariazko azterketa egin dugu.

IV.2. Etxebizitza babestuaren alokairua

Babes publikoko etxebizitzaren alokairuak eta "[Etxebizitza hutseko programa](#)" (Bizigune) barruko etxebizitzaren kudeaketak Etxebizitza arloan ezagutu diren kexetako asko eragin dituzte aurten ere. Alokairu kontratuak amaitzerakoan, bermeari atxikitzeari eta etxebizitza itzulitako egoerari dagokienez, sortu ohi diren desadostasunei buruz egin ditugun jarduketak ez ezik, egin ditugun zenbait esku-hartzetan Etxebizitza, Herri-lan eta Garraio Sailak

erreklamaziogileen nahiak onartu ditu ondorio pertsonal eta ekonomiko handietako kontuetan. Adibidez, erreklamazio batzuk maizterrari errentagatik ordaindutako zenbatekoak itzuliz amaitu dira, alokatutako etxebizitza alokatua izateko baldintzetan eman ez zenean, gabezia handiak egoteagatik (155/2011/34 y 304/2011/34); beste batzuen ondorioz, berehala hastea aurreikusten zen utzarazpen prozedurak eten dira, alokatutako etxebizitzaren okupatzaileek zor zituzten zenbatekoak ordaintzeko konpromisoak hartu ondoren (577/2011/34 y 799/2011/34).

Aipamen berezia merezi du herritar ijito baten kasua. Alokairuko araubideko babes ofizialeko etxebizitza baten esleipenduna izanik, erakunde honetara jo zuen ohartu zenean etxebizitza babestuen sustapenaren gainontzeko esleipendunek euren etxebizitzak okupatzen zituztela eta bere alokairu kontratua funtsik gabe atzeratzen zela (60/2011/34).

Etxebizitza babestua ematea atzeratzea justifikatzeko arrazioen azalpena eskatu genion Etxebizitza, Herri-lan eta Garraio Sailari eta erantzuna honakoa izan zen: Sestaoko Udalak sailari jakinarazi zion erreklamaziogilea eta haren familia atzeraeraginez udal erroldatik ateratzeko espedientea hasita zegoela eta erroldatzea etxebizitza babestua esleitzeko oinarritzko betekizuna izanda, sailaren ustez egokia zen udal ebazpenari itxarotea erreklamaziogileari etxebizitza emateko edo, bestela, etxebizitzaren esleipena baliogabetzea udal erroldako baja berretsiz gero.

Etxebizitza, Herri-lan eta Garraio Sailaren jarduketa aztertu bitartean, Sestaoko Udalak udal erroldan baja emateko zabalduetako espedientea zuzenbidearen arabera zenentz aztertu genuen, eta azkenean kontrako iritzia eman genuen gure ebazpenean: [Arartekoaren ebazpena, 2011ko ekainaren 6koa](#). Horren bidez, Sestaoko Udalarik gomendatzen zaio familia bat udal erroldan ofizioz bajan ematen duen ebazpena bertan behera utz dezala, familia udal erroldan mantendu dezala eta Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailari jakinarazi diezaiola familia horrek erroldaren baldintza betetzen duela, esleitu dioten babes ofizialeko etxebizitza berehala eman diezaioten ([Ijitoei eta beste gutxiengo kultural batzuei](#) buruzko kapituluan gomendia eta dagokion toki administrazioak emandako erantzuna xehe aztertu ditugu).

Azken gomendio horretan adierazitako oinarri juridikoak oinarri hartuta eta uste genuenez, etxebizitza babestua esleitzeko unean, erreklamaziogileak erroldatze betekizuna betetzen zuela, etxebizitza berehala eman zezala eskatu genion sailari. Eskakizun horren ostean, sailak onartu zuen etxebizitza alokairuan uztea erreklamaziogileari, eta horrela herritarren kexa eragin zuen administrazio jarduketa zuzendutzat jo genuen.

IV.3. Kalteak etxebizitza babestuetako eraikitze akatsengatik

Babestutako etxebizitzetan eraikitze gabeziak agertzeak oraindik eragiten du Ararteko erakundeak esku-hartzea, etxebizitza babestuen esleipendunek eskatuta. Herritarren erreklamazio gehienetan, baietsi dugu, guk haren lankidetzara eskatu ondoren, Etxebizitza, Herri-lan eta Garraio Sailak zegozkien txosten teknikoak egin dituela eta eraikuntza enpresei frogatutako

eraikitze gabeziak konpontzeko eskatu diela (721/2009/34, 964/2010/34, 1370/2010/34, 240/2011/34, 492/2011/34, eta 496/2011/34). Kasu horietan, gure ustez administrazio jarduketa zuzendu egin da; izan ere, administrazioak bete egin du eraikuntza enpresari babes ofizialeko etxebizitzaren behin betiko kalifikaziotik bost urteko epean agertutako eraikuntza akatsak konpontzeko eskatzeko duen lege betebeharra.

Hala ere, ikusi dugunez, erreklamazio batzuetan, administrazio erakundeak eskaera egin arren, eraikuntza enpresek ez diote zuzen erantzuten eraikitze gabeziak konpontzeko aginduak eta, denbora igarota, etxebizitzaren titularrek berriz jo behar izan dute Arartekoarengana, beste kexa espediente bat eraginez (61/2011/34 eta 287/2011/34). Horri dagokionez, gure ustez, Etxebizitza, Herri-lan eta Garraio Sailak beharrezkoak diren neurriak hartu behar ditu babes ofizialeko etxebizitzaren frogatutako eraikitze akatsak konpontzeko aginduen jarraipen zuzena egiteko eta ez die etxebizitzaren esleipendunei pasarazi administrazioa jo eta behin eta berriz eraikuntza enpresei zuzendutako aginduak epean ez betetzea erreklamazio zeko zama.

IV.4. Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura

Atal honetan herri-administrazioen etxebizitzari buruzko funtzionamendu eta prozedura alderdiak aztertzen ditugu. Horien barruan, aipatu behar ditugu zenbait herritarrek Arabako Lurralde Historikoan Bizilagun zerbitzuak duen funtzionamendu eskasari buruzko erreklamazioak aurkeztu dituztela (1038/2011/34, 1283/2011/34 eta 1339/2011/34).

Erreklamaziogileek salatu zuten, hitzordua lortu eta, jabetza horizontalari eta alokairuei buruz, aurrez aurreko aholkularitza eta bitartekaritza jaso ahal izateko jarritako telefonoa komunikatzen zegoen beti eta, beraz, ezinezkoa zen behar zuten hitzordua lortzea.

Aurretik ezarritako ordutegian adierazitako telefonoan Bizilagun zerbitzuko inorekin kontaktatzerik ez zegoela egiaztatu ondoren, erreklamaziogileek zioten bezala, Etxebizitza, Herri-lan eta Garraio Sailari eskatu genion zehazteko zer tresna jarriko zuen herritarrek hitzordurako telefono sistemara eta horrela aurrez aurreko arreta zerbitzura iritsi ahal izateko.

Gure lankidetzaren eskaerari erantzunez, sailak konpromisoa hartu zuen egungo hitzordu sistema hobetzeko, beste programa informatiko bat ezarriz. Horren aurrean, amaitzat jo genuen gure esku-hartzea, baina hala ere, etorkizunean berriz galde genezake hitzordurako telefono zerbitzu horren funtzionamendu zuzenerako hartutako neurrien eraginkortasunari buruz.

V. Ondorioak

Egungo krisi ekonomikoak agerian utzi du indarrean dagoen araudiaren eta euskal herri-administrazioek etxebizitza duin eta egokia izateko eskubidea bermatzeko sustatutako planen ahultasuna.

Egunez egun gero eta herritar eta familia gehiagok etxebizitzarako hileroko gastuei aurre egiteko dauzkaten zailtasunek (eta haien adierazgarririk gorena utzarazpen judizialen hazkundea da) herritarren kexak eta kontsultak areagotu dituzte argi eta garbi. Haietan, agerian utzi da herri-administrazioek azken garaiotan gero eta gehiago agertzen diren etxebizitza premia handiko egoerei behar bezala erantzuteko duten ezintasuna.

Zentzu horretan, berriz azpimarratu behar dugu Etxebizitzaren Legea onartzeko premia larria, gehien behar duten pertsonen eta taldeen justizia auzitegien aurrean etxebizitza duin eta egokia izateko eskubidea eskatu ahal izatea bermatzeko.

Halaber, uste dugu premiazkoa dela herri-botereek neurria zehatzak hartzea euren hipotekak ordaintzerik ez duten pertsonen etxebizitza galtzea ekiditeko eta eskatzen diegu, xede horrekin, susta ditzatela finantza erakundeen eta euren etxebizitzak kentzeko mehatxua pairatzen duten pertsonen arteko bitartekaritza tresnak eta bideak sortzea.

Alokairu araubideko etxebizitza babestua sustatzearen alde egitearekin batera, horretarako baliabide publikoak handitu behar dira, alokairuko etxebizitza parke publikoak sortu ahal izateko, krisi uneotan haren eskaria handitu baita. Era berean, alokairu merkatuko bitartekari-tza programak indartu behar dira, batez ere etxebizitza hutsa mugiaraztea bilatzen dutenak.

Bukatzeko, esan behar da, 2011 honetan, orokorrean, herri-administrazioen lankidetzeta maila ona ikusi dugula, etxebizitza babestuaren kudeaketan ohikoak diren arazoek sortutako herritarren kexak eta kontsultak izapidetzerakoan (eraikitze gabeziak konpontzea, maizterren eskubide eta betebeharrei buruzko desadostasunak, edo herritarrenganako arreta zerbitzuen funtzionamendua).

Hala ere, euskal herri-administrazioei eskatzen diegu ahalegin handiagoa egin dezatela, aurrerantzean, kontu horiek ardua bereziz konpon ditzatela; norberaren, familia eta gizartearen garapen osorako ezinbestekoa den oinarrizko ondasun baten kudeaketa publikoak merezi duen erantzuna jasoko dute herritarrek.



III. ATALA

ARARTEKOAREN JARDUERAK ARRETA PUBLIKOA BEHAR DUTEN TALDEAK BABESTEKO

Arartekoaren lan-arloak gaikako banaketaren arabera egituratu izan dira beti. Banaketa hori osatzeko, Ararteko erakundearen jarduerak sailkatu izan diren alorretan barreiatuta dauden eta ezaugarri bereziak dituzten zenbait talderen arazoan berariazko tratamendua egiten da.

Alde horretatik eta Ararteko erakundeak pertsona guztien eskubide guztiak bermatu behar dituela uste izanda, beharrezkotzat jo da beren eskubideak burutzean kalteren bat izan dezaketen talde batzuekin lehentasunez jardutea, ahultasun handiagoko balizko egoeran daude eta.

Arreta publikoa behar duten taldeen gaineko arlo horiei esker, ikuspegi praktikotik begiratuta, talde horiekin zerikusia duten gaiak bila eta aurki daitezke urteko txostenean, eta ikuspegi orokorra ematen dute. Baina garrantzitsuena zera da: talde horiek dituzten arazo eta beharrei berariaz erantzuteko eta beraien arazoak ikusarazteko jarduera-esparruak sortzeko asmoz eratu zirela. Gainera, talde horien inguruan estrategia koherentea burutzen laguntzen dute, talde bakoitzari dagokion arloko jarduera-planaren barruan.

Talde horiekin lehentasunez jarduteari eman nahi zaion garrantziak justifikatzen du urteko txostenean bakoitzak bere atala izatea, haien eskubideen gaineko berme-lan garrantzitsu hori balora dadin.

Iragan den urte honetan beste urrats bat egin da talde horien eskubideak ikusarazteko. Horretarako, adingabeei arreta berezia emateko arloa Haur eta Nerabeentzako Bulegoa bihurtu da. Bulego horrek berezko proiektzioa izango du, eta bereizitako tokia urteko txosten honetan, izan ere, txosten orokor honi erantsitako txosten batean bilduko da 2011n burutu duen jarduera.

Atal honetan, hamaika puntutan bildu dira arreta publikoko taldeez burutu diren jarduerak:

1. Familiak
2. Emakumeen berdintasuna eta osotasuna
3. Ezintasunen bat duten pertsonak
4. Gaixo kronikoak
5. Espetxeratuak
6. Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak
7. Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk
8. Etorkinak
9. Lesbiana, gay, bisexual, transgenero eta transexualak
10. Adinekoak
11. Talde terroristen biktimak

III.1

FAMILIAK

I. FAMILIAK

I. Aurrekariak



Botere publikoek familiak babesteko duten betebeharrak [Konstituzioko 39. artikuluan](#) du azken oinarri juridikoa. Halaber, [Euskal Herriko Autonomi Estatutuak 10-39. artikuluetan](#) dio familien babesa eskumen eskusibokoa dela, estatutu-arauak *“komunitate-garapen, emakume kondizioaren arazo, eta haur, gazte eta hirugarren adinekoen aldeko politika”* gisa definitzen dituen arloen barrukoa. Familiak, zalantzarik gabe, botere publiko guztien babes berezia behar du, pertsonen garapen osorako euskarri material eta afektiboa izatearen funtzio ezinbestekoa baitu, bai eta egiteko kuantitatibo eta kualita-

tibo bat ere, adingabeei, adinekoei eta gaixotasunagatik edo mendekotasunagatik premia bereziak dituzten pertsoneri arreta emanaz betetzen duena.

Arartekoak, arlo honetan, familiak babesteko politika publikoak bultzatu eta indartu daitezten sustatzen du, familia-eredu askotarikoen garrantzia kontuan hartuta. Zuzenbideak aintzate-tsiak ditu familia-ereduok, eta zenbait kasutan arreta berezia behar izango dute, beren funtzioak betetzeko behar dituzten prestazio guztiak erabateko berdintasunez eskuratzeko. Halaber, familiak babesteko politika horrekin zerikusia duten herritarren kexak bideratu ditugu, bai eta haiei arreta emateko beste edozein jarduketa publikorekin zerikusia duten kexak ere, nahiz eta erakunde honen beste lan-arlo batzuetan inskribatu, hala nola ogasun publikoaren arloan, etxebizitzarenean, funtzio publikoaren, gizartean baztertuta dauden pertsonen arloan eta abar.

II. Arau- eta gizarte-testuingurua

Euskal Autonomia Erkidegoan, familiak babesteko politika publikoetarako oinarriak ezarzen dituen lege- eta arau-esparrua, lehenik eta behin, familiei laguntzeko [abenduaren 12ko 13/2008](#) Legeak eratu du; horren bidez, arlo horretan izan beharreko esku-hartze publikoaren oinarriak eta printzipioak ezarri dira. Bestalde, [Eusko Jaurlaritzak](#), azken urteetan, familiei laguntzeko araudi bat egin du, eta hori da seme-alabengatiko diru-laguntzak arautzen dituen oinarria, bai eta familia eta lana bateragarri egiten laguntzeko oinarria ere. Gaur egun arlo horien gainean indarrean dauden arau esanguratsuenak honako hauek dira: [255/2006 Dekretua](#), [abenduaren 19koa](#), seme-alabak dituzten familientzako diru-laguntzak arautzen dituena, eta [177/2010 Dekretua](#), [ekainaren 29koa](#), familia eta lana bateragarri egiteko laguntzei buruzkoa.

Gainerakoan, gogorarazi behar dugu Euskal Autonomia Erkidegoan familiei laguntzeko politika publikoen ildoak eta norabideak familiei laguntzeko erakunde arteko planetan jasota daudela. Horien abiapuntua Familiei Laguntzeko Erakunde Arteko I. Plana izan zen; izan ere, familiei laguntzeko sistema unibertsal, integral eta koordinatu bat lortzeko bidearen hasiera

izan zen hori, eta horren ondoren etorri zen [Familiei Laguntzeko Erakunde Arteko II Plana](#), 2006tik 2010era bitarteko aldirako programaturikoa; dena dela, 2011. urtean indarraldia luzatu zaio.

Azkenik, 2011ko abenduan, [Euskal Autonomia Erkidegoan Familiei Laguntzeko Erakunde Arteko III Plana \(2011-2015\)](#) onartu du Eusko Jaurlaritzako Kontseiluak, hil horretako 27an egindako bileran. Plan horrek datozen bost urteetan familiei laguntzeko politika publikoak lotuko dituen estrategia eta helburuen esparrua ezartzen du. [Eusko Jaurlaritzako Familia eta Komunitate Politikarako Zuzendaritza](#) da Euskal Autonomia Erkidegoko organo eskuduna familiei laguntzeko politika publiko autonomikoak zuzentzeko eta ezartzeko, eta hori izan da lan-arlo honetan izan dugun solaskide instituzional nagusia.

III. Jarduera-plana

2011. urterako egindako jarduketa-planaren esparruan, arlo honetan egindako jarduketa nagusien berri emango dugu. Hain zuzen ere, agerian jarriko dugu zein izan diren Arartekoarentzako arretagune nagusiak familientzako laguntzaren arloan.

III.1. *Bilerak elkarrekin*

- **Familia ugarien elkartea**

Bilera bat egin dugu [Hirukide](#) Euskal Autonomia Erkidegoko familia ugarien elkarrearekin. Bilera horretan, elkarreak lan-ildo nagusiak zein dituen eta botere publikoei zer eskatzen dien jakinarazi digu, eta erakunde honek hori dena jaso du, aztertu eta, hala badagokio, dagoen administrazioei helarazteko. Horien artean, familia-errenta estandarizatua deritzona arautzeko eskaera nabarmendu behar dugu bereziki; hain zuzen, eskaera horren xedea da irizpide homogeen batzuk lortzea familiak diruz laguntzeko neurriak sustatzen dituzten administrazio guztientzat. Arartekoak uste du familia ugariak, kide asko izaten dituztenez, modu objektiboan dutela aurrera ateratzeko laguntza publiko handiago baten premia; izan ere, zailtasun gehigarriei egin behar izaten diete aurre, batez ere ekonomikoei eta denborazkoei. Erakunde publikoek, alde horretatik, jabetu behar dute familia ugarien atzean adingabe gehiago dagoela –banako gisa eskubideak dituzte, eta, ondorioz, babes eta estaldura merezi dituzte–; beraz, beharrezkoa da estaldura kuantitatibo hori berriro kalkulatzeko, familiei laguntzeko ahalegin publiko legitimatuzko; izan ere, askotan, ahalegin ekonomiko eta dedikazio itzelarekin, garatzeko euskarria ematen diete familia horietako adingabeei, hori azkenean gizarte osoaren onerako izango baita. Erakunde honetan konpromisoa hartu dugu familia ugarien egoera zein den astiro aztertzeko, Euskal Autonomia Erkidegoko familiei buruzko azterlan zabalago baten esparruan. 2012. urtean heldu asmo diogu horri, eta ondoren aipatuko dugu zertan datzan.

- **Guraso bakarreko familien elkartea**

Beste talde batzuekin egindako bilera zabalago baten esparruan, aukera izan genuen [Magala](#) guraso bakarreko familien elkarrekin elkartzeko. Elkarreak adierazi zigun kezkatuta zeudela, halako familiarik ez delako ikusten eskuarki eskoletan erabiltzen dituzten material didaktikoetan, bai eta ikasleei errealitate horren berri ematea xede duten hezkuntza-material espezifikokoak urri direlako edo are halakorik ez dagoelako ere. Elkarre horren xedea da Euskal Autonomia Erkidegoko ikastetxeetan guraso bakarreko familien integrazio eta normalizazioari bide emango dieten ikasmaterialak heda daitezzen sustatzea, eta adierazi digute zailtasun handiak izan dituztela ikastetxeetan zabaltzeko halako materialak euskaraz lortzen. Dazkaten material gehientsuenak ingelesez, gaztelaniaz eta katalanez daude, eta testu horiek euskarara itzuli behar izaten dituzte; horretarako, erakundeek laguntza bilatzen dute. Konpromisoa hartu dugu arlo honetan [Eusko Jaurlaritzaren](#) laguntza lortzeko, eta azaldu diegu Arartekoan ere lanean ari garela, homofobiaren aurka borrokatzeko eskolan hezkuntza bidez esku hartzeko Europako proiektu batean parte hartuz ([Rainbow](#)), [Hezkuntza Saila](#) ikasleek eta irakasleek familia-aniztasuna erabat onartu eta barnera dezaaten sustatzeko inplika dadin.

Horrez gain, Arartekoak bi elkarre adierazi die prest dagoela beren lan-esparruan euskal administrazio publikoen funtzionamendu bidegabearen inguruan detektatzen dituzten keak bideratzeko, bai eta haien egoera hobetzeko sustatzen diren prestazioak aski ez direla edo prestaziorik ez dagoela salatzeko keak bideratzeko ere.

III.2. Bilerak administrazio eta erakundeekin

- **Bilera Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Gaietako Saileko Familia eta Komunitate Politikarako Zuzendaritzarekin**

Bilera bat egin dugu [Enplegu eta Gizarte Gaietako Saileko](#) Familia eta Komunitate Politikarako Zuzendaritzarekin, bi erakundeok arlo horretan egiten dugun lanari buruzko informazioa trukatzeko, bai eta erakunde honetan jasotako kexa jakin batzuekin loturiko zenbait konturi buruz dugun iritzia erkatzeko ere. Bilera horretan, Eusko Jaurlaritza familien inguruan egiten ari den lanaren eduki nagusia zein den azaldu zigun Zuzendaritzak, bai eta zein diren Eusko Jaurlaritzak jarraitu edo sustatu nahi dituen politika publikoen ildo estrategikoak ere, Familiei Laguntzeko Erakunde Arteko III. Plan onartu berrian ezarritakoak. Alde horretatik, jakinarazi zigun plan hori testuinguru ekonomikoak baldintzatu duela, inoiz baino gehiago behartzen baitu lehentasunak ezartzera. Halaber, zuzendariak nabarmendu zuen plan horrek aldaketa kuantitatibo bat dakarrela aurrekoen aldean: zeharkakotasuna ideia gidari gisa agertzen da, eta horren xedea da ondorio eraginkorrak lortzea, Jaurlaritzako beste sail batzuen eta beste euskal administrazio publiko batzuen inplikazio eta konpromisoari dagokionez; horrez gainera, beste jarduketara-ildo batzuk ireki asmo dira, orain arte ibilitako bidez bestelakoak, familien gastuengatik konpentsazio-politika gaitzeko eta familiei laguntzeko zerbitzu berriak eskaini ahal izateko.

Arartekoak adierazi zuen bat zetorrela plan berria inspiratu duen ildo orokorrarekin eta filosofiarekin, eta gure erakundearen jasotako kexa hauekin loturiko kontuak jorratu genituen:

- o **255/2006 Dekretuan aurreikusitako seme-alabengatiko diru-laguntzen automatizazioa:** Dekretu horretan jasotako zuzeneko laguntzen gaur egungo sistemari dagokionez, adierazi genuen –beste hainbatetan egin dugun bezala– laguntzak modu automatikoan ematearen alde gaudela (Europako beste herrialde batzuetan gertatzen den bezala), eta interesdunen eskaerak onartzeko prozedura hastearen aurka; hala, erraztu egingo litzateke kudeaketa, eta modu unibertsalean emango lirateke arau horretan aurreikusitako laguntzak. Halaber, planteatu genuen komenigarria litzatekeela seme-alaba eta senitarteko mendekoengatiko zuzeneko laguntza horiek koordinatzea, zerga-neurriak areagotuta. Dena dela, beharrezkotzat jotzen dugu euskal lurralde osoan familientzako zerga-hobarien irizpideak bateratzea (tokiko zergak eta tasak barne direla) eta gaur egun errentan dauden zerga-hobariak handitzea. Zuzendaritzak horri dagokionez argitu zigun, seme-alabengatiko diru-laguntzei buruzko 255/2006 Dekretuari dagokionez, haien asmoa balizko erreformari heldu aurretik itzarotea dela, harik eta zer arlo hobetu behar diren jakin arte, eta, horien bidez, aldatu beharreko alderdiak zein diren zehaztu arte. Era berean, adierazi zuen familia-errenta estandarizatuaren prozedura arautu asmo dutela, familiei era guztietako laguntzak emateko irizpideak bateratzeko.
- o **Lana eta familia bateragarri egiteko laguntzei buruzko 177/2010 Dekretua eta lana eta familia bateragarri egiteko langile autonomoen eskubideak:** Langile autonomoek behin eta berriz helarazten dituzten kexa baten berri eman genion zuzendaritzari; izan ere, ez daude sartuta dekretu horren aplikazio-eremu subjektiboaren barruan. Uste dugu Eusko Jaurlaritzak era dezakeela sistema bat arlo horretan iruzurra kontrolatzeko, hori baita pertsona horiek halako laguntzen onuraduntzat ez hartzeko arrazoi nagusia. Jaurlaritzak horri buruz esan zuen, langile autonomoak oraindik ere laguntza horietatik kanpo geratuko badira ere, aurtun jadanik % 42 igo direla laguntzak, zenbatekoak (estaldura handiagoa) igo direlako eta hartzaileen unibertsoa zabalduta delako.
- o **177/2010 Dekretuan jasotako lanaldi-murrizketek eta eszedentziek Gizarte Segurantzarako ekarpenen arloan dituzten ondorioak:** Egoera horiek diruz lagun daitezke, dekretu horren arabera, baina, ondorio gisa, Gizarte Segurantzari egindako kotizazioen denbora murriztea ekar dezakete, eta laguntzen onuradun askok ez dute horren berri izaten laguntzak eskatzeko halako egoerei lotzen zaizkien. Egia da [gizonen eta emakumeen berdintasunerako 3/2007 LOk](#) arindu egin nahi dituela seme-alabak zaintzeagatiko lanaldi-murrizketaren edo eszedentziaren ondorio negatibo horiek. Nahiz eta estatu-eskumeneko arlo bat izan, uste dugu Eusko Jaurlaritzak azter ditzakeela halako laguntzen onuradunekin komunikatzeko aukerak, behintzat ondorio horiek argitzeko; izan ere, gainditu egiten dute 177/2010 Dekretuaren araupetzearen xede den arloa. Zuzendaritzak konpromisoa hartu zuen laguntzak ematean komunikazioa hobetzeko aukera hori aztertzeko.

- o **Guraso bakarreko familientzako laguntzak areagotzea:** Bi seme-alaba edo gehiago dituzten edo guraso bakarrak ezgaitasunen bat duen guraso bakarreko familientzat sortzen den arazoari berriro heltzeaz gain –familia ugarizat hartuko direla iragarri dute, baina, ez da gauzatu estatuko legearen beharrezko erreforma baten bidez–, adierazi ere genuen oro har oso garrantzitsua dela konpentsazio-neurriak sortzea, guraso bakarreko familiei arlo guztietan lehentasuna emateko; izan ere, halako familia ahultasun-egoera objektibo batean daude, [familiei laguntzeko 13/2008 Legeak](#) berak onartzen duen bezala.
- o Edonola ere, **enpresa pribatuaren eremuan familia eta lana bateragarri egiteari dagokionez**, Zuzendaritzak argitu zigunez, abian dira malgutasunari buruzko azterlan bat, esperientzia pilotu bat enpresa-talde txiki batekin, eta gaia gizarte-eztabaidarako mahaiari sartzeko. Bestalde, [Eusko Jaurlaritzako Plangintzako eta Enplegu Berrikuntzako Zuzendaritzak](#) erantzukizun sozial eta korporatiboari buruzko lan-ildoari lotu dio gai hori.
- o Zuzendaritzak, era berean, lana eta familia **bateragarri egiteko 2011. urteko helburu orokorrak** azaldu zizkigun; horien artean, honako hauek nabarmendu behar ditugu: Diru-laguntzak izapidetzeko denbora % 10 gutxitzea; linean izapidetzea % 10 handitzea; familia-ereduen aniztasunaren inguruan sentsibilizatzea; lana eta familia bateragarri egitearen eta erantzukidetasunaren arloan sentsibilizatzea; gurasotasun positiboaren programak detektatzea eta ebaluatzea; gurasotasun positiboko programak diseinatzea; Familien Behatokia abian jartzea; Familien Euskal Kontseilua abian jartzea; erkidego parte-hartzaile eta kohesionatuaren eredu baterantz aurrera egingo duten esperientziak abian jartzea.

Familia eta Komunitate Politikarako Zuzendaritzak gogoan hartu zituen gure planteamen-
duak, eta elkarri dei egin genion erakundeetako baten eskuduntzakoak gerta zitezkeen
berritasunei buruz informatzeko.

III.3. *Familiei buruzko txosten berezia*

2011. urtean, Euskal Autonomia Erkidegoan familiei laguntzeko politika publikoei buruzko
txosten berezi bat egitea erabaki dugu.

Ikusirik oso barreiatuak daudela familiei laguntzeko neurri publikoak –hainbat administra-
ziotatik eta hainbat ikuspuntu edo heldulekutatik eraten joan dira–, ohartu gara –nahiz
eta Euskal Autonomia Erkidegoan jadanik badugun Familiei Laguntzeko azaroaren 12ko
13/2008 Legea, bai eta erakunde arteko hainbat plan ere, 2002. urtetik eratuz joan dire-
nak– zehaztasun falta handia dagoela familiei laguntzeko politika publikoak eratzeko oinarri
izan behar duen esparru juridiko-formalean eta politiko-kontzeptualean. Gainera, erakunde
honetara etortzen diren euskal familien eskarien argitan, ikusi dugu esparru hori –nahiz eta
pixkanaka hobeto zehazten ari den– oraindik ere ez dela aski garatu familien espektatibei

erantzuteko; alde horretatik, nabarmendu behar dugu gure lurraldean familiei laguntzeko abiarazi diren politikak oso urrun daudela oraindik guregandik hurbil ditugun Europako herrialdeetan sustaturiko politika aurreratu eta babesleetatik.

Familiei laguntzeko politika publiko horiek bultzatu eta indar daitezen sustatzeko asmoz, Arartekoak xede hartu du **aipaturiko txostenaren bidez arlo horretan zer politika publiko dauden argitzeko, bai eta euskal familiek zer premia eta eskari dituzten argitzeko ere**. Azterlan horrek –oinarriak 2011. urtean prestatu ditugu– 2012. urtean ikusiko du argia, eta horrek modua emango digu familiei laguntzeko gure sistema hobetzeari begira administrazioei gomendioak egiteko.

III.4. Arlo horren inguruko giza eskubideak sustatzeko foroetan, jardunaldietan eta jarduketetan izandako parte-hartzea

Nabarmendu nahi dugu arartekoak, 2011ko urrian, Hirukide Euskadiko Familia Ugarien Federazioak antolaturiko Familia Ugarien V. Biltzarrean parte hartu duela, Donostiako Kursaal jauregian. Ekitaldi horretan, arartekoak aukera izan zuen familia ugarien meritua eta balio soziala agerian jartzeko, haien ahalegin bereziarekin gure gizartearen etorkizunari laguntzen baitiote, eta, aldi berean, haien aldarrikapenak jendaurrean babestu zituen. Horrez gain, konpromisoa hartu zuen euskal familiei buruz egin asmo dugun azterlanean familia ugarien egitekoa eta eskariak bereziki kontuan hartzeko, familiak babesteko politika indartsuak garatu dituzten Europako herrialdeen batez bestekoaren parean jartzeko gure babes-maila.

IV. Kexarik aipagarrienak

Familiekin lotuta jaso ditugun kexetatik gehienak lana eta familia bateragarri egiteko arloaren gaineakoak izan dira. Horrek pentsarazten digu gaur egun lana eta familia bateragarri egitea, zalantzarik gabe, kezka nagusi dela familientzat. Aurreko ataletan azaldu dugu jadanik zein diren kexa horien ondoriozko arazo nagusiak. Horrez gain, batez ere familiei eragiten dieten beste kexa batzuk ere jaso ditugu, baina, ikuspegi materiala zutenez, erakunde honetako beste atal batzuetan izapidetu dira, hala nola ogasun-atalean. Horiek jarraian hartuko ditugu hizpide.

IV.1. Zehaztasunik eza guraso bakarrek familiei dagozkien onura jakin batzuen irismen subjektiboan

Nahiz eta familiei laguntzeko [abenduaren 12ko 13/2008 Legeak](#) administrazio publikoak behartu egiten dituen oztopoak gainditzera eta jarduketa-neurri positiboak hartzera oso egoera ahulean dauden familiei laguntzeko, hala ere, gure legediak, esate baterako Kataluniakoaz bestela, ez du definiziorik edo zedarritze-araurik guraso bakarrek familien eredian zein

familia-unitate sartzen diren zehatz samar identifikatzeko, eta, ondorioz, zalantzak sortzen dira dauden onurak aplikatzeko orduan. Arazo horixe planteatu da udal kirol-instalazioetan familientzat sorturiko tarifa hobaridunak eskuratzeko orduan. Arazoa planteatuta, tokiko erakundeak estaldura handitzearen alde agertu ohi dira, baina ordenantza fiskal berriei begira.

IV.2. Familia ugariak eta Ondasun Higiezinaren gaineko Zerga

Familia ugarietako zerga-onurak aplikatzeko ondorioz kezak sortzen dira tokiko zergaren esparruan, batez ere Ondasun Higiezinaren gaineko Zergarekin (OHZ). Zerga horren gaineko hiru foru-arauek oso modu laxoan arautzen dute familia horien aldeko hobari bat ezartzeko aukera. Hala, ahalmena ematen diete beren lurralde historikoko toki-erakundeei OHZ arautzen duten ordenantzen bitartez zerga horren kuotaren % 90 ere ezartzeko familia ugarietako kide diren subjektu pasiboak. Horrek esan nahi du udalerrri bakoitzak bere ordenantza fiskalaren arabera zehaztuko duela onura ezarriko duen edo ez, ondasun higiezinak zer motatakoak eta zer ezaugarritakoak izan behar duten, zenbat iraungo duen, urteko zenbatekoa zein izango den, bai eta hobariaren gainerako alderdi garrantzizko eta formalak ere, beste zerga-onura batzuekin bateragarri izateko baldintzak barne direla. Ohikoena da, hobaria aplikatzea onartu bada, inguruabarrak aldatzen ez diren bitartean aplikatzen jarraitzea. Alabaina, tokiko erakunde batzuek beren ordenantza fiskaletan ezarri dute urtero egin behar dela onura aplikatzeko eskaera, onura hori aplikatu aurreko kontrol gisa; hori, ordea, are kaltegarriagoa da familia horientzat, eta bide eman dezake zergaren kuotan hobaririk ez aplikatzeko, onura aplikatzeko eskaera-epea igaro delako.

IV.3. Zerga-arazoak banandutako familientzako errentan

Iristen zaigun kexa-kopuruarengatik, ikusten dugu jatorrizko familia-unitatea desegiten diren sortzen direla zergadunen eskariak zerga-arloan. Besteak beste, gurasoetako zeinek egingo duen aitortpena seme-alabekin batean, hari aplikatuko baitzaio murrizketa, edo nola aplikatuko den ondorengoengatikoa kenkaria, edo zein baldintza bete behar diren seme-alaben urteko mantenua ordaintzearen ondoriozko kenkaria aplikatzeko, edo ezkontideari edo izatezko bikote erregistratuari konpentsazio-pentsioa ordaintzeagatikoa kenkaria. PFEZren arauak izaera arautua du, eta jurisprudenziak zorrotasun erabatekoz aplikatzen du legezketasun-printzipioa, zerga-onurak, berez berdintasun-printzipioaren aurkakoak diren neurrian, modu murriztailean aplikatu behar direla oinarritzat hartuta. Bestalde, kontuan izan behar da zerga-arloan berariaz debekaturik dagoela zerga-onurak analogiaz aplikatzea. Horrek guztiak askotariko arazoak sortzen ditu, kasuistikaren arabera baizik konpondu ezin direnak eta herritar askorentzat egoera bidegabeak ekar ditzaketanak.

V. Arloan sustaturiko ofiziozko jarduketak

Familia homoparentalei eta sexu bereko bikote eta ezkontideei oztopo formalak kentzeari buruzko [Arartekoaren abenduaren 23ko 4/2010 Gomendio Orokorri dago-kionez](#), ofiziozko jarduketa bat hasi dugu [Espainiako Herriaren Defendatzailearen](#) aurrean –horren berri xeheki emango dugu kapitulu honetan [LGTB pertsonen](#) arretari eskainitako atalean–, eta hari lotzen gatazka.

VI. Ondorioak

2011. urtean eremu honetan detektatutako arazoaren artetik, honako hauek nabarmendu nahi ditugu bereziki:

VI.1. *Familiantzako laguntza publiko gehiagoren beharra*

Euskal botere publikoek, oro har, jabetu behar dute garrantzitsua dela familiantzako laguntzak gehitzea; izan ere, premia-egoeretan beharrezko babesa ematen dute, eta, alde horretatik, kasu askotan osatu eta ordezkatzeko dituzte ongizate-estatuaren funtzioak. Herritarren kekek eta elkartegintza-sareak agertu dute familiantzako laguntza publikoak ugaritzeko behar hori, batez ere zailtasun bereziak dituztenentzat, hala nola familia ugariarentzat, guraso bakarreko familiarentzat eta beren baitan mendekotasun– edo gaixotasun-egoera bereziren bat duten kideak dituzten familiarentzat. Uste dugu, gaur egun dauden zuzeneko laguntzei gain, beharrezkoa dela gaur egungo zerga-sistema berrikustea, benetako tresna bihurtzeko dadin familia-egoera guztientzako laguntza publikoa egituratzeko.

VI.2. *Laguntzen hartzaile izango diren familia-talde ahulenen definizioa*

Bestalde, sumatu dugu beharrezkoa dela argiago zehaztea zein diren Familiari Laguntzeko [abenduaren 12ko 13/2008 Legeak](#) aipatzen dituen familia ahulena. Gaur egun talde horiek zehazturik ez egoteak, guraso bakarreko familiekin gertatzen den bezala, bide ematen dio horien babesgabetasunari, kaltetu suertatzen baitira har litzaketen prestazioei dagokienez. Espero dugu Familiari Laguntzeko Erakunde Arteko III. Plan onartu berria indarraldian dagoen aldiaren behin betiko argitzea hori eta ahulen diren familia horiei bereziki onura emateko neurriak ezartzea.

VI.3. *Euskal Autonomia Erkidegoan Familiari Laguntzeko Erakunde Arteko III. Planaren (2011-2015) garrantzia:*

Egokitzat jotzen dugu 2011. urtearen amaieran onartutako [erakunde arteko plan](#) honek ezarri asmo duen zeharkako ikuspegi hori, bai eta komunitate-zerbitzuen eskaintza handiago

bat sortzeari begira familiei laguntzeko modu berrietarantz bideratzea ere. Nolanahi ere, beharrezkoa da arlo honetan erantzukizunen bat duten euskal erakunde guztiek beren aha-
leginak koordinatzea, haien aurreikuspenak eraginkorrak izan daitezen.

VI.4. Euskal Autonomia Erkidegoko familien egoerari buruzko txosten berezi bat egitea

Familiei laguntzeko politika publikoak bultzatu eta indar daitezen sustatzeko asmoari dagokionez, Arartekoaren xedea da Euskal Autonomia Erkidegoko familien egoerari buruzko txosten berezi bat egitea, arlo horretan dauden politika publikoen panorama zein den argitzeko, bai eta euskal familiek dituzten premiak eta eskariak zein diren argitzeko ere. Azterlan horrek –oinarriak 2011. urtean prestatu ditugu– 2012. urtean ikusiko du argia, eta horrek modua emango digu familien errealitatea, haien arazoak eta eskariak zein diren hobeto ezagutzeko, eta, ondorioz, administrazioei gomendioak egiteko, familiei laguntzeko gure sistema hobetzeari begira.

III.2

EMAKUMEEN BERDINTASUNA ETA OSOTASUNA

1. EMAKUMEEN BERDINTASUNA ETA OSOTASUNA

I. Aurrekariak



Arartekoak pertsonen eskubideak defendatzeko zeregina du eta, besteak beste, emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna defendatzen du, Konstituzioaren 14. artikuluan emandako sexuagatiko berdintasunaren eta diskriminazio-ezaren printzipioa modu errealean eta eraginkorrean gauzatzeko behar diren neurriak eratzeko eskatuz Euskadiko botere publiko guztiei. Horren ondorioz, –oinarrizko arau horren 9.2 artikulua xedatzen duen bezala– botere publiko guztiek formalki aldarrikatutako berdintasunaren gauzatzea eragozten duten oztopoak kendu behar dituzte.

Gure funtzioen helburu nagusia da, Arartekoari legez emandako eskumenen esparruan, Euskadiko herri-administrazioak kontrolatzea sexu-arrazaioagatiko berdintasunerako eta ez bereizteko eskubideen urraketa dagokionez. Hala ere, gero eta garrantzi handiagoa hartzen ari da administrazioei berdintasun materiala lortzeko berariazko ekintzak abian jartzeko eskatzea, lehen aipatutako konstituzio-aurreikuspenak garatzeko, gizonen eta emakumeen arteko berdintasunaren lege arauemaile berrietan ezarri diren parametroen arabera.

Genero-indarkeria erakunde horren kezka nagusia da, eta horrenbestez, arlo horretan egiten dugun lanaren zati handi bat hartzen du. Beraz, gure funtzioen artean erabateko lehentasuna dute indarkeria hori deuseztatzeko borrokak eta ahaleginak, jakinaren gainean baikalde emakumeen aurkako indarkeria gizonen eta emakumeen arteko desberdintasunean oinarritzen dela. Aurten ere penatuta esan behar dugu gure gizartean oraindik emakume asko pertsonen eskubideen urraketa nagusiaren biktimak direla. 2011. urtean, Euskadin hiru emakume hil dira genero-indarkeriaren ondorioz.

Arlo horretako jarduerak emakumeentzat eta gizonentzat berdintasunezko eta bidezko gizarte bat sustatzeko eta bultzatzeko asmoa du, sustatze-jardunak abian jartzearen bidez. Jardun horien bidez, herri- eta gizarte-instantzia guztiek emakumeen gizarte-protagonismoaren eta erabateko herritartasunaren alde egitea lortu nahi dugu, emakumeak gizonen aldean oraindik gutxien dituzten kultura- eta gizarte-gogogabetasunei aurre egiteko.

Beharrezkoa da gure jardun guztiek genero-ikuspuntu bat kontuan hartzea, emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaren arloari eragiten dioten gaiak sortzen diren esparruak eta arloak errealitatea bera bezain anitzak diren neurrian. Hori guztia horrela adierazten da, oro har, urteko txosten honen ataletan, Arartekoaren lana banatzen den arloei buruzkoetan, eskaintzen den zeharkako ikuspuntuaren bidez. Berdintasunari buruzko berariazko atal honetan, emakumeen berdintasunari nabarmen eragiten dioten beste arlo batzuetako jardueren edo kexen berri emango dugu. Horrez gainera, emakumeen eta gizonen berdintasunaren arloan, gai jakinetan hasten ditugun berariazko ekintzen berri emango dugu, berdintasunaren arloan bereziki garrantzitsuak izateagatik kaltetutako arlo materialetatik

bereizita lantzen direnak, bai ofiziozko jarraipena, sustapena edo bultzatzea egiten diegun gaietan, bai herritarren kexen bidez sortzen diren gaietan.

II. Arloa kopurutan

Aurreko urteetan gertatu izan den bezala, emakumeen berdintasunaren eta osotasunaren arretarako arloa ez da nabarmentzen, beste arloekin alderatuta, herritarren kexa ugari izateagatik. Gure ustez, arazo horren arrazoa da herri-administrazioek esku hartzen duten zenbait gairen ohiko kudeaketak ez duela sortzen, hasiera batean, herritarrak ados ez egotea arrazagatik ez bereizteko printzipioa betetzeari dagokionez. Egoera horrek, berdintasun formalaren errespetuari dagokionez, administrazio jardunak oro har zuzenak direla adieraz dezakeen arren, beharrezkoa da adieraztea gaur egun herri-administrazioen erronkarik nagusiena emakumeentzat berdintasun materiala, erreala eta eraginkorra lortzea dela. Horrek berekin dakar helburu hori lortzeko berariazko neurriak abian jartzea, sarritan, ekintza positiboko neurriak.

Beraz, erakunde publikoak lan-esparru askoz ere konplexuago baterantz bideratu behar dira, sarritan lanketa burutsuagoak eskatzen ditu. Lan-esparru hori ez izatea ez da oso nabaria herritarrentzat, administrazioaren aurkako salaketa bat jartzeko garaian. Ustezko kasu horiek ez betetzeagatik egozgarritasuna konplexuagoa bilakatzen da. Horren ondorioz, Arartekoak, pertsonen eskubideak defendatzen dituen erakundea den aldetik, horren jakinaren gainean egon behar du eta errealitate horri arreta berezia jarri.

Lerro batzuk atzerago azaldu dugun bezala, emakumeei bereziki eragiten dieten kexa batzuk ez zaizkio arlo honi esleitzen, materialki beste arlo batzuetan kokatzen baitira. Hori dela eta, ez dira islatzen lehen aipatutako kopurutan. Hala ere, horrek ez du ezkutatu behar kexa horietan planteatutako gaiak garrantzia dutela emakumeen egoerarentzat. Kexa horiek, sarritan, adierazten dute egun emakumeak oraindik egiturazko preterizio egoeran daudela. Esate baterako, familien arretarako arloari esleitutako kexa askoren kasua da hori, zehazki, lanbidea eta familiako bizitza bateratzeko gaiari dagokionez; edo funtzio publikoko, gizarte ekintzako edo adinekoren arloei esleitutako kexen kasua. Sistematika-arrazoiak direla eta, arlo horiei buruzko epigrafeetan azalduko dugu kexa horien helmena –arlotan horiei eutsiko diegu kasu horietan–, baina emakumeentzat planteatzen diren gaiak izan ditzaketen garrantzi berezia behar bezala azpimarratzen saiatuko gara.

III. *Testuinguru arauemailea eta soziala*

Estatuko eskumen-esparruaren baitan, 2011n izan den legezko erreformarik azpimarragarriena [1620/2011 Errege Dekretuak, azaroaren 14koak](#), Familien Etxeetan lan egiten duten langileen lan harremanak arautzen dituenak, egindako aizan da, lan-arloko emakumeen eskubideetan eragina baitu. Bestalde, Gizarte Segurantzari buruzko gaiak dagokionez, [1596/2011 Errege Dekretuak, azaroaren 4koak](#), Gizarte Segurantzaren Lege

Orokorren berrogeita hamahirugarren xedapen gehigarria garatzen du ([ekainaren 20ko 1/1994 Legegintzako Errege Dekretuak](#) ekainaren 20ko 1/1994 Legegintzako Errege Dekretuak onartutako testu bateratua jasotzen du lege orokor horrek), laneko gertakizunengatik ematen den babes-ekintza hedatu eta etxeko langileen gizarte-segurantzako araubide bezian sartutako langileak ere.

Arau horiek, 2012ko urtarrilaren 1ean indarrean jarriko direnak, abiapuntutzat hartuta, esparru horretan gehienbat emakumeek egiten duten lan bat arautu eta duin bihurtu nahi da, eta horrek, zalantzarik gabe, Euskadin sektore horretan lan egiten zuten emakumeen egoera ezegonkorra nabarmen hobetzen lagundu beharko du.

Horrez gainera, aipatu behar dugu estatuko eta Euskadiko berdintasunari buruzko legeetan jasotako aurreikuspen batzuk oraindik ez direla erabat garatu eta aplikatu.

- **Eusko Legebiltzarraren 4/2005 Legean, otsailaren 18koan, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerakoan (hemendik aurrera Euskadiko Berdintasunaren Legea)**, gai batzuk oraindik garatzeko edo aplikatzeko daude. Deigarriak gertatu zaizkigun artean hauek azpimarratu behar ditugu:
 - **Euskadiko Berdintasunaren Legean aurreikusitako ekintza positiboko neurriak:** Ikuspuntu horretatik oraindik garatzeko dauden esparru ugari dago. Erakunde honen ustez, herri-administrazioek berdintasunari buruzko legezko xedapenak betetzen diren ala ez kontrolatzeko parametro bat da ikuspuntu hori. Ildo horretan, emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna oraindik errealitate materiala eta eraginkorra ez den eremuetan, administrazioei eskatzen jarraituko diegu ekintza mota horiek sustatzen jarraitzeko, emakumeek gizonekiko paira dezaketen preterizioa amai dadin. Administrazio jarduera hori kontrolatzea oso zaila da, nahiz eta ekintza mota horiek, gure ustez, erronka nagusia izan herri administrazioentzat, batez ere gai jakinetan, hala nola emakumeen enplegua lortzeko aukeran, erabakiak hartzean ordezkartza orekatua izatean, baterako familia-arduran, kulturen, kiroletan eta jaietan.
 - Euskadiko Berdintasunaren Legean aurreikusitako **administrazio neurriei** dagokienez, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Nagusiaren mailan abian daude guztiak, eta hori oso positiboa da, legearen betetze formalaren ikuspuntutik. Euskadiko Berdintasunaren Legean jasotako neurri asko (hala nola, inpaktu-ebaluazioak generoaren arabera) tokiko eta foru administrazioetan aplikatzeak oso egoera mota ugari ditu. Hala ere, garrantzitsua da, administrazio esparru guztietan formalizatzeaz gain, administrazio neurri horiek aurrera egitea berdintasuna lortzeko administrazio eginkizunaren aldetik. Horretarako, ezinbestekoa da jada sortuta dauden berdintasunaren administrazio unitateek eragin eraginkorra izatea administrazioen maila guztietan.
 - Erakunde honen ustez, azpimarragarria da *ad estra* eraginkortasuneko edo herri-tarrengan eragina duten administrazioen jarduera guztietan **genero-inpaktuaren ebaluazioak** aplikatzearen garrantzia. Horretarako, beharrezkoa da tokiko eta foru administrazioek ere lanabes zehatzak ezartzea, ebaluazio horiek egitera derrigortzen

duten Euskadiko Berdintasunaren Legearen aginduak (18.-22. artikulua) behar bezala garatuko dituztenak, gutxienez araudi guztietan eta eragin handiagoko zenbait administrazio egikarizetan.

- **Publizitate sexista kontrolatzea:** Aurten ere egiaztatu dugu Euskadiko Berdintasunaren Legearen 27. artikulua aurreikuspena, publizitatea kontrolatzeko eta komunikabideek emandako edukiei buruzko kode etikoak bermatzeko funtzioak ezartzen dituen, oraindik Publizitate ez-sexistaren Batzorde Aholkulariak-Begirak, [78/1998 Dekretuak, apirilaren 27koak](#) sortutako organoak, gauzatzen duela oraindik. Erakunde honen kezka da oraindik publizitate sexista nabarmena dagoela prentsa-komunikabide pribatu askotan. Organo horrek ez ditu komunikabide horiek kontrolatzen, Euskadiko Berdintasunaren Legearen 26. artikuluan ezarritakoa dagoen moduan.
- **Genero-indarkeriaren biktimei diren emakumeei harrera egiteko baliabideak:** [148/2007 Dekretuak, irailaren 11koak](#), etxean tratu txarren biktimei diren emakumeei harrera egiteko arauemak, jasotzen du baliabide horien araudia. Gaur egun, talde bat dauden baliabideen funtzionamendua berrikusten ari da. Talde hori [etxeko tratu txarren eta sexu-erasoen biktimei diren emakumeen arreta hobetzeko erakunde arteko Hitzarmenaren Jarraipen Batzordearen](#) baitan sortu zen xede horretarako, eta dauden harrera-baliabideen funtzionamendua eta eraginkortasuna, eta aipatu dekretuaren aurreikuspenekin lotuta dauden egungo beharrak ebaluatzen jarduten da. Gai horri dagokionez azpimarratu behar dugu, nolahi ere, Eusko Jaurlaritzako Genero-indarkeriaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritzak lege-proiektu baten zirriborroa egin duela ([emakumeen kontrako indarkeria matxista prebenitzeko eta biktimei horiek arreta eta oneratzeko osoa izateko legearen aurreproiektua](#)), aurrerago berriz ere aipatuko duguna. Lege horretan, besteak beste, arazo jakin hori landu nahi da, egungo baliabideak *Arreta eta Oneratzeko Osoko Sarea* izenekoaren barruan integratuz. Gure ustez, gai hori gizarte- eta politika-erabakien xede izango da 2012. urtean.
- **3/2007 Lege Organikoaren, martxoaren 22koaren**, emakumeen eta gizonen arteko berdintasun eraginkorrari buruzkoaren, aplikazioari dagokionez, legeko arau honen edukiaren zati handienak estatuko Administrazio Orokorrari eragiten diola, eta horren ondorioz, erakunde honen esku hartzeko esparrutik at dagoela alde batera utzita, gauza da lege hau zeharkakoa denez, batzuetan, erakunde honen zenbait lan-arlotan lantzen diren arazoetan duela eragina, batez ere lan- eta familia-bizitza bateratzeari eta haren aplikazioari dagokienez. Gai horri dagokionez, [familien arreta](#) eta [herri-administrazioen zerbitzuko langileak](#) arloei buruzko txosten honen atalei helduko diegu.
- 2011. urtea, tamalez, berriz nabarmendu da **genero-biolentziaren biktimei diren emakume** ugariren heriotzagatik. Aurreko urteetan egin dugun moduan, berri zere esan behar dugu egiaztatu dugula [1/2004 Lege Organikoaren, abenduaren 28koaren](#), Genero-indarkeriaren Kontrako Erabateko Babes Neurriei buruzkoaren, aplikazioak zenbait arazo planteatzen dituela ekintza judizialari dagokionez. Gure ustez, beharrezkoa da genero-indarkeriaren biktimei diren emakumeei aplikatzen ari zaien justizia-sistemari

buruzko hausnarketa sakon bat, eta azterketa objektibo eta zorrotz bat egitea, bai eta sistema horren babes eraginkorrari buruz ere. Hala ere, erakunde honek ezin ditu kontrolatu eta landu esparru horretako gai gehienak. Baina badaude euskal erakundeek lan ditzaketen gaiak ere, besteak beste: emakumeen arretarako herri-zerbitzuei dago-kienez, genero-indarkeria legezko kontzeptutik datorren aplikazio subjektiboaren esparrua berriz zehaztea; adingabeak indarkeria mota horren bigarren mailako biktima gisa prebenitzeko eta babesteko berariazko neurriak abian jartzea; eta arrisku-egoeretan polizia-ekintzaren eta ekintza judizialaren arteko koordinazioaren ahalik eta eraginkortasun handiena bilatzea.

- Edonola ere, autonomia-erkidegoko gure eskumen-esparruari, ezer baino lehen, **emakume horiei laguntzeko zerbitzuak eta baliabideak bideratzea** dagokio, edozein indarkeria matxista mota garaiz hautematea eta kasu horiei arreta ematea lortzeko moduan, indarkeria hori pairatzen duten emakumeen ahalduz lagunduz, erasoen aurkako defentsa-baliabide eraginkor eta jarraitu gisa. Lehen aipatu dugun **genero-indarkeriaren biktima diren emakumeen arretarako legearen zirriborroak** gai horiei buruzko beharrezko gizarte- eta politika-eztabaidan sakontzeko aukera eskain dezake, baldin eta uste badugu gai horren lege berri eta espezifiko baten bidezko erabilerari buruzko eztabaidak ez duela baztertu behar egungo baliabideak hobetzeko xedea eztabaidaren muin gisa. Egiantan, egungo baliabideen hobekuntzak bultzatu behar du edozein erreforma arlo horretan. Horretarako, ez da beharrezkoa legeak egitea beti, baizik eta, batzuetan, eraginkorrago aizan daiteke tresna malgugarren bidez arautzea, hala nola erregelamenduen bidez (une bakoitzean azaleratzen diren beharrei erantzun dinamikoago bat emateko aukera ematen dute). Beharrezkoa balitz, neurri berriak sartuko liriateke, jada espermentatu diren neurrien aplikazioaren ebaluazioen emaitzei arreta jarritz. 4/2005 Legearen, Emakumeen eta Gizonen arteko Berdintasunari buruzkoaren, III. Tituluan dagoen legezko esparruaren baitan gauzatu daiteke hori guztia. Gainera, legezko esparru horrek genero-indarkeriaren aurkako borroka kontzeptualizatzea ziurtatzen du berdintasun-politiken alorrean. Edonola ere, erakunde honek genero-indarkeriaren aurkako borrokan eraginkorrak edo nahikoak ez direla erakutsi duten irizpideak berrikusteko eta hobetzeko ekimenen alde egingo du. Berrikusketa horrek, gure ustez, ez du hutsaldu behar berdintasun-politiken esparruan genero-indarkeriaren aurkako borroka inkardinatzeak dakarren kontzeptuzko aurrerapena.
- Bukatzeko, jakinarazi behar dugu [264/2011 Dekretuaren](#), [abendua 23koaren](#), bidez Emakumeena urkako Indarkeria Matxistaren Euskal Behatokia sortzeak berekin dakarrela organo horren funtzionamendua eta osaera arautzea. Aipatu dekretuaren 5.2. artikulua jasotzen du pertsona batek Arartekoa ordezkatzeko duela behatoki horretako bokal gisa. Behatokia 2012. urteko urtarrilean hasiko da funtzionatzen. Behatoki horretan parte hartzen duten erakundeei entzute-izapidetzea egin behar zitzaizela eta, Arartekoak adierazi zuen behatoki horretan parte hartzearekin bat zetorrela. Izan ere, behatoki horri esleitzen zaizkion atribuzioek bateragarri egiten dituzte Arartekoak bertan parte hartzea eta legez gure esku utzi diren erakunde-funtzioak.

IV. Jarduera-plana

2011. urterako egindako jarduketa-planaren esparruan, arlo honetan egin diren jarduketa nagusien berri emango dugu, hemen adierazitako epigrafeen arabera. Arlo honetan garatutako jarduketa nabarmenenak aipatu behar ditugunez, azpimarratuko dugu, 2011. urtean, emakumeen eta gizonen berdintasunean, zein izan diren Arartekoaren gaikako arreta-gune nagusiak:

IV.1. *Bilerak elkarrekin*

Emakumeen eta gizonen berdintasunaren alorrean, zenbait ikuspuntutatik, lan egiten duten elkarrekin egindako bilera hauek azpimarratu behar ditugu:

IV.1.1. *Emakumeen alardeetan parte hartzea defendatzen duten elkarrekin*

2011. urtean zenbait bilera egin ditugu Jaizkibel eta Joana Mugarrietakoa taldeekin, 2011. urtean Herrizaingo Sailaren ebazpen batek Hondarribiko alardeko emakumeen parte hartzean sortu duen egoera dela eta. Izan ere, Eusko Jaurlaritzaren Herrizaingo Sailak ebazpen bat egin zuen, non zehazten zuen desfileak noranzko jakin batean ibili zuela –elkarte horien iritzi–, eta horrela eginez gero, Jaizkibel Konpainia baztertuta geratzen zen emakumerik gabeko desfile tradizionalarekin alderatuta. Erakunde honek behin eta berriz adierazi du jai horietan emakumeen eta gizonen berdintasunezko parte hartzearen alde egingo duela, eta konpromiso hori betetze aldera, Arartekoak adierazpen instituzional bat igorri zuen, botere publikoek beren jarduketa guztietan berdintasunaren printzipioa ziurtatzearen betekizuna defendituz. Adierazpen hori egin eta gero, Arartekoak Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Sailaren Batzordean agertu behar izan zuen, adierazpen horren zergatia azaltzeko, legebiltzarkide batek eskatuta.

Talde horiekin egindako bileretan, hitzeman dugu Irungo eta Hondarribiko jaietan emakumeen berdintasunezko integrazioa defendatzeko lanean jarraituko dugula eta gure eskura dauden baliabide guztiak jarriko ditugula, aurreko urteetan egin dugun bezala.

IV.1.2. *Genero-indarkeriaren aurkako borrokan lan egiten duten elkarrekin*

Gaur egun, emakumeen aurkako indarkeria prebenitzeko, haren kontra borrokatzeko eta emakume horiei laguntzeko esparruan lan egiten duten zenbait talderekin eta elkarrekin ere harremana izan dugu. Testuinguru horretan, talde horien eskaerak eta kritikak entzun ahal izan ditugu. Eskaera eta kritika horiek, oro har, laguntza-sistema behar bezain koordinatua ez dagoela adierazten dute, sistema horretara joaten diren biktimei esperotako erantzuna ez diela ematen, hain zuzen.

Elkarte horien adierazpenak erakunde honek egungo biktimei laguntza soziala, juridikoa eta ekonomikoa emateko sistemari buruz duen iritziarekin bat datoz nabarmen. Hutsune hauek

hauteman dira batez ere: baliabide jakin batzuk nahikoak ez izatea; administrazio batzuen arteko koordinazio eza; administrazio batzuetan, indarkeriaren biktima diren emakumeei arreta ematen dieten pertsonak berariazko prestakuntza ez izatea; genero-ikuspunturik ez izatea arreta horren esparru batzuetan; eta prestazio horiek arautzen dituzten arauak oso zorrotzak izatea, araudi-aurrekontuetan sartzeko zaitasunak dituzten kasuei, baina behar adina arreta publikoa merezi dutenei arreta banakatua emateko aukera ez baitute ematen.

IV.1.3. Ezgaitasuna duten emakumeen elkarteak

2011. urtean, Elkartean elkarteak antolatutako lanerako bilera-tailer batean hartu dugu parte. Beste erakunde publiko eta pribatu batzuk ere parte hartu zuten bilera-tailer horretan, ezgaitasuna duten emakumeen berdintasunari eta bereizkeria-ezari buruz hitz egiteko. Topaketa horretan, askotariko gaiak landu genituen, emakume horien egoerari eta 4/2005 Legea, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunari buruzkoa, ezgaitasuna duten emakumeen bizitzako zenbait esparrutan erabat aplikatzeak duen esanahiari buruzkoak. Topaketa horren ondorioz, talde horrekin harremanetan jarraituko dugula eta talde horren aldarrikapenak jasoko ditugula hitzeman dugu, dagozkien administrazioei adierazteko bereziki bereizkeria pairatzen duten emakumeen zenbait talderen aniztasuna eta beharrak kontuan hartu behar dituztela, genero-berdintasuneko politikei heldzean. Zenbait administraziori topaketa horretan planteatutako gai batzuk jakinarazi dizkiegu, ezgaitasuna duten emakumeen aurkako genero-indarkeriaren bitxikeriei buruzkoak, gero aipatuko dugun Genero Indarkeriaren kontrako Erakundearen Arteko Hitzarmenaren Jarraipen Batzordeko eta Lan Taldeko gure partaidetzaren esparruan.

IV.2. Bilerak administrazioekin eta erakundeekin

Arlo horretan eragina duten esparruetan funtzioak dituzten herri-administrazioekin egindako bileretatik hauek azpimarratu nahi ditugu:

IV.2.1. Eusko Jaurlaritzako Genero-indarkeriaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritzarekin bilera

Bilera izan dugu zuzendaritza horrekin, sexu-esplotaziorako emakumeen salerosketaren aurkako borrokari dagokionez bi erakundeek egindako jardueri buruzko informazioa elkar trukatzeko. Bilera horretan, Arartekoaren ordezkartzan, berdintasunaren eta etorkinen arloetako arduradunek hartu zuten parte. Genero-indarkeriaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritzako arduradunak hauek azaldu zituen: markoa, elkarteekin erabilitako metodologia eta zuzendaritza horrek Euskadiko emakumeen salerosketako kasuak eteteko hasi duen lanaren helburuak. Bilera osoan zehar, bi alderdiek agerian utzi genituen egungo erakunde- eta prestazio-egituretatik zeinek hobetu behar duten salerosketaren biktimak diren emakumeei arreta ondo emateko. Bilera horren emaitza gisa ondorioztatu genuen erakundearen artean lankidetzan jardun behar dela, atzerriko emakumeei eragiten dien

gizarte-gaitz horren kontra hasitako borrokaren alde egiteko. Atzerriko emakumeak bereziki ahulak dira jarrera kriminal horien aurrean, eta hori dela eta, bereziki behar dute zerbitzu publikoek laguntza eta arreta berezia eta espezializatua ematea. Salerosketaren biktimak diren emakumeei harrera emateko berariazko baliabide bat badago jada, Askabide elkar-tearekin hitzartutakoa, baina oraindik abian jarri beharreko ekimen asko daude, edo hala dagokionean, baita kasuak hautemateko, eta emakumeei arreta emateko eta laguntzeko arloan hobetu beharreko ekintzak ere.

IV.2.2. Gipuzkoako Foru Aldundiaren Berdintasun Zuzendaritzarekin Bilera

Duela gutxi sortu den [Gipuzkoako Foru Aldundiko](#) organo honekin bilera bat izan dugu, eta esaten digutenaren arabera, Diputatu Nagusiaren kabineteari atxiki zaio, funtzioak zeharka gauzatu ahal izateko foru-organoaren egituraren zati diren sail guztien artean. Bileran, zuzendari berriak bere zuzendaritzan aurreikusitako jarduketaren ildo orokorren berri eman zigun, foru-erakundearen politikari zenbait esparrutatik (hala nola emakumeen aurkako indarkeriaren kontrako prebentzio eta sentsibilizazio arloko jarduketak; emakumeen ahalduntzea, eta gizarte- eta politika-partaidetza errazteko jarduketak; eta Gipuzkoak berdintasun-politikak sustatzeko jarduketak oro har) eman zaien ikuspuntua zehaztuz. Bileran zehar, bi erakundeentzat interesgarriak diren beste gai batzuen artean, Arartekoari kezka berezia sortzen dioten gai batzuei buruz hitz egin genuen luze, besteak beste: Gipuzkoako jai guztietan emakumeek berdintasunez parte hartzea bultzatzen duten ekintzak egiteko beharra; eta esparru pribatutik emakumeak bereizten dituzten espazioak baztertzea, hala nola emakumeak onartzen ez dituzten gastronomia-elkarte batzuk. Era berean, zainketei eta ekonomiari buruzko politika publikoei emakumeek egindako lanaren balioari garrantzia ematen dioten diskurtsoak gehitzeko beharrari buruzko gure ikuspuntuari buruz hitz egiteko aukera ere izan genuen.

IV.2.3. Arartekoaren partaidetza Etxean tratu txarren eta sexu-indarkeriaren biktimak diren emakumeei emandako arreta hobetzeko Erakundeen arteko II. Hitzarmenaren Jarraipen Batzordean

2010. urtean, Ararteko erakundeak eskaera bat egin zuen, [Etxean tratu txarren eta sexu-indarkeriaren biktimak diren emakumeei emandako arreta hobetzeko Erakundeen arteko II. Hitzarmenaren](#) Jarraipen Batzordean parte hartzeko. Izan ere, gure posizioak eta erakunde-funtzioek interesa piztu zezakeen, gure ikuspuntua eskaintzeko modu orokorrago batean genero-indarkeriaren biktima diren emakumeentzako jarduketa publikoen multzoan sor daitezkeen hutsuneak edo zuzentzeak zuzentzeko. Gure erakundea herri-tarrendik gertu dago, eta gure ustez, horri esker, sarritan, ikuspuntu kritiko bat eman dezakegu, egun erakundeek genero-indarkeriari ematen dioten erantzuna hobetzen lagun dezakeena, Erakundeen arteko II. Hitzarmenaren funtsezko xedea. Hitzarmen hori sinatu zuten erakunde guztiek ondo hartu zuten eskaera hori, eta horrenbestez, 2011. urtetik aurrera, Arartekoak batzorde horren eta erakundeen arteko lan-taldearen bilera guztietan parte hartu du. Zenbait lan-bileretan, gure ikuspuntua eman dugu lantzen joan diren

genero-indarkeriaren biktima diren emakumeen arretari buruzko zenbait alderdiren inguruan. Batez ere nabarmendu nahi dugu, bilera horien testuinguruan, Arartekoak defendatu duela beharrezkoa dela erakundeen arteko lan-metodo bat ezartzea, genero-indarkeriako delitu baten ondorioz emakume bat hiltzen den aldiro, gai horretan esku hartzeko eskumena duten edo esku hartu izan zezaketen erakunde guztiek ustezko kasu horretan garatu diren jarduketak (edo hala dagokionean, jarduketak izan ez direnean) berrikus ditzaten, gerta daitezkeen kasuetarako hobetzeko proposamenak ateratzeko moduan. Gure ustez, kasu horien larritasunak behar adina arrazoitzen du edozein modugatik kasu horiei dagozkien erakunde publikoek autokritika egiten saiatzea. Autokritika horren bidez, erakunde horiek beren betekizunen betetze formal hutsa gainditu (normalean, betetze formal hori egiazta daiteke), eta etorkizunean horren gertakari larriak eragotz ditzaketen jarduketa-jarraibide berriak asmatzeko oinarriak ateratzeko gai izango liriateke. Genero-indarkeriaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritzak batzordeko erakunde guztiek ziurtatutako proposamen hau jaso du eta oso oinarritzko metodologia bat planteatu du. Metodologia horren bidez, organo horrek kasu horietan jarraitutako jarduketak berrikusketa sustatu eta, ondoren, berrikusketa horren emaitzen berri eman beharko luke batzordean. Hala ere, gure ustez, etorkizuneko kasuetan metodologia hori nahikoa ez dela ikusten den neurrian, erakunde honek proposatuko du erakundeak berrikusketa-lan horietan eraginkortasun handiagoz inplikaturako dituen lan-metodo batean sakontzea.

IV.3. Bizkaiko Foru Aldundiaren genero-indarkeriaren biktimentzako harrera-baliabideak ikuskatzeko bisitak

Emakumeen berdintasunaren eta osotasunaren arloan egindako ikuskaritza-bisitei dagokionez, [Bizkaiko Foru Aldundiko](#) genero-indarkeriaren biktima diren emakumeei harrera emateko bi baliabidetara egin ditugun bisitak azpimarratu behar ditugu. Berdintasunaren arloko arduradunaz gain, Arartekoko Haurren Bulegoko eta etorkinen arloko arduradunak ere joan ziren bisita horietara. Bizkaiko Foru Aldundiko larrialdietarako harrera-zentroa, eta epe ertainean edo epe luzean egoteko egoitza bisitatu genituen. Bisita horietan, bi zentroyen funtzionamenduaren berri izan genuen zuzenean, eta egiaztapen hauek egin genituen:

Genero-indarkeriaren biktima diren emakumeei [larrialdietarako harrera-zerbitzua](#) betetzen duen zentroan, egiaztatu ahal izan genuen instalazioak egoera ezin hobean daudela, bai emakumeen segurtasunari dagokionez, bai atsedean, janari eta higiene beharren erabateko asebetetzeari dagokionez. Halaber, ziurtatu genuen zentroak ondo funtzionatzen duela, eguneko 25 ordutako zerbitzua betetzen duten langile profesionalak dituela, eta langile horiek emakumeei nahiz haren seme-alabei arreta eskaini eta laguntzen dietela. Gure ustez, ildo horretan, zentro horri erreferentziazko baliabide bat da, arrisku-egoera batean egoteagatik, etxea utzi eta aldi baterako zentro batean babestuak izan behar duten tratu txarren biktima diren emakumeei eta haren ardurapean dauden seme-alabei edo mendeko pertsoneri larrialdi-egoeretan harrera emateko helburua betetzeko.

Genero-indarkeriaren biktima diren emakumeei [epe ertainean eta epe luzean harrera emateko zerbitzua](#) betetzen duen zentroan, ziurtatu genuen kalitatezkoa dela eta erabat egokitzen

dela zerbitzuen xedeetara, bai instalazioei dagokienez, bai bertan dauden emakumeei eta adingabeei ematen zaien arretari dagokionez. Gainera, langile profesional onak izateak, eguneko 24 ordutan egoiliarrei laguntzen dietenak, baliabide hau ere erreferentziazko baliabide bihurtzen dute Euskadin.

Ondorioztatu ahal izan dugu baliabide horietatik igarotzen diren emakumeek laguntza egoia jasotzen dutela administrazio instantzietan edo instantzia judizialean. Hala, izugarri errazten zaie genero-indarkeriaren biktima izateak dakarren sufrimendua bukararazteko eta gure sistemak xede horretarako aurreikusten dituen erakunde-laguntza guztiekin bitzita autonomo bati ekiteko bide zaila.

Ildo horretan, azpimarratu nahi dugu Bizkaiko Foru Aldundiak ahalegin handia egin duela, emakume erabiltzaileek eta haien seme-alabek edo ardurapeko mendeko pertsonak izan ditzaketen beharrei ondo erantzuteko moduan eratzeko zerbitzu horiek.

Jakin badakigu, ordea, Euskadin genero-indarkeria pairatzen duten emakumeen gehien-goia ez dela igarotzen zerbitzu mota horietatik. Egoera horrek galdera bat sortzen du: nola ziurtatu beste emakume horiei ere beren beharrak asetzeko aukera, harrera-zentro horietatik igarotzen direnei eskaintzen zaien antzeko moduan? Gai hori sakonago aztertzea beharrezkoa da, gizarte zerbitzu arruntek artatzen dituzten emakumeen kasuak edo zerbitzu publikoek genero-indarkeriatzat aurretik hauteman ez dituzten kasuak ikusita. Edonola ere, gure ustez, aurten bisitatu ditugun harrera-baliabideetan dauden emakumeek jasotzen duten arreta parametro bat izan beharko litzateke, Euskadin, emakume guztiek jaso behar duten arreta nolakoa izan behar duen jakiteko, nahiz eta harrera baliabide batean ez eskatu, edozein herri-administrazioa joaten badira genero-indarkeriako egoera bat salatza.

Bukatzeko, Bizkaiko Foru Aldundiaren Emakumea eta Familia Zerbitzuak [Bizkaiko genero-indarkeriaren behatokia](#) sortuz hasi duen lan handia eta interesgarria aztertu nahi dugu. Behatoki horretan, bisitatu ditugun baliabideen funtzionamenduari eta genero-indarkeriaren biktima diren emakumeei laguntzeko foru aldundiko beste zerbitzu batzuei buruzko datu zehatzagoak daude, oro har, Bizkaian genero-indarkeriaren gaiak urtero duen egoerari buruzko datuak. Behatoki horren dohain nabarmenena ez da soilik datu objektiboak, argiak eta gardenak eskaintzea gai horri buruz, baizik eta datu horiek alderatuz foru aldundiko zerbitzuen funtzionamenduari egiten dion etengabeko ebaluazioa.

IV.4. Arartekoa berdintasunaren arloko gaiengatik legebiltzarrean agertzea

IV.4.1. Eusko Jaurlaritzako Gizarte Politika, Lan eta Berdintasunaren Batzordean agertzea

Eusko Alderdi Jeltzalea eta Aralar legebiltzarreko taldeen eskaera artatuz, Arartekoa legebiltzarreko batzorde horretan agertu zen, Berdintasunaren Defentsa Bulegoa kentzeari dagokionez, 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunari buruzkoa,

aldatzeko lege-proiektuari buruz erakundeak zer iritzi duen azaltzeko. 2002/73/EE eta 2004/113/EE (8. artikulua eta 12. artikulua, hurrenez hurren) ikusita, Arartekoak defendatu zuen garrantzitsua zela arrazagatiko berdintasunaren printzipioa betetzen dela zainduko duen eta herritarrek esparru pribatuan ere egon daitezkeen bereizkeriazko egoeretatik edo praktiketarik defendatuko dituen organo independente bat izatea. Erakunde honen ustez, organo hori egoteak ez du derrigorrez eskatzen egituraketa jakin bat, 4/2005 Legearen, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerakoan, IV. Tituluak bere egunean zehaztu zuen bezalakoak. Arartekoak defendatu zuen indarrean dagoen formularen eta erreforma-proiektuko proposamenaren artean legegileak zehaztu behar duen aukera politikoko gai bat jazotzen dela, erakunde honi gai horri buruz hitz egitea egokitu gabe, egin nahi den aldaketak herritarren eskubideak, ordura arte dagoen *status quo*arekiko, defendatzeko funtzioa kaltetzen ez duen bitartean.

IV.4.2. Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Sailaren Batzordean agertzea

Arartekoak Herrizaingo Sailak Hondarribiko alardearen inguruan emandako ebazpenari buruz egindako adierazpen instituzionala zela eta, Aralar legebiltzarreko taldeak eskatu zuen Arartekoa agertzea aipatu legebiltzarreko batzordean. Agertze horretan, Arartekoak defendatu zuen gure adierazpen instituzionalak, egiatan, erakunde honek emakumeek alardeetan parte hartzeari buruz duen dotrina sendoa errepikatu baino ez zuela egin. Urte askoan, 1996. urtean emakumeek Irungo eta Hondarribiko alardeetan parte hartzeko ahalegina egiten hasi zirenetik, Arartekoaren aurrean egin diren kexak direla-eta formulatu ditugun zenbait gomendiotan jasota dago doktrina hori.

Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Sailaren ebazpenari dagokionez, Arartekoak legebiltzarreko batzordearen aurrean azaldu zuen, Hondarribian iazko irailean gertatutakoa ikusita, oinarriko eskubideak bermatzen dituen erakunde honek Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Sailari gogorarazi behar ziola haren inhibizioa –alardean segurtasuna lantzean, gai horren muinak emakumeen eta gizonen berdintasunari zuzenean eragiten diola bazterrean utziz– ez datorela bat Konstituzioaren 9.2. artikuluekin eta Euskadiko Berdintasunaren Legearen lehen lerrokadaren 25.1. artikuluen edukiekin. Egindako adierazpen instituzionalean jasotako erabakiak alderdi hori baino ez zuen aipatu, eta ez zuen inolako iritzirik eman herritarren segurtasunari buruzko gai tekniko bakar bati buruz, inolaz ere ez baitugu balioetsi nahi izan horrelako gairik.

Arartekoak honela azaldu zuen erakunde honek alardeetako berdintasunezko partaidetzari buruz duen doktrina nola aplikatu zuen 2011. urtean Herrizaingo Sailak emandako ebazpenaren gai jakinean:

- a. Euskadiko 4/2005 Legeak, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunari buruzkoak, zuzenean eta berariaz deitzen ditu Hondarribiko Alardearen antolaketagatik modu batean edo bestean gaiarekin lotutako botere publikoak –Hondarribiko Udala, tokiko jaietan antolatutako ekintza publikoen tokiko erakunde arduradun gisa; eta Herrizaingo Saila, ekitaldi horietan herritarren segurtasuna bermatzeari dagokionez, udalerrri

horretako herritarren berdintasun erreala eta eraginkorra lortzen rol proaktibo bat har dezaten jaiak eratzean.

- b. Herrizaingo Sailaren ebazpenak ez diru kontuan hartu gai horren oinarria eta Jaizkibeak Hondarribiko jaietan emakumeentzat eta gizonentzat berdintasunezko espazio bat eratzen egiten duen lana. Gure ustez, testuinguru horretan, ezin da onartu erakundeen isiltasuna edo inhibizioa alardean emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna izateari dagokionez. Izan ere, jarrera saiheskor hori aktibo bilakatzen da, jaien ospakizunean, *de facto* baztertzeko badituzte herriko zaindariaren jaien eraketa rol aktiboa eta protagonismoa izan nahi duten emakumeak eta asmo zilegi eta demokratiko hori lortzeko parte hartzen duten gizonak.
- c. Gure ustez, berdintasuna erreala eta eraginkorra izatea eragozten duten oztopoak kentzeko betekizun konstituzionalak berekin dakar jaien antolaketarekin nola edo hala lotutako botere legalek (kasu honetan, baita Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Saila ere) legezko betebeharrak izatea Jaizkibel konpainia jaiaren toki adierazgarrietatik eskatutako ordutegian normal ibiliko dela bermatzeko, eta bi ekitaldien artean aurreikus daitezkeen gatazkaren bat izanez gero, Jaizkibeak irautea ziurtatzeko, Hondarribian emakumeentzat eta gizonentzat berdintasunezko jaiaren adierazpen bakar gisa.

IV.5. Gomendio orokorren eta txosten berezien jarraipena

IV.5.1. “Emakumeen kontrako indarkeriari erakundeek emandako erantzuna EAEn” izeneko Arartekoaren txosten bereziaren jarraipena.

2003. urteko “[Emakumeen kontrako indarkeriari erakundeek emandako erantzuna EAEn](#)” izeneko Arartekoaren txosten berezian jasotako gomendioen jarraipenari dagokionez, txosten hori egin zenetik denbora dezente igaro den arren, haren eduki batzuen balioa zehaztu behar dugula pentsatzen dugu. Oraindik indarrean dauden txosteneko enborreko gomendio multzo baten garrantziak bizirik. Arlo horrek 2011. urtean egindako jarduketa-planari buruzko atal honetan aipatzen ari garen jarduketa guztiak, genero-indarkeriari buruzkoak, aipatu txosten berezian jasotako gomendioen muinaren funtsezkoari egindako jarraipenaren zati dira. Beraz, puntu honetan, eta gauzak ez errepikatze, egokitze jotzen dugu erreferentzia horiei eustea.

IV.5.2. Emakume eta gizonen arteko berdintasuna Euskadiko jaietan gomendio orokorren jarraipena ([Arartekoaren 3/2010 gomendio orokorra, abenduaren 21ekoa](#))

Jaietan, gizonak eta emakumeak berdintasunik gabe parte hartzen duten Euskadiko kasurik adierazgarrienetakoak direnez, [Irungo Udalera](#) eta [Hondarribiko Udalera](#) jo dugu, Euskadiko udalek jaietan emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna lortzeko egin behar duten

lanari dagokionez gomendio orokor hori betetzen den jakiteko, eta ez dugu erantzunik jaso haiengandik gai horri buruz.

Era berean, gai horri buruz hitz egin dugu Gipuzkoako Foru Aldundiko Berdintasun arloko Zuzendariarekin, kontuan izanda lurralde horretan sortzen direla gai horrekin lotutako keza gehienak. Zuzendariak foru erakundeak eskura dituen baliabide guztiak aztertzeke asmo sendoa duela adierazi ditu, gai horrek kaltetutako Gipuzkoako udal guztiek bere politiketan aldaketak egitea sustatu ahal izateko, jai guztietan emakumeen eta gizonen berdintasuna bermatze aldera.

IV.5.3. Mendekotasunari eta emakumeei arreta

Aurten, erakundeak [EAEn norberaren autonomia sustatzeko eta mendetasunari arreta emateko legearen aplikazioa](#) izeneko txosten berezia argitaratu du. Txosten horren edukiaren aipamen zehatzagoa dago [V. kapituluan](#), erakundearen txosten bereziei buruzkoan.

Egokitzat jotzen dugu azpimarratzea txosten horretan egindako azterketatik hau ondorioztatzen dela: EAEn mendekotasun-egoera aintzatesten zaien pertsonen %64 emakumea da. Mailaketari dagokionez, ere, ikus daiteke, neurri batean, emakumeek duten mendekotasunak larritasun handiagokoak izan ohi direla. Gainera, ohartarazi nahi dugu funtsean emakumeek hartzen dituztela beren gain zainketa-lanak (%80 inguru).

Hori dela eta, txostenean gai horri buruzko gomendioak sartzen dira. Beraz, norberaren autonomia eta mendekotasun-egoeraren arreta sustatzeko edozein politika diseinatzean, kontuan izan beharko da mendekotasunaren fenomenoak eragin izugarria duela emakumeen artean. Era berean, ezinbestekoa da sektore publikoetan eta pribatuetan familia- eta lan-bizitza bateratzeko jarduketak sustatzea eta indartzea. Hauek dira xede horretarako hartzen diren neurrietako batzuk, besteak beste: familiaren aldetik arduratsuak diren enpresei laguntzea; mendekotasun-egoeran dauden pertsonen zainketaekin bateragarriak diren lanaldiak ezartzea; familia- eta lan-bizitza bateratzeko laguntzak ematea; eta zainketa-lana egiten dutela behar bezala ziurtatzen duten pertsonen lantokian fisikoki ez egon behar izateko aukera emango dieten teknologiak erabiltzeko aukera izatea.

IV.6. Partaidetza-foroetan, jardunaldietan eta arlo honetako giza eskubideak sustatzeko beste jarduketa batzuetan parte hartzea

Arartekoko langileek, Arartekoak berak eta haren ondokoak arlo honi eragiten dioten zenbait jardunalditan eta foro publikotan hartu dute parte. Parte-hartze horiei buruz gehiago jakiteko, txosten honen [VIII. kapituluari](#) helduko diogu, non Arartekoak eta haren ondokoak egindako jarduketan berri ematen den.

Edonola ere, atal honetan, labor-labor aipatu nahi ditugu parte-hartzen horietako batzuen edukirik azpimarragarriena 2011. urtean emakumeen berdintasunaren eta osotasunaren arlorako.

- a. 2011ko azaroan, Eusko Jaurlaritzako Lurzoru eta Hirigintza Zuzendaritzak antolatutako mintegian, **“Hirigintza barneratzailea. Kaleek badute generoa”** izenekoan. Mintegi horretan, 4/2005 Legeak, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunari buruzkoak, Euskal Autonomia Erkidegoko lurralde- eta hirigintza-antolaketan duen eraginari buruzko txosten bat egin genuen. Gure esku hartzean, azpimarratu genuen aipatu Euskadiko Berdintasunaren Legeak legezko esparru bat ezarri duela, Euskadiko administrazio guztiei beren jarduketa guztietan genero-ikuspuntua sartzea derrigortzen dituen. Betekizun horrek emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna lortzeko helburuaren baitan sartzen ditu lurralde- eta hirigintza-plangintzako tresnak. Aurreikuspen horren araudiaren garapen-egoera eta lurralde- eta hirigintza-planetikiko egun zer jarrera duten aztertzeak aukera hau proposatzen digu: 2012ko datorren ekitaldian gai hori sakonkiago aztertzea, hala dagokionean, erakunde honen berezko tresnen bidez, lurralde- eta hirigintza antolakuntzako lanarekin lotutako herri-administrazioei zuzendutako gomendio bat prestatzeko, legezko aurreikuspen horiek eraginkortasunez gauzatzeko baliabideak presta ditzaten.
- b. Bestalde, Arartekoaren ondokoak, 2011ko abenduan, mahai-inguru batean hartu zuen parte **“Ordutegiak arrazionalizatzeke VI. Biltzarraren”** baitan. Ondokoak adierazi zuen lan-ordutegiak arrazionalizatzea gizarte-behar bat dela, batez ere emakumeei eragiten diena, haiek baitira batez ere haurrak, mendekotasun-egoeran edo zaurgarritasun handiagoko egoeretan dauden (adinekoak, gaixoak, etab.) zaintzeko eta hurrei arreta emateko lanak beren gain hartzen dituztenak. Halaber, emakumeek beren gain hartzen dituzte oro har etxeko lanak esaten zaienak, biztanleria osoaren oinarrizko beharrak asetzen dituztenak, besteak beste: nutrizioa, higiena, eta pertsonen eta gure lehen mailako habitataren, etxebizitzaren, zainketa. Horretarako, ezinbestekoa da lanaren antolaketa oinarrizko giza beharretara egokitzeta, pertsonen bi eremuak, lana, eta pertsonala eta familiarra, bateratzeko aukera emango duten beste formula batzuk erabakitazuzen sustatuz. Izan ere, egokitzapen horren bidez, emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna sustatzen da, pertsonak zaintzeko eta pertsonen arreta emateko ezkutuko lan horren gizarte- eta ekonomia-balioa aitortzea errazten den neurrian, gizonen seme-alaben zaintzen, adinekoei laguntzen eta etxeko lanak beren gain hartzen laguntzea eta lan horien ardura hartzea sustatzen den bitartean.
- c. Bukatzeko, **Arartekoak** 2011ko urrian **emandako hitzaldi** bat, **Gizatiar emakumeen gizarte- eta kultura-elkarrekin** (Erromo, Getxo, Bizkaia) **antolatutakoa**, aipatu nahi dugu. Hitzaldi horretan, Arartekoak defendatu zuen, berdintasun formaleko legezko esparru batean, garrantzitsua dela gizonen eta emakumeen berdintasun erreal eta eraginkor baten edo berdintasun materialeko adierazpen horiek guztiak bukatzean ahi badugu: soldaten arteko desberdintasunak; erabakiak hartzean emakumeak oraindik bigarren mailan egotea; lan- eta familia-bizitza bateratzeko zailtasunak; gizonen etxean eta zainketan ardura ez hartzea; egungo gizarte-gaitz nagusiak, genero-indarkeriak, oraindik bizirik irautea; pobrezia emakumetza;

emakumeek lan-merkatu sartzeko zailtasun handiagoak izatea, prestakuntza profesionala izan arren; emakumeek beste pertsona batzuk zaintzen hartzen duten ardura sarritan ez aintzatestea, ez eta berekin dakarren higadura fisikoa eta psikikoa ere. Halaber, defendatu zuen elkarteak oso garrantzitsuak direla emakumeen ahalduntzea lortzeko faktore gako gisa.

IV.7. Iritzi-artikuluak eta dibulgazio-jarduerak

Lerro batzuk atzerago zehaztasun handiagoz aipatu dugun **Hondarribiko Alardea dela-eta egindako adierazpen instituzionalaz** gain, Ararteko erakundeak, 2011ko azaroaren 25ean, **Emakumearen kontrako Indarkeria Desagerrarazteko Nazioarteko Eguna zela eta, adierazpen instituzional** bat egin zuen. Adierazpen horretan, emakumeen kontrako edozein indarkeria mota irmoki gaitzesten da, bai eta ekintza eta jarrera horiek babesten dituzten ideologia-oinarri sexista ere. Ideologia sexista hori errotik kentzeko modu bakarra da emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna sustatzeko politika publikoak martxan jartzea. Berdintasun hori pertsona guztien berdintasunerako eta duintasunerako eskubide besterezinen eta utziezinen defentsan oinarritzen den gizarte baterako gizarte-balio eztabaidaekin gisa sustatu behar dute politika horiek. Horretarako, herri-erakunde guztiei eskatzen diegu aktiboki inplikatzeko ideologia sexista hori adierazten duen edozein jarrera publiko edo pribatu azaltzeko eta salatzeko garaian. Halaber, erregutzen diegu gizarte berdintasunaren balioaren inguruan hezteko eta sentsibilizatzeko, eta gaur egun oraindik gure gizarte-antolaketan bizirik dirauen egiturazko desberdintasuna errotik kentzeko politikak erabakitasunez sustatzeko. Halaber, genero-indarkeriaren biktimei arreta eta laguntza emateko ardura duten erakunde publikoei eskatu genien arretaz aztertzeko emakume bat hil den kasuetan jarraitutako jarduketak guztiak, dauden arreta-protokoloak eta -tresnei buruz kritikoki hausnartzeko eta gure babes-sistema funtsean hobetzea lortzeko.

V. Kexarik aipagarrienak

V.1. Genero-ikuspuntua sartzea hiri-eremuen diseinuan

Plentzia udalerriko herritar batzuk kexa hau egin zuten: hiri-eremuan, udalerriko historiari buruzko argazkiak eta testuak zituzten panel batzuk ezarri ziren, eta salatzen zuten panel horietan gizonen itsas gizon gisa izandako balioa aipatzen zela bakarrik, emakumeek aipatu udalerraren historiari egindako ekarpenetan izandako balioak eta merituak aipatu ere egin gabe. Kexa hori zela eta, **Arartekoaren ebazpenean, 2011ko uztailaren 15ekoan, jasotako gomendioa egin genuen. Ebazpen horretan, Plentziako Udalerri gomendatzen zaio, emakumeen eta gizonen berdintasun printzipioa ikusita, udalerriko horretako Zubi Zuri zubiaren pasagunean ikusgai jarrita dauden horma-irudiak berrikusteko, genero-ikuspuntua kontuan hartuz, eta horren ondorioz, argazki eta testu horien orde besterik ez jartzea, emakumeen hiribilduaren gizarte-, kultura- eta ekonomia-bilakaeran izan duten presentzia esplizituki adierazten dutenak.** Gure ustez, horrelako kasuetan, ez da nahikoa ustez neutroa den jarrera bati eustea, baizik eta beharrezkoa da

indar publikoek ahalegin osagarri bat egitea material egokiak bilatzen eta oro har isildua izan den historiaren ikuspuntu bat adierazten duten edukiak sortzen. Zentzu horretan, beharrezkoa da ekintza positiboak abian jartzea, historiak sistematikoki ezkutatu dituen emakume horiek benetan presentzia izan dutela ohartarazteko. Emakumeak historian etengabe ezkutatu dira, eta gaur egun badakigu emakumeen eta gizonen arteko desberdintasunak kalte handia egiten duela gizartean. Hori dela eta, ezkutatze hori errotik desagerrarazi behar dugu. Horretarako, beharrezkoa da indar publikoek espresuki adieraztea emakumeek gure historiari zer ekarpen egin dioten. Izan ere, ekarpen horiek denbora luzean ezkutuan egon diren arren, erabakigarriak izan dira gure gizartean garapenerako.

V.2. Kiroletan emakumeak baztertzea

Kexa bat azpimarratu nahi dugu, maratoni-lasterketa batean parte-hartzaileen kategorientzako sarien eraketan emakumeei bereizkeriazko tratua ematen zitzaiela salatzen zuena. Lasterketa hori antolatzen zuen udalari informazioa eskatu eta gero, jakin ahal izan genuen hasierako aurreikuspenak aldatu egin zirela, bi sexuentzako sariak parekatuz, sexu bakoitzari antzeko bost sari-kategoria ezarriz. Aditzera eman nahi dugu garrantzitsua dela kirol-jarduera horiek, pertsona asko kirola egitera bultzatzen dutenek, emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna behar bezala adieraztea, legezko betekizuna baita, baina batez ere emakumeen artean praktika horiek hedatzea gizartearentzat onuragarria baita, haien parte-hartzeari balio bera aitortuz, eta hala, emakumeak kirolean baztertzeko inertzia historikoa gaindituz.

V.3. Osasun-profesionala sexuaren arabera hautatzea

Gure ustez, beste kexa esanguratsu bat izan da emakume musulman baten senarrak egingakoa. Senarrak uko egiten dio gizonetzko mediku ginekologo batek emaztea artatzea haurdunaldian zehar eta eskatzen du emakume batek artatua izatea.

Kexa horrek pizten duen oinarri konplexua aztertu eta gero, erakunde honek ezin izan du ondorioztatu pazientearen erlijio-askatasunerako eskubidearen edukia nahikoa oinarri denik mediku eta erizain profesionalak duten berdintasunerako eskubidea, Osakidetzak osotasunean errespetatu behar duena, salbuesteko. Gainera, egiaztatu ahal izan dugu sexuaren arabera osasun-langilea hautatzeari buruzko arazo hori bera, erlijio-sinesmenetan oinarritzen dena, Europako beste herrialde batzuetako osasun-sistema publikoetan ere gertatu dela, eta haietan ere, osasun-langileen berdintasunerako eskubidea babesteko joera izan dute. Baina Euskadiko osasun sistemak paziente horri emandako erantzuna zuzena izan dela uste dugun arren, erabaki dugu, sexuaren araberako profesionalen hautaketan berriz erori gabe eta paziente horren eskaera betetzera zuzenduta batez ere, beste aukera batzuk planteatzea, emakume horri eskaini diezaioketenak –esate baterako, pazienteak lurraldeko beste zentro batera lekualdatuz, non tokoginekologiako zerbitzua emakume baten ardura-pean dagoen– haurdunaldian eta erditzean ginekologia-arreta izatea.

V.4. Emakumeak sexu-objektu hutsak balira bezala aurkezten dituzten publizitate-iragarkiak

Aurten gure arreta deitu duen beste gai bat izan da idatzizko prentsa-komunikabide baten prostituzio-iragarkien kontra egindako kexa bat. Idatzizko prentsa horretan, emakumeak merkataritza-objektu huts bihurtzen dira. Gai horrek ihes egiten erakunde honi legez esleitu zaion kontrol-ahalmenetik, jarduera pribatu bat baita. Hala ere, egia da aipatu iragarkiek 4/2005 Legea urra dezaketela, zehazki 26. artikulua 1. eta 2. idatz-zatien. Idatz-zati horien arabera: *“Hedabideetako batek ere ezin izango du adierazi, bere jarduna Euskal Autonomia Erkidegoaren baitakoa baldin bada, pertsonak, sexu batekoak edo bestekoak izateagatik, giza duintasun gutxiago edo gehiago dutela, ez eta objektu sexual soilak direla ere (...)”* Hala, *“Debeku da pertsonak, sexu batekoak edo bestekoak izateagatik, giza duintasun gutxiago edo gehiago dutela edo sexu-objektu soilak direla adierazten duen publizitate-iragarki oro egin, eman edo erakustea, (...)”* Hori dela eta, kexa hori izapidetu dugu, kexaren sustatzaileari jakinaraziz aipatu legezko xedapenak oinarri ukaezinak direla Eusko Jaurlaritzak kexan salatutako jokabideak zigortzeko duen eskumenari dagokionez. Hori dela eta, egokia da Eusko Jaurlaritzaren aurrean salaketa bat jartzea, gai horrekin lotutako prentsa-komunikabideen prostituzioari buruzko publizitate-iragarkiak direla eta. [Berdintasunerako Defentsa Bulegoak gai horren inguruan 2008. urtean emandako gomendioak](#) oinarri dira, salatutako enpresen kontrako zigortzeko espediente bati hasiera emateko behin-behinean.

Edonola ere, adierazi dugu erakunde honek, pertsonen oinarrizko eskubideak sustatzeko eskumenaren esparruan, Euskadiko prostituzioaren egoerari buruzko gogoeta sakonago bat egiteko asmoa duela hemendik gutxira. Testuinguru horretan, segur aski, eztabaida bat sortuko dugu, gure lurraldeko zenbait komunikabideetako prostituzioari buruzko publizitateak pertsonen duintasunaren aurka egiten duen atentatuari buruz.

V.5. Herri-administrazioen zerbitzuko langileen artean arrazagatiko bereizkeriakasuak

[Herri-administrazioen zerbitzuko langileen arloan](#), hainbat arazo planteatu dira, emakumeen eta gizonen berdintasunaren arloarekin lotuta. Arazo horietan guztien oinarria da arrazagatiko bereizkeria edo Administrazioeko zenbait kidegotan berdintasun erreala eta eraginkorrak sustatzeko behar adina ekintza ez positibo izatea. Ustezko kasu horiek hauei egiten diete erreferentzia: emakumeak zenbait polizia-taldetan sartzea edo sustatzea; edo UPV/EHuren barruan irakasleen beharrak zehazteko erabiltzen diren zenbait tresna informatikok langileen ordainsari- edo lan-eskubideetan izan ditzaketen ondorioak, berdintasun printzipioa batez ere kaltetuz, bateratzea edo irakasleen amatasuna edo aitatasuna babesten duten eskubideetan eragiten dutenean. Arazo horiei buruzko aipamen zabalagoa eta zehatzagoa jasotzen da arlo horri buruzko txosten honen atalean. Hala ere, hemen labur-labur aipatuko ditugu gure jarduketa-esparruari eragiten dioten erabakirik garrantzitsuenak.

Batetik, [Arartekoaren ebazpena, 2011ko urriaren 13koa](#), EHUK irakaskuntza-enkarguari emandako tratamenduari buruzko jarduera amaitzen duena aipatu behar

dugu. Ebazpen horren bidez, aditzera ematen dugu GAUR aplikazio informatikoa ez dela egokia ordainsari-eskubideei, sustapen profesionalari edo unibertsitateko irakasleen lan-baldintzei eragiteko. Hori dela eta, UPV/EHUri ohartarazten diogu beharrezkoa dela tresna informatiko hori egokitzea, aplikatzen denean irakasleen eskubideetan kalterik eta eraginik ez izateko moduan, batez ere arrazagatiko berdintasun printzipioari eragiten dioten eskubideetan, hala nola lan- eta familia-bizitzaren bateratzea babesten duen eskubidea, eta oro har, amatasuna eta aitatasuna.

Bestalde, **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 1ekoa** ere egin dugu. **Horren bidez, Gasteizko Udalarari gomendatzen zaio udaltzain plazaren sarbiderako egindako deialdiaren hautapen prozesua eten dezan eta oinarriak berrikus ditzan.** Gomendio horren oinarri nagusia izan da aipatu udalak udaltzain plazak eskuratu behar zituen langileak hautatzeko erabili duen formula. Formula hori gizonentzat eta emakumeentzat neutro adela dirudien arren, emakumeak bereizten ditu, et agure ustez, zeharkako bereizkeria kasu bat da emakumeentzat.

V.6. Genero-indarkeriaren biktimak diren emakumeek etxebizitza babesturako sarbidea izatea

Genero-indarkeriaren biktimak diren emakumeei emandako arretarekin lotuta, egindako kexen artean urtero behin eta berriz errepikatzen da gai bat: etxebizitza babesturaren arloan ekintza positiboko neurrietara sarbidea izateko betekizunak talde horrentzako. Aurten ere jaso ditugu gai horrekin lotutako kexak. Kexa horiek arazo hau planteatzen dute: **Etxebiden** eskaera egiteko unea baino bi urte baino gehiago lehenago emandako babes-agindu bat izatean, eta eskaera egiteko unean agindu hori indarrean dagoen arren, ez da betetzen **Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailburuaren Agindua, 2006ko urriaren 4koa**. Hori dela eta, Etxebideren Erregistroan izena emateko unean, ezin dira igaro bi urte baino gehiago babes-agindua eman zenetik, etxebizitza arloan ekintza positiboko neurri horietara sarbidea izateko.

Beste batzuetan, jada aditzera eman dugu egokia litzatekeela 2006ko urriaren 4ko Agindu horretan aldaketak egitea, arazoak planteatzen baititu, bai aplikazio-eremuari dagokionez, bai etxebizitza eskuratzeko betekizunei, etxebizitza esleitzeko betekizunei eta arau horrek sortutako etxebizitza eskuratzeko bideei dagokienez. Gaur egun, aipatu aginduan bi sarbide modu jasotzen dira: kupo berezi batean sartzeko sistema eta esleipen zuzena. Hala ere, genero-indarkeriaren biktima diren emakumeen etxebizitza eskaera izugarria asetzeko sarbide-modu horiek duten eraginkortasuna oso urria da. Beraz, agindu horren irizpideak berrikusi behar direla planteatzen dugu, eta Eusko Jaurlaritzarekin batera, beste erakunde batzuk (batez ere udalak eta aldian-aldian foru-aldundiak) inplikatu behar direla genero-indarkeriaren biktimak diren emakumeei etxebizitzaren prestazioa gauzatzeko ardurari.

V.7. Gizarte-murrizketak eta pobreziaren feminizazioa

Etorikinei eta **gizartean baztertuta dauden pertsonen** buruzko ataletan, zehaztasun handiagoz jasotzen da herri-administrazioek ekonomia-krisiagatik azken garaletan abian jarri dituzten

gizarte-murrizketek zer inpaktu izaten ari diren talde horietan. Murrizketa horien ondorioz, gai horrekin lotutako kexak, erakunde honetan jasotzen direnak, izugarri ugaritu dira. Beraz, gai horiei buruzko xehetasun gehiagoren berri izateko, arlo horiei buruzko txosten honen atalei helduko diegu. Arlo honetan, murrizketa horiek batez ere emakumeengan eragina dutela azpimarratzeko beharra dugu, eta emakumeen kargura egon ohi dira mendeko pertsona gehienak, krisi-egoera berrian batez ere ahula den taldea, hain zuzen. Hala, duela denbora batetik hona hauteman dugun prozesu bat larriagotzen ari da, baita gure ingurunean ere, pobrezia feminizazioa hain zuzen ere.

VI. Arloan sustatutako ofiziozko jarduketak

Atal honetan azpimarratu nahi ditugu Arartekoak, 2011. urtean, genero-indarkeriaren biktimek diren emakumeak hi diren kasuetan poliziak izandako esku-hartzea ikertzeko sustatu ditugun ofiziozko jarduketak. Suposizio horiek oinarri hartuta eman diegu hasiera ofiziozko espedientei Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Sailaren Genero-indarkeriaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritzaren aurrean, jarduketak egokiak izan ziren edo hobe zitezkeen argitzeko. Orain arte lortu dugun informazioa aztertu eta gero, prozedura horiek oraindik bukatutzat eman gabe, behin-behineko ondorio hau ateratu dugu:

- Egiaztatu dugu Ertzaintzak arriskua baloratzeko jarraitu duen metodoa zorrotza eta kontrastatua bada ere, gure ustez, egindako arrisku-balorazioen eta arrisku handikotzat baloratutako kasuei esleitzen zaizkien babes neurrien artean ez dago orekarik. Izan ere, neurri horiek ez dira balorazio horiek merezi zuten bezain biziak.
- Halaber, egokitzen jotzen dugu, oro har, arrisku handiko edo oso arrisku handiko egoera bat hautematen denean, biktimaren kontzientziazioan lan zorrotzagoa egitea, haren onspenarekin beharrezko babes-neurriak ezartzeko garaian. Gure ustez, alderdi hori funtsezkoa da genero-indarkeriaren biktimen babesean, eta intentsitate handiagoz aztertu behar da.
- Egokia iruditzen zaigu beste ikerketa-baliabide batzuk prestatzeko aukera egon daitekeen pentsatzea, Ertzaintzako agenteek erasotzailearekin egiten duten elkarriketaz harago, aukera emango duten erasotzailearen benetako borondatea eta asmoak zein diren fidagarritasun handiagoz jakiteko. Tresna psikologiko aurreratuagoi buruz ari gara, eta hala dagokionean, arlo horretan espezializatuta dagoen langileengana jotzea aldi-aldi. Langile horiek erasotzaileak egiazkotasun handiagoz zer asmo dituen jakiteko teknika espezifikoak aplikatzeko eta gertakarien zer bilakaera izan dezaketen jakiteko gai izango lirateke.
- Oro har, gure ustez, Ertzaintzak kasu horietan jarraitu dituen jarduketak ezarritakoarekin bat etorri dira. Hala ere, kasu dramatikoek xehetasunak aztertzeke uneko egokian gaudela uste dugu. Kasu horien ebaluazioak gerta daitezkeen kasuetarako jarduketara publikoak hobetzeko aukera emango digu, zalantzarik gabe.

- Halaber, pentsatzen dugu funtsezkoa dela organo judizialen posizioa, batez ere emakumeen kontrako prebentzio-neurriak zehazteko garaian, 1/2004 Lege Organikoak gaitzen duen zentzu zabalean. Ildo horretan, garrantzitsua da aurrera egitea babes-neurriak eraginkorragoak izatea lortzeko, erasotzailearen mugimendu guztien kontrol zuzenaren bidez, batez ere polizia baloratzen badu kasuak arrisku handia duela.
- Genero-indarkeriaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritzari planteatu diogu beharrezkoa dela epaileen eta poliziaren arteko koordinazioa areagotzea zentzu zabalean. Koordinazio horrek, aldi-an-aldian, berekin ekar dezake kasuei jarraipena egiteko eta jarduketa koordinatuko protokolo berriak sortzea, eta horrek hertsiki poliziaren eskumen-esparrua gaitutuko luke inolaz ere. Hori dela eta, gure ustez, *Etxeko tratu txarren eta sexu-erasoen biktima diren emakumeei arreta hobea emateko Erakundearen arteko II. Hitzarmenaren Jarraipen Batzordearen* baitan landu beharko litzateke gai hori. Egun, Arartekoak hitzarmen horretan parte hartzen du.

Edonola ere, ofiziozko espediente horiek ikusita, planteatu dugu egokia dela **erakundearen hausnarketa bateratu bat** (arlotan arduratu duten erakunde guztiekin batera) egitea gai batzuei buruz. Gai horietako batzuen berri eman diogu aipatu *Erakundearen arteko II. Hitzarmenaren Jarraipen Batzordeari* eta hauek dira:

- agintaritzak koordinatu batek salatutako genero-indarkeriako kasu bakoitzari jarraipena egitea, kasu jakin horretarako protokoloa egokia izan den ala ez aztertuz (gure ustez, Genero-indarkeriaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritzak erakunde-posizio egokia du funtzio hori betetzeko).
- amaiera tamalgarria izan duten kasuak tratatzean eman diren urrats guztien azterketa eta ebaluazioa egitea, aurreiritzirik gabea, irekia eta zintzoa. Badaude Euskadin gertatutako beste genero-indarkeriako kasu batzuk (batzuetan biktima hil egin da eta beste batzuetan ez), oso ondorioz larria izan dituztenak, eta orain arte ez dira berriz aztertu eta ebaluatu –eskura dugun informazioaren arabera. Kasu horien ebaluazioak arbuia ezin dugun hobetzeko aukera eman diezaguke.

VII. Ondorioak

Arartekoko emakumeen berdintasun eta osotasun arloak 2011. urtean egindako lanetan, hauek dira azpimarragarrienak:

VII.1. 4/2005 Legearen, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerakoaren, garapenari eta aplikazioari buruzko gaiak

Nahiz eta gure burua zorion dezakegun arrazagatiko berdintasun printzipioaren aintzatespen formalak jarduketa publikoen esparruan errealitate orokortua izateagatik, gure lanean oraindik egiaztatzen dugu gure gizarteko esparru askotan oraindik desberdintasun materialak,

zenbaitetan hautemateko zailagoa denak, bizirik dirauela eta botere publikoek aurre egin behar diotela **ekintza positiboko neurrien bidez**. Euskadiko herri-administrazioen erronka nagusia da, Euskadiko Berdintasun Legearen aurreikuspenak erabat betetzea lortzeko.

2011. urtean, hain zuzen ekintza positiboak ezartzeko beharrarekin lotuta dauden zenbait problematika lantzeko aukera izan dugu. Hala gertatzen da zaurgarritasun egoera berezian dauden emakumeen kasuan, bereizketa-egoera bikoitza pairatzen baitute, hala nola emakume etorkinek eta ezgaitasuna duten emakumeek. Emakume horien egoera bereziak ekintza positibo bereziak eta bereziki indartsuak abian jartzea eskatzen du, berdintasun materialeko kota handiagoak lortzeko.

Oro har, ohartzen gara esparru batzuek agerian uzten dutela beharrezkoa dela botere publikoek politika publikoak ezartzea, egun emakumeak oraindik dauden egiturazko desberdintasunari aurre egitea lortuko duten ekintza positiboetan oinarrituta daudenak. Hauek dira esparru horietako batzuk, besteak beste: emakumeek enplegura berdintasunezko sarbidea izatea, erabakiak hartzean ordezkariak orekatua izatea, pertsonen zainketan eta arretan baterako ardurak izatea, eta kulturen, kirolen eta jaietan emakumeek berdintasunezko partaidetza izatea.

Euskadiko Berdintasunaren Legearen garapenak oraindik hutsune batzuk ditu, **genero-ikuspuntua jarduketa publiko guztietan sartzeari dagokionez, generoaren arabera inpaktua ebaluatzea ziurtatzen duten tresnekin gertatzen den bezala, eta tokiko eta foru administrazioen jarduketei dagokienez**. Urte honetan, arlo honetan bereziki deigarria gertatu zaigu ebaluazio horiek egitea bermatuko duten tresna zehatzak ezartzeko beharra, lurralde- eta hirigintza-antolaketako tresnei dagokienez.

Eusko Jaurlaritzak **4/2005 Legea Berdintasunaren Defentsa Bulegoaren inguruan aldatzeko** proiektatu duen erreformari dagokionez, Eusko Legebiltzarreko Gizarte Politika, Lan eta Berdintasun Batzordearen aurrean agertu da erakunde hau, sexuagatiko berdintasun printzipioa betetzen dela (baita esparru pribatuan ere) zaintzen duen organo independente bat izatea garrantzitsua dela defendatzeko, nahiz eta horrek ez dakarren berekin egituraketa jakin bat, legegileak zehaztu behar duena.

VII.2. *Genero-indarkeriaren aurkako borroka*

Erakunde honen esparru honetako lanaren berrikuntza nagusia da 2011. urtetik aurrera **Etxeko tratu txarren eta sexu-indarkeriaren biktimak diren emakumeei eman beharreko arreta hobetzeko Erakundearen arteko II. Hitzarmenaren Jarraipen Batzordean** sartuko dela, eta batzorde horren eta erakundearen arteko lan-taldearen bileretan parte hartu duela. Bileren horietan, lantzen joan diren genero-indarkeriaren biktimak diren emakumeen arretari buruzko zenbait alderdiren inguruan gure iritzia eman dugu, eta era berean, Arartekoak defendatu du beharrezkoa dela erakundearen arteko lan-metodo bat ezartzea, genero-indarkeriako delitu baten ondorioz emakume bat hiltzen den aldiro, gai horretan

esku hartzeko eskumena duten edo esku hartu izan zezaketen erakunde guztiek ustezko kasu horretan garatu diren jarduketak (edo hala dagokionean, jarduketak izan ez direnean) berriki ditzaten, gerta daitezkeen kasuetarako hobetzeko proposamenak ateratzeko moduan.

Halaber, 2012. urtetik aurrera **Emakumeen aurkako Indarkeria Matxistaren Euskadiko Behatokia**, duela gutxi abenduaren 23ko 264/2011 Dekretuaren bidez sortuan, parte hartuko dugula aditzera eman nahi dugu.

2011. urtean Eusko Jaurlaritzako Genero-indarkeriaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritzak egindako **Emakumeen aurkako Indarkeria Matxista Prebenitzeko eta haren Biktimak Erabat Leheneratzeko Legearen aurreproiektuaren** zirriborroari dagokionez, erakunde honek genero-indarkeriaren aurkako borrokan eraginkorrak edo nahikoak ez direla erakutsi duten irizpideak berrikusteko eta hobetzeko ekimenen alde egingo du. Berrikusketa horrek, gure ustez, ez du hutsaldu behar berdintasun-politiken esparruan genero-indarkeriaren aurkako borroka inkardinatzeak dakarren kontzeptuzko aurrerapena. Horrek guztiak auzitan jartzen du 4/2005 Legean, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerakoan, gai horri dagokionez jasotako aurreikuspenak indargabetzen dituen lege baten bidez erreforma horiek prestatzea.

Horrez gainera, 2011. urtean **Euskadin emakumeak hiltzea eragin duten genero-indarkeriako atentatuengatik** zenbait **ofiziozko espediente** izapidetzen ari gara. Esku-hartze horiek oinarri hartuta egindako behin-behineko ondorioek gure uste osoa laburbiltzen dute, erakundeen arteko gogoeta bateratu bat (gai horretan ardura duten erakunde guztiekin) egitea komenigarria izatearena. Gogoeta hori gai hauei buruzko izan beharko litzateke:

- agintaritzak koordinatu batek salatutako genero-indarkeriako kasu bakoitzaren jarraipena egiteko beharra, eta kasu jakin horretan aplikatu daitezkeen protokoloaren edo aplikatu daitezkeen protokoloen egokitasuna aztertzea.
- amaiera tamalgarria izan duten kasuak tratatzean eman diren urrats guztien azterketa eta ebaluazioa egitea, aurreiritzirik gabea, irekia eta zintzoa.

Bukatzeko, 2011. urtean **Bizkaiko Foru Aldundiaren genero-indarkeriako emakumeentzako bi harrera-baliabideak bisitatu ditugu**. Bi zentroek oso balorazio positiboa jaso dute, bai instalazio materialei dagokienez, bai bertan dauden emakumeei ematen zaien laguntza profesionalari dagokionez.

VII.3. Ararteko erakundeetan emakumeen eta gizonen berdintasunaren esparruan sortu diren beste arazo batzuk:

- **Berdintasuna eta jaiak**

Arartekoaren 3/2010 gomendio orokorrari, Euskadiko jaietan Emakume eta gizonen arteko berdintasunari buruzkoari, egindako jarraipenaren emaitza ez da pozgarria, ez baitugu

erantzun bakar bat ere jaso gai horrekin lotura zuzena duten bi udal nagusietatik, Irundik eta Hondarribitik, hain zuzen ere. Alardeetan emakumeak berdintasunez sartzearen alde borroka egiten duten taldeekin biltzea zeta talde horiei laguntzeaz gain, jaien eta berdintasunaren gai orokorra landu dugu Gipuzkoako Foru Aldundiko Zuzendaritzarekin (lurralde honetan du arazo horrek indar handiena), desberdintasuneko gizarte-egoera hori aldatzeko erakunde-estrategia bat sustatzeko.

- **Genero-ikuspuntua sartzea lurralde- eta hirigintza-diseinuan**

Arazo hori kasu jakin batean zehatzago aztertzeko aukera izan dugu. Horren ondorioz, gomendio bat eman behar izan dugu Plentziako Udalarentzat, genero-ikuspuntua kontuan izan ez duten instalazio batzuk alda ditzan (Arartekoaren 23/2011 Ebazpena, uztailearen 15ekoa. Horren bidez, Plentziako Udalari gomendatzen zaio, emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaren printzipioari jarraituz, hiri horretako Zubi Zuri deritzon zubiaren pasabidean era iraunkorrean ikusgai jarritako laminak genero ikuspegitik berrazter ditzala eta, ondorioz, hautatutako argazki eta testuak ordezkari ditzala, emakumeek hiriko bilakaera sozial, kultural eta ekonomikoan izan duten presentzia esplizituki islatzen duten beste batzuk ipinita.) Hala ere, espazio guztien diseinuan genero-ikuspuntua oro har sartzea –lurralde– eta hirigintza-plangintzaren bidez egiten da batez ere– oso garrantzitsua dela ohartu garen neurrian, datorren urtean jarduketa-printzipio hori Euskadiko lurralde– eta hirigintza-antolaketa osoan orokortzea ziurtatzeko modurik onena zehazki aztertzeko asmoa dugu.

- **Sexuagatiko bereizkeria-arazoak funtzio publikoaren esparruan**

Esparru horretatik gerta daitezkeen sexuagatiko bereizkeria-egoerak salatzen dituzten zenbait kexa iristen zaizkigu. Esparru honetan egindako gure jarduketek ondorioz, urte honetan emandako bi ebazpen azpimarratu behar ditugu, aditzera ematen dutenak herri-administrazioek ez dutela ahaztu behar beren jarduketek pertsonen sexuaren arabera zer inpaktu izan dezaketen. 2011ko urriaren 13ko Arartekoaren Ebazpenari (EHUK irakaskuntza-enkarguari emandako tratamenduari buruzko jarduera amaitzen duena) eta 2011ko abenduaren 1eko Arartekoaren Ebazpenari (Horren bidez, Gasteizko Udalari gomendatzen zaio udaltzain plazen sarbiderako egindako deialdiaren hautapen prozesua eten dezan eta oinarriak berrikusi ditzan) buruz ari gara.

III.3

EZINTASUNEN BAT DUTEN PERTSONAK

3. EZINTASUNEN BAT DUTEN PERTSONAK

I. Aurrekariak



Arartekoak, bere egiteko nagusia gauzatzean –alegia, pertsona guztien eskubideak defendatzean–, beti eman dio garrantzi berezia berdintasunaren arloko eskubideak gauzatzeko zailtasun handiagoak dituzten pertsonen defentsari. Zentzu horretan, ezintasunak dituzten pertsonen eskubideen defentsa beti izan da lehentasunezko helburu bat gure erakundearentzat.

Beharrezkoa da onartzea pertsona horiek eskubideen benetako subjektu direla eta gainerako herritarrek dituzten aukera berberak dituztela. Desberdintasuna errespetatzen bada eta desberdintasun hori aniztasunaren eta giza izaeraren parte gisa onartzen bada lortuko da pertsona horiek bene-benetan gizarteratzea. Horregatik da denon lana, gizartearena oro har eta botere publikoena bereziki, gehiago lortu nahi izatea eta pentsamoldeak eta paradigmatik aldatzearen alde egitea gure hiriak diseinatzeko orduan, gizarte-baliabideak antolatzeako orduan, aisialdia eta kirola eratzeko orduan, gure harreman pertsonalak irudikatzeako eta gauzatzeko orduan. Gizakiaren funtzionaltasun askotarikoek izan behar dute aldaketa horren gidari, errespetua eta gure gaitasun ugarietako begirunea oinarri direla.

Premisa horretatik abiatuz, gure gizartean arlo horretan gertatzen ari diren aurrerapen handiak sustatzen laguntzeko asmoz heltzen dio Arartekoak bere ardurapeko lan horri, oraindik egiteko asko dagoela jakinik. Gure lanaren lagin garrantzitsu bat kapitulu hau irakurrita ikus daiteke. Izan ere, modu bateratuan saiatu gara biltzen erakunde honek ekitaldi honetan egin duen jarduera, hala aurkeztutako banakako kexak izapidetzean lortu duen emaitzari dagokionez nola erakunde honek proposatu dituen eta botere publikoen jarduketa-esparru guztiei eragiten dieten jarduketari dagokienez.

II. Araudi mailako testuingurua

II.1. 2011ko nobedadeen artean, estatu-mailan, aipatzekoa da [Araudia Ezintasunak dituzten Pertsonen Eskubideei buruzko Nazioarteko Hitzarmenera](#) egokitzeko [26/2011 Legea](#), abuztuaren 1koa.

Hitzarmenak ezintasunak tratatzeko modua aldatu zuen. Zentzu horretan, azpimarratzekoa da ezintasunak giza eskubideen ikuspuntutik tratatu behar direla, eta horrek esan nahi du ezintasunak dituzten pertsonak eskubideak dituzten gizabanakotzat jo behar direla erabat, hau da, ez direla laguntza-politiken xede huts gisa ikusi behar.

Ondorioz, aurreko arauketaren oinarri izan zen eredu medikoak edo errehabilitaziora zuzendurikoak ezintasuna pertsonaren arazo bat bezala ikusten zuen, baina eredu sozialaren

ikuspuntutik, hartu behar diren neurriek ez dute pertsonari zuzendurik egon behar soilik; aitzitik, gizartera ere egon behar dute zuzenduta, bertan ikusten diren diskriminazio-egoerak gainditzen ahalegintzeko. Ikuspegi horretan oinarrituz, araudia ezintasunak dituzten pertsonen eskubideei buruzko Hitzarmenera egokitzen saiatzen den abuztuaren 1eko 26/2011 Legea onartu zen, eta pertsona horiek gizartean pairatzen dituzten desabantailak eta giza eskubideen urraketak desagerrarazten saiatzen da.

Horren harira, ezintasuna duten pertsonen aukera-berdintasunari, diskriminaziorik ezari eta irisgarritasunari buruzko [abenduaren 2ko 51/2003 Legearen](#) hainbat artikulua aldatu egin ziren. Egindako aldaketen artean, gailentzekoa da Hitzarmenean jasotakoaren arabera ezintasunak dituzten pertsonen legezko definizioa egokitu egin zela eta abenduaren 26ko 49/2007 Legean beste zehapen osagarri bat sartu zela (lege horrek ezintasuna duten pertsonen aukera-berdintasunaren, diskriminaziorik ezaren eta irisgarritasun unibertsalaren esparruko zehapen-araubidea ezartzen du).

Osasunaren arloan, hainbat lege aldatu ziren eta ezintasuna duten pertsonen eta osasunaren arloko herri-administrazioen arteko harremanetan diskriminaziorik ez eragiteko arrazoi bezala jaso zen, eta informazioa pertsona guztientzat erabilerrazak eta ulergarriak diren formatuetan jasotzeko eskubidea arautu zen. Bada, aipatzekoa da aldatu egin zirela Gizarte Gaiekin lotutako Arau-hausteen eta Zehapenen Legearen Testu Bateratua, [abuztuaren 4ko 5/2000 Legegintzako Errege-dekretuaren](#) bidez onetsia; organoak atera eta transplantatzeari buruzko [urriaren 27ko 30/1979 Legea](#); Osasunaren arloko [apirilaren 25eko 14/1986 Lege](#) Orokorra; pazientearen autonomia eta informazio eta dokumentazio klinikoaren arloko eskubideak eta betebeharrak arautzen dituen [azaroaren 14ko 41/2002 Oinarrizko Legea](#); lagundutako giza ugalketako teknikari buruzko [maiatzaren 26ko 14/2006 Legea](#); Osasunaren Sistema Nazionalaren kohesioari eta kalitateari buruzko [maiatzaren 28ko 16/2003 Legea](#), eta Osasun-arloko lanbideak antolatzen dituen [azaroaren 21eko 44/2003 Legea](#).

Irisgarritasunaren esparruan aipatzekoa da, irisgarritasun unibertsalaren eraginkortasun osoa lortzeko elementu erabakigarri gisa, Jabetza Horizontalari buruzko [uztailaren 21eko 49/1960 Legearen](#) 10. artikuluko 2. idatz-zatia eta 11. artikuluko 3. idatz-zatia aldatu egin direla.

Enplegu publikoaren arloan, era berean, ehuneko zazpiraino areagotu da ezintasunak dituzten pertsonentzat erreserbatutako lanpostuen kopurua (Langile Publikoaren Oinarrizko Estatutuaren [apirilaren 12ko 7/2007 Legean](#) dago jasota), eta ezintasun intelektuala duten pertsonentzat kuota zehatz bat sortu da, lehenengoz lege-mailarekin.

Azkenik, aipatzekoa da [2008-2012 Ezintasuna duten Pertsonen Enplegurako Ekintza Estrategia Globalaren](#) esparruan 4. Helburua betetzea sustatzen dela, hots, lan-merkatu arruntean ezintasunak dituzten pertsonen kontratazioa areagotzea sustatzea. Horretarako, Gobernuak lege-araudia eta erregelamenduak berrikusi egin behar ditu, eta, horrez gain,

neurriak hartu behar ditu 50 langiletik gora dituzten enpresetan lanpostuen ehuneko bi ezintasuna duten pertsonentzat erreserbatzeko kuota betetzen dela ziurtatzeko.

II.2. Era berean, estatuko legeria Hitzarmenera egokitzeko, Araudia Ezintasunak dituzten Pertsonen Eskubideei buruzko Nazioarteko Hitzarmenera egokitzeko [irailaren 16ko 1276/2011 Errege-dekretua](#) onartu zen. Errege-dekretuaren sarreran zehazten den bezala, aldaketak arlo hauetan egiten dira: Garraioen arloan, ezintasunak dituzten pertsonak garraibideetara sartzeko eta garraibideak erabiltzeko irisgarritasuna eta diskriminaziorik eza lortzeko oinarritzko baldintzak arautzen dituen [azaroaren 23ko 1544/2007 Errege-dekretuan](#) egindako aldaketaren helburua da garraioaren sektore guztietan Irisgarritasun Planak barne hartzea eta azpiegitura eta zerbitzu handiak eta txikiak zedarritzeko irizpide bat ezartzea. Ezintasunak dituzten pertsonen informazioaren gizartearekin eta gizarte-hegabideekin lotutako teknologiak, produktuak eta zerbitzuak eskuratzeko oinarritzko baldintzei buruzko Erregelamendua –[azaroaren 12ko 1494/2007 Errege Dekretuaren](#) bidez onetsitakoa– Interneten irisgarritasunaren arloan Informazioaren Gizartea Sustatzeko Neurriei buruzko [abenduaren 28ko 56/2007 Legean](#) ezarritakora egokitu da.

Babes zibilaren esparruan egin den aldaketak ezintasunak dituzten pertsonen arreta oro har bermatzearekin, jarduera-protokolo zehatzak arautzearekin eta ezintasunak dituzten pertsonen laguntzarekin lotutako gaiak prestakuntza-ikastaroetan sartzearekin daude lotuta.

Lekukotza-funtzioaren garapenari dagokionez, eta gaur egun ezintasunak dituzten pertsonak babesteko dauden neurriak ikusirik, Notarioen Antolamenduaren eta Erregimenaren Erregelamendua aldatu egin da, Hitzarmenaren 2. eta 12. artikuluetan jasotako xedapen-tara egokitzeko.

Osasunaren arloan egin diren aldaketak ezintasunak dituzten pertsonen informazioa jasotzeko duten eskubidea bermatzera daude zuzendurik. Horretarako, pazienteei ematen zaien informaziorako formatu egokiak erabiltzea eta ezintasunak dituzten pertsonen baime-na ematean laguntzea eta babesa eskaintzea aurreikusten da.

II.3. Garrantzitsua da, halaber, Ekonomia Iraunkorrari buruzko [martxoaren 4ko 2/2011 Legean](#) ezintasunak dituzten pertsonen aldeko politika aktiboen gaineko eragina.

II.4. Azkenik, gailentzekoa da ezintasunak dituzten pertsonen bizitza politikoan eta hauteskunde-prozesuetan parte hartzeko baldintzei buruzko Erregelamendua onesten duen [martxoaren 25eko 422/2011 Errege-dekretua](#) onartu dela. Izan ere, erregelamendu horrek hauteskunde-lokaletarako oinarritzko irisgarritasun-baldintzak eta hauteskundeekin, hauteskunde-kanpainako ekitaldi publikoekin eta hauteskundeetako propagandarekin lotutako informazio instituzionalerako irisgarritasun-baldintzak ezartzen ditu. Era berean, ezintasunak dituzten pertsonen bizitza politikoan parte hartzeko baldintzak zehazten ditu.

III. Jarduera-plana

– Bilerak elkarrekin

Atal honetan, lehenbizi, erakunde honek EAEko esparruan lan egiten duten elkarrekin egin dituen bilerak aipatu nahi ditugu. Betidanik pentsatu dugu erakunde horiek egiten duten lanak gure zeregina aberasten duela, kolektiboaren errealitatea ezagutzera ematen duten antena gisa dihardute eta. Hori dela eta, ezinbestean eman behar dizkiegu eskerrak, erakunde honekin etengabe lankidetzan aritzen direlako.

Aurreko ekitaldian hasitako jarduerekin jarraituz, [Euskal Gorra Elkarrekin](#) batzartu ginen, besteak beste, pertsona gorrei eta gor-itsuei zuzenduriko irisgarritasun-plan bati heltzeko jarduerak zehaztuz joateko.

Horri dagokionez, aurten pertsona gorrekin komunikatzeko estrategiei buruzko prestakuntza-ikastaro bat eskaini zaie Arartekoaren erakundearen zuzeneko arreta eskaintzeaz arduratzen diren langileei. Era berean, Arartekoak pertsona gorren eta gor-itsuen kolektiboarekin egin zuen bilera bati esker, lehen eskutik ezagutu ahal izan zuen erakundeak giza eskubiak sustatzeko egiten duen lanaren errealitatea, eta, horrez gain, berekin lotutako gaietan eta EAEko herri-administrazioekin lotutakoetan erakunde honetara individualki jotzeko dituzten aukeren berri eman genien.

Bestalde, Elkarrekin gomendio batzuk egin dizkigu gure bulegoetan soinuak ozenago jarzearrekin eta egokitzapen bisualak egitearekin lotuta, gure egoitzetan pertsona gorren eta gor-itsuen irisgarritasun osoa bermatzeko. Zentzu horretan, laster gure zerbitzuak egokitzeko asmoa dugu. Horretarako, beharrezkoak diren begizta magnetikoak instalatu nahi ditugu, eta, horrez gain, tokien seinaleak egokitu nahi ditugu, baita eskuragarri dauden laguntza teknikoak ezarri ere.

Aipatzekoak dira, era berean, Euskal Herriko Gorren Lagun eta Gurasoen Elkarrekin Federakundearekin (aurrerantzean [FEVAPAS](#)) ekitaldi honetan izan ditugun harremanak; izan ere, EAEko osasun-administrazioaren zenbait ekintza gauzatzea ekarri dute. Horri dagokionez, elkarrekin horrek kezkarritzat jotzen zituen eta [Haur gorrieriaren detekzio goiztiarreko programarekin](#) (HGDG) lotuta zeuden gai batzuen berri eman zigun.

Zentzu horretan, programa amatasun-zerbitzuak dituzten ospitale publiko guztietan eta zerbitzu hori duten klinika pribatuetan 2003ko ekainean hasi zela jakinarazi ziguten. Helburu hauek aurreikusten ziren: gorreria umeei 3 hilabete izan baino lehen antzematea; tratamendua umeei 6 hilabete izan baino lehen ezarrita egotea, eta, gero, antzemandako kasu guztien jarraipena egitea.

Elkarrekin salatu du programa ia 8 urtez martxan egon den arren oraindik bere garapenean arazo larriak daudela. Besteak beste, alderdi hauek azpimarratu zituen:

- langileek ez dute denbora-tarte babesturik, eta beste zaintza eta ordezkapen batzuk egin behar izaten dituzte, eta, ondorioz, ez dute programa behar bezala ezartzeko behar adina denbora izaten;
- egindako proben eta antzemandako kasuen inguruan jasotako datuekin lotuta koordinazio falta dago;
- maila desberdinen artean koordinazio falta dago (neonatologia eta ORL, osasun-sistemaren eta sistema sozialaren artean: otorrinolaringologo batzuek ez dakite audiofonoetarako diru-laguntzak daudela, umeak ez dituzte arreta goiztiarrera bidaltzen, etab.);
- irizpide falta dago probak gauzatzearekin lotuta (lasaigarriak emateari buruz);
- arazoak egoten dira diagnostikatutako kasuen behar bezalako jarraipena egiteko, eta horrek eraginkortasuna kentzen dio detekzio goiztiarrari;
- entzumen-potentzial ebokatuen probak egiteko itxaronaldia sei hilabetekoa izatera iristen da batzuetan. Araban kasu batzuetan urte eta erdi igaro da diagnostiko fidagarri bat lortu duten arte;
- horrez gain, programaren arduradunak bajaran edo oportretan daudenean egoten diren larrialdi-egoerei eskaintzen zaien arreta eskasa dela planteatu zuten.

Bestalde, FEVAPASek jakinarazi digu osasun-administrazioak jakinarazi diela inplante koklearrak egiteko erreferentziatzeko zentroa Donostiako Ospitalea zela. Hala ere, osasun-zentroak jakinarazi zien ez zutela erabaki horren berririk, eta arlo horretako pertsonak Barzelonara bidaltzen zituztela.

Azkenik, inplante koklearren erabiltzaileek beren kanpoko osagarriak (kanpoko prozesadorea, mikrofonoa eta antena) berritzeko arazoak zituztela azpimarratu zuten, baina prestazio hori [maiatzaren 28ko 1466/2010 OAZ Aginduaren](#) bidez arautu zen. Bada, jakinarazi zigutenez, ez zieten informaziorik eman osagai horiek berritzeko moduari buruz, eta, ondorioz, beren baliabide propioak erabili behar zituzten.

Elkarteak azaldu zizkigun gauza guztiak [Osakidetzari](#) jakinarazi ondoren, Erakunde horren Zuzendaritza Nagusiak jarduera batzuen berri eman zigun, hau da, Osasun eta Kontsumo Sailarekin lankidetzan eta erreferentziatzeko 4 ospitaleetako (Basurto, Gurutzeta, Donostia eta Txagorritxu) ORL espezialisten parte-hartzearekin HGDG programaren hobekuntza-arloak aurkitzeko eta egoera analizatzeko aurrera eramaten ari diren ekintzak azaldu zizkigun.

Horren harira jakinarazi zigun zenbait ekintza-lerrori heltzen ari zitzaizela jarduera-lerro guztiekin lotuta: bahetzea, diagnostikoa eta tratamendua. Bada, honakoaren berri eman zigun:

1. Proba pilotuak egin dira Garun Enborreko Entzumen-potentzial Ebokatu automatizatuak (EPEa) bahetze-proba gisa erabiltzeko –gaur egun bahetze horretarako “gold estandartzat” jotzen da proba hori–. Proba pilotu horiek 2010aren amaieran eta 2011ko lehenengo seihi-lekoan egin ziren Donostiako eta Basurtoko ospitaleetan. Proba horiek ezartzeko, ezinbestekoa da analisi xeheak egitea, batik bat interferentziei eta probak egiteko denborari dagokienez. Proba horien ezarpenaren alde apustu egiteak abantaila klinikoak ekarriko ditu, baita antolamenduarekin lotutakoak ere, adibidez, egungo bahetze-prozesuaren iraupena laburtzea, eta egungo OEA probak eskatzen dituen 3 faseetatik EPEak eskatzen duen fase bakarrera igarotzea.

2. Era berean, proba pilotuak egin ziren teknologia berriek barne hartzen dituzten eta umeei lasaigarriak eman gabe proba egitea ahalbidetzen duten GEEPEen diagnostikorako eki-poak ezagutzeko. Hori dela eta, haurren gortasuna diagnostikatzeko eta jarraipena egiteko erreferentziatzko 4 ospitaleetan horrelako ekipoak egotea lortu nahi da.

3. Halaber, Osasun Publikoko Zuzendaritzaren buruzagitzapeko Jaioberriak Bahetzeko Aholku Batzordearekin egindako bileren berri eman ziguten. Bilera horiek bahetze-jarduerak adosteko eta Informazio Sistema Erkidegoko jaioberrien datu-basean sartzeko egin ziren. Datu-base horrek gaur egun jaioberrien bahetze guztien inguruko informazioa barne hartzen du (fenizetonuria, hipotiroidismoa, fibrosi kistikoa...).

Inplante koklearrekin lotutako gai guztiei dagokienez, zenbait jarduera koordinatu ziren Donostiako Ospitaleko Inplante Koklearren Unitatearekin lotuta (erreferentziatzkoa da sare osorako). Era berean, Osasun-aseguramenduaren eta –kontratazioaren Zuzendaritzan oinarrituta landu den 2/2011 Irizpideak Inplante Koklearren kanpoaldeko osagarrien finantzaketa barne hartzen zuen.

Azkenik, FEVAPASekin akordio bat lortu dela jakinarazi ziguten. Hau da, deskribatutako ekintzak martxan jarri direla jakinarazi ondoren, eta horien ezarpen-kronograma posiblearen berri izan ondoren, zenbait topaketa egin zituzten ekintzako jardueren jarraipena egiteko.

Ezintasunekin lotutako kolektibo horren harira, era berean, azpimarratzekoa da topaketa bat egin genuela entzumen-galerak dituzten pertsonen arretarako elkarte sortu berriarekin ([zentzumen guztiekin](#)). Kanpo-belarran edo barrukoan arazoak dituzten eta ondorioz maila handiagoko edo txikiagoko entzumen-galera duten pertsona horiei –entzumen-galerak dituzten pertsonak edo hipoakusikoak ere esaten zaie, eta batzuk soinu batzuk entzuteko gai dira eta beste batzuek ez dute ezer entzuten– zuzendutako zein ekintza gauzatzeko asmoa zuten jakinarazi nahi ziguten. Zentzu horretan, elkarteak arreta– eta orientazio-zerbitzu integrala eskaintzen du, baita komunikaziorako laguntza-zerbitzua ere: ezpainak irakurtzea eta komunikatzeko estrategia, aisialdi barne-hartzaileak eta komunikazioaren oztipoak kentzea.

Bestalde, gerora sortutako entzumen-ezintasun bat duen pertsona batek EHU-n medikuntza-ikasketak gauzatzeko laguntzailerik ez izatearen ondorioz dituen arazoak berri eman ziguten. Gai horren inguruan, dagokion kexa-espeditentia izapidetzen ari da erakunde honetan.

Bestalde, gailentzekoa da [ONCE](#) erakundeak 2010eko abenduan txosten bat egin zuela [Sare Sozialen Plataformen Irisgarritasunari](#) buruz. Txostenaren emaitzak oso kezagarriak dira; izan ere, bertan jasotako datuak ikusirik ondorioztatzen da egungo egoera etsigarria dela, egungo sare sozialak ia erabilezinak direlako zentzumen-ezintasunak dituzten pertsonentzat. Txostenak maila teknikoan egin den azterketa eta erabiltzaileen esperientziaren ingurukoa bereizten ditu. Azken horien ebaluazioa ez da hain hertsia, baina teknikoena ez da batere optimista. Erakunde honek komunikabide ireki guztiak eta herritarren parte-hartzea erabili nahi ditu, eta [gizartearen parte-hartzeari eta gizarteratzeari](#) buruz lantzen ari garen txostena kontuan hartuz, gai honen inguruan hausnartu genuen, baita baztertzailak ez diren ezagutza-, komunikazio- eta partaidetza-tresnak erabiltzeko beharrari buruz ere, eta, horretarako, erakunde horrekin bilera bat egitea eskatu genuen.

ONCEren teknikariek jakinarazi zigutenaren arabera, sare sozialak ikusmen-ezintasunak dituzten pertsona ia guztientzat erabilezinak dira, eta, besteak beste, horien artean aipatzekoak dira Facebook eta Twitter ezagunak. Halaber, Herri-administrazioaren web orri askoren irisgarritasun urria gailendu zuten, eta A hirukoitza izan arren eta [WAIren testa](#) gaindituta izan arren erabilezinak zirela jakinarazi ziguten.

[Qwitter](#) eta beste aplikazio batzuk gainjarri egin daitezke, eta interfase gisa joka dezakete sarerik ezagunenetako batzuekin –esaterako, Twitter-ekin–, eta parte hartzeko ahots-interfase gisa erabil daitezke.

Nolanahi ere, irisgarritasunaren, erabilerraztasunaren, parte-hartzearen eta gizarteratzearen arloekin lotuta honako alderdi hauek gailendu zituzten:

- Irisgarritasunak unibertsala izan behar du, eta horrek tresnen eta softwarearen hasierako diseinua barne hartzen du. Jatorritik izan behar dute irisgarriak, web orritik edo saretik, bestela beste aplikazio batzuk erabiltzera behartuta egoten baitira, eta horrek tresna erabiltzeko trebezia-maila handiagoa eskatzen du eta zailtasun handiagoak eragiten ditu. Gainera, horrek “arraila digitala” delakoa areagotzea ekartzen du.
- Web orrietatik nabigatzean eta aplikazioak erabiltzean benetako erabilgarritasun-arazoak daude: edukiak antolatze modua, irudiak... horrek guztiak nabigazioa zailtzen du. Zentzu horretan, diseinu sinpleak erabiltzeak eta testu soilaz eta txt formatuz baliatzeak nabigazioa errazten du.
- Testu irakurria duen nabigazioa edota nabigazio-audioa oso erabilgarriak dira ikusmen-ezintasunak dituzten pertsonentzat.
- Ez zeuden ados ezintasunak dituzten pertsonen bereziki zuzenduriko orrialdeak sortzearekin (esate baterako, [Blindworlds orrialdea](#)), beren ustez ez baita lagungarria gizarteratzea lortzeko.

- Horrez gain jakinarazi ziguten herri-administrazioetan ez dela software irisgarri bat erabiltzen, ezta tresna horiekin lan egin behar duten eta ezgaitasunak dituzten pertsonak erabil dezaketen software bat ere, eta horrek asko zailtzen du pertsona horien laneratzea.
- Arartekoak sare sozialen irisgarritasunari eta erabilerraztasunari buruz duen jarrera agertzeko eskatu zuten, kontuan hartuz gero eta gehiago erabiltzen direla bai harremanetan, bai laneraterako eta gizarteraterako tresna gisa.

– Ezintasunak dituzten pertsonen elkarteek antolatutako jardunaldietako parte-hartzea

Atal honetan, ezintasunak dituzten pertsonen elkarteek antolatu dituzten eta erakunde honetako kideen parte-hartzea izan duten jardunaldiak eta foroak aipatu nahi ditugu.

1. FEKOOR IV. Jardunaldia: Bizimodu independentea izatearen erronka: ezintasunei buruzko politika publikoak XXI. mendean.

FEKOOR elkarteak urtero antolatzen duen foroaren edukia, 2011n, "*pertsona guztiak libreaki bizitzeko eta nola bizi nahi duten erabakitzeak duten oinarritzko eskubidea*" bermatzeko sustatu behar diren ekintzen inguruan sakontzera egon da zuzenduta. Horri dagokionez, aipatzekoa da **Ado-Icarus** erakundearen arduradunen **esku-hartzeak** oso interesgarriak izan direla. Erakunde hori Belgikako bizitza independentea sustatzeko zerbitzuak eskaintzeko eratu zen, eta, beste proiektu batzuen artean, herrialde horretan ezintasun fisikoak dituzten pertsonentzako laguntzak barne hartzen dituzten etxebizitzak kudeatzen dituzte. Erakunde horrek 10 proiektu ditu martxan Flandesen, eta proiektu horietan eguneroko bizitzarako 230 laguntzailek egiten dute lan.

Jardunaldi horretan, **Bizkaiko Foru Aldundiko** Azterketa eta Plangintza eta Ikuskapenen arloko zuzendariak ere parte hartu zuen. Bertan, "*Bizkaian Gaigabezia Duten Pertsonen Parte-hartzerako eta Bizi Kalitaterako Plana*" aurkeztu zuen. Plan horren helburua Bizkaian ezintasunak dituzten pertsonen eta horien familien arretan eta sustapenean parte hartzen duten pertsona, erakunde eta entitateen jarduna hobetzera dago bideratuta, eta, horretarako, pixkanaka parte-hartze eredura bideratzen du.

Adimen Ezintasuna dutenen aldeko Elkarteak Euskal Federazioak (**FEVAS**) ere esku hartu zuen jardunaldi horretan, eta bere **hitzaldian** elkarteak zerbitzuak eskaintzeko egiten duten lanaren berri eman zuen, baita kolektibo horretako pertsonak bizitza independentea izatea sustatzeko laguntza-programen berri ere.

Amaitzeko, FEKOORen zuzendariak elkarteak pertsonak laguntzeko ikuspegitik jarraitzen duen esku-hartze ereduaren **oinarrien** berri eman zuen, eta "*esku-hartze sozialean berritzea ezinbestekoa dela hartzen du abiapuntu gisa*."

2. Ezintasunak dituzten Pertsonen Eskubideei buruzko Nazioarteko Hitzarmenari buruzko Hausnarketa- eta partaidetza-tailerak, **ELKARTEAN** erakundeak antolatuak. Elkarte horrek hainbat partaidetza-mahai antolatu zituen azaroa eta Abendua bitartean, Hitzarmenak planteatzen dituen erronka eta aukeren inguruko eztabaida bat sustatzeko, testuinguru horretan indarrean dagoen legeria autonomikoa analizatuz, Hitzarmena eta, ondorioz, lortutako ondorioak benetan betetzen diren ebaluatzeko, eta egokiak diren proposamenak eta hobekuntza-gomendioak egiteko.

Helburu horren harira, azpimarratzekoa da antolatu ziren tailerretan ELKARTEAN erakundea osatzen duten elkarteen kideek, Arartekoaren erakundeko kideek, gaiarekin lotutako administrazioen teknikariek eta arduradunek eta agente erabakigarriek ere parte hartu zutela mahaietan jorratu ziren arlo desberdinetan.

Antolatu ziren tailerretako bat ezintasunak dituzten emakumeen ikusezintasunarekin eta Hitzarmenaren urraketen aurreko erantzunak aurkitzeko erronkarekin egon zen lotuta.

Ezintasunak dituzten pertsonak laneratzearen gaia eztabaidatzeko antolatu zen mahaietan, egindako hausnarketaren ondoren egiaztatu zen, besteak beste, ezinbestekoa dela ezintasunak dituzten pertsonak lan-merkatu arruntan laneratzera bideratutako estrategia baten alde apustu egitea. Enplegu publikoaren arloan, berriz, sarrera-probak benetan egokitzea ezarri zuten helburu gisa, baita "egokitasun-ziurtagiria" delakoaren analisisan sakontzea eta erreserba-kuota behin-behineko enpleguan aplikatzea ere.

Osasunaren inguruko tailerretan, honako arlo hauetara bideratutako hobekuntza-ekintzak planteatu ziren: Sistema eta bere prestazioak ezintasunak dituzten pertsonen beharretara eta errealitatera egokitzea bideratutakoak; Sistemaren profesionalek ezintasunak dituzten pertsonen aurrean dituzten jarreraren eta eskaintzen dieten tratua egokitzapena hobetzera bideratutakoak, eta pertsona guztientzako diseinuaren bidez osasun-zentroek eta ospitaleek, gailuek eta instalazioek irisgarritasun-baldintzak betetzera bideratutakoak.

Eta, azkenik, irisgarritasunari buruzko tailerretan azpimarratu zen gaiarekin lotutako administrazioek nahitaez gehiago kontrolatu behar dutela esparru horretan indarrean dagoen araudia aplikatzen dela, irisgarritasun unibertsalaren eta guztientzako diseinuaren ikuspuntutik, bai hiriko esparruetan, bai eraikinetan, azpiegiturretan eta garraioan.

Laster, ELKARTEAN erakundeak ezagutzera emango ditu lortu dituen ondorioak, baita parte-hartze esparru horietan landu diren hobekuntza-proposamenen eta -gomendioen edukia ere.

– Txosten bereziak



Martxoaren 15ean eskuratu zitzaion Eusko Legebiltzarreko lehendakariari *EAEko garraio sistema publikoak duen irizgarritasunari buruzko diagnostikoa* izenburuko txosten berezia. Gero, 2011ko ekainaren 15ean, Eusko Legebiltzarreko Giza Eskubideen eta Herritarren Eskaeren Batzordeari aurkeztu zitzaion¹.

Txostenaren helburua EAEn garraio sistema publikoak ageri dituen gabeziak eta urritasunak identifikatzea izan da, mugikortasun urriko pertsona multzoarentzat joan-etorriak seguruak eta funtzionalak izatearen baitan.

Aipatu dugun mugikortasun urriaren ideia oso honen baitan, esan daiteke egun EAEn bizi den biztanleriaren % 37,3 talde horretakoa dela. Ehuneko hori areagotuz joango da, etorkizunean Euskadin zahartze tasa areagotzea proiektatu baita. Beraz, biztanleriaren zati handi bati eragin diezaiokeen arazo baten aurrean gaude.

Diagnostiko azterlanak Euskadiko hiru lurralde historikoetako garraio publikoko sistemaren sare osoa hartzen du, hura izaera erregularrekoa eta erabilera orokorrekoa denean eta jatorria edota destinoa EAEn duenean. Hori dela eta, azterketak hauek hartzen ditu: 15 trenbide linea; martxan dauden bi tranbia sistemak (Bilbon eta Gasteizen); Bilboko sistema metropolitarra; hiri lineak, hiri artekoak eta ibilbide luzekoak hartzen dituen errepidetiko sistema, eta, azkenik, hiru euskal aireportuak.

Bertatik bertarako lan guztia elementu grafikoaren bidez (argazkiak) eta ikerketa-fitxak betez egin da, eta halaxe sartu da azterlanean. Argazki eta fitxa horiei esker, xehetasun baliotsuak eskuratu dira; izan ere, garraio-sistema bakoitzean hainbat elementu konparatzea ahalbidetzen du.

Lanak agerian jartzen du zer jarduera burutu behar diren lehenbailehen geltokietako sarretan, trenbide-pasaguneetan, nasetarako sarreretan, eta abarretan benetako arrisku egoerak saihesteko edo beste zenbait gertaera saihesteko, adibidez, Euskal Herriko udalerrri batzuetan taxi egokiturik ez izatea.

¹ [Agerraldiaren testu osoa](#) eskura daiteke Arartekoaren web orrialdean.

Txostenean ondorio *zehatzen* atala agertzen da, garraio-sistemen arabera bereizita. Atal hori osatzeko, bukaerako ondorio bat atera da: hain zuzen, oraindik lan asko dagoela egiteko gure autonomia erkidegoko garraio publikoan irisgarritasun unibertsala lortu nahi badugu.

Egindako diagnostikoan, behar-beharrezkoa iruditu zaigu kontuan hartzea oso garrantzitsua dela joan-etorrien katea osoan irisgarritasuna bermatzea, jatorritik helmugaraino, zenbat etapa egin diren eta zer garraio erabili diren alde batera utzita.

Oinarritzko ondorio gisa, honako hauek aipatu behar dira:

- 1) EAEko tren bidezko garraio sistema ia iristezina da.
- 2) Bilboko metro sistemak, oro har, kalifikazio ona lortu du irisgarritasunaren arloan.
- 3) Tranbia sistemak hiriko garraio publikoaren irisgarritasun unibertsalaren erreferenteak dira.
- 4) Autobusen terminal nagusien egoera kontuan hartuta, baita autonomia erkidegoko lurralde osoko geralekuena ere, errepide sistemak ez dira onak, irisgarritasun mailari dagokionez.
- 5) Taxi egokituen zerbitzua EAEko udalerrri askotan ez da iristen biztanleria osoari erantzuteko parametroetara.
- 6) Airetiko garraioan, adierazi behar da ezinduen eskubideei buruzko erkidegoko araudiaren ondorioz, euskal aireportuen sarean nahitaezkoa dela ezinduari hegaldiaren zikloko aldi guztietan laguntza ematea.

Gomendioak (*guztira, 18*) garraio sistemen arabera antolatu dira eta, horien barruan, administrazio eskudunen edo azpiegituraren eragileen edo kudeatzaileen arabera, modu sistematikoan ikusteko.

Datozen ekitaldietan jarraipen bat egingo dugu gaiarekin lotutako administrazioek egiten dituzten jardueren inguruan, EAEko garraio publikoko sistemaren irisgarritasun unibertsala sustatzeko beharrezkoak diren neurriak hartzeko.

Azkenik, azpimarratzekoa da txostena erakunde honen egoitzan egin zen ekitaldi batean aurkeztu zitzaizela EAEko pertsona minusbaliatuen elkartei.

2. Ekitaldi honetan, era berean, erakunde honek ondorengo txostena argitaratu du: [EAEn norberaren autonomia sustatzeko eta mendetasunari arreta emateko legearen aplikazioa](#) (ikus txostenaren V.1.3. kap.)

Ezintasunak dituzten pertsonen artean mendekotasun-egoeran daudenen kopurua garrantzitsua da, eta araudi horren aplikazioak eragin berezia du bere katalogoan jasotako zerbitzuen erabiltzaileei edota aurreikusten dituen prestazio ekonomikoak jasotzen dituzten pertsonen dagokienez.

Txosten horretan jasotako gomendio guztien azken helburua mendekotasun-egoeran dauden pertsonen zuzendutako arreta hobetzea den arren –eta, esan dugun bezala, horietako

asko ezintasunak dituzten pertsonak dira–, gailentzekoak dira ezintasunak dituzten pertsonen autonomia pertsonalaren sustapenarekin eta beren mendekotasun-egoeraren arretarekin modu zuzenagoan lotuta dauden batzuk:

- Beharrezkoa da osasun– eta gizarte-arreta integrala, jarraitua eta koordinatua eskaintzen duten zerbitzuak sustatzea; eta, beraz, esparru soziosanitarioa delakoari buruz ari gara hitz egiten.
- Laguntzaile pertsonala garatzea.
- Menpekotasun-egoeren prebentzioarekin eta autonomia pertsonalaren sustapenarekin lotutako zerbitzuak bultzatu eta mantentzea, bereziki ezintasun intelektualak edo gaixotasun mentalak dituzten pertsonen zuzendutakoak.
- Gaixotasun mentalak dituzten adineko pertsonentzako unitate bereziak.
- Gor-itsuak diren pertsonentzako arreta-zerbitzuak.
- Ostatu–, gizarteratze– eta laneratze-baliabideak gaixotasun mentalak dituzten pertsonentzat.
- Beharrezkoa da zerbitzuak eta prestazio ekonomikoak bateragarri egitea (baita zerbitzuak beren artean ere).
- Menpekotasun-egoera guztien behar bezalako balorazioa lortzea –eta bereziki aipatuzekoak dira ezgaitasun intelektualekin, ezgaitasun sentsorialarekin, gaixotasun mentalekin eta jokabide– eta kognizio-arazoekin lotutakoak– eta autonomia pertsonalarekin, parte-hartzearekin eta komunikazioarekin lotutako dimentsio berriak barne hartzea.
- Balorazio-taldeak osatzen dituzten profesionalek ezintasun mota desberdinekin lotuta kualifikazio egokia dutela bermatzea eta diziplina arteko taldeak direla ziurtatzea.
- Beharrezkoa da Eusko Jaurlaritzak ezintasunak dituzten pertsonen arretarako egoitza eta eguneko zentron inguruan Autonomia Erkidegoko arauketa onestea.

IV. Kexarik aipagarrienak

Atal honetan arloz arlo azaldu ditugun kexen bidez, ikuspegi orokor bat eman nahi dugu aurkeztutako kexen banaketaren inguruan –kasu gehienetan, ezintasunen bat duten pertsonen edo haien familiakoek aurkeztu dituzte–, garbi gera dadin zeharkakoak direla gure iritzipean jarri diren auziak, eta, ikus daitekeen bezala, erakunde honetako lan-arlo gehienak hartzen dituztela. Gainera, modu horretan, are nabarmenago gertatzen da ezintasunen bat edo irisgarritasun-arazoren bat duten pertsonen gaur egun oraindik era guztietako oztopoak aurkitzen dituztela, hau da, hirigintzakoak eta arkitekturakoak, sozialak, kulturalak eta kolektiboak.

IV.1. *Hiri-esparruko irisgarritasuna*

Zuzkidura publikoak eta ekipamendu kolektiboak erabiltzeko eskubidearen edukia abiapuntu gisa hartuta, egon litezkeen oztopo arkitektonikoak kenduz ekipamendu kolektiboak

eta zuzkidura publikoak fisikoki irisgarriak izatea bermatzearen gaia jorra dezakegu. Ekipamenduaren edo zuzkiduraren kontzeptu horren barruan, kontuan hartzekoak dira herritarrei askotariko zerbitzu publikoak eskaintzeko eta emateko beharrezkoak diren azpiegiturak (urbanistikoak, garraiobideak, hezkuntzarekin lotutakoak, sozialak, kulturalak, osasunaren arlokoak, etab.).

Arlo honetan jaso diren kexetan planteatu da erabiltzaileek, bizi diren eraikinetan oztopoak daudela-eta, zailtasunak dituztela beren etxebizitza eta hiri-ingurua behar bezala erabiltzeko. Gai hau labur jorratu da [hirigintzaren arloan](#), eta bertan adierazitakora jo dezakegu, gauza berberak alferrik ez errepikatzeko.

Bestalde, kexa bat baino gehiago jaso da osasun-zentroetako oztopo arkitektonikoekin lotuta. Adibidez, aipatzekoak dira Bilboko Novia Salcedo kalean dagoen osasun mentaleko zentro (OMZ) batean dauden irisgarritasun-arazoak. OMZ hori eraikin baten barruan dago, tarteko solairu batean, hain zuzen, eta 30 mailako eskailera batekin igo behar da, ez dago igotzeko beste modurik –ez arrapalarik, ez igogailurik– higikortasun murriztuko pertsonak beren kabuz igo daitezten. Bizkaiko osasun mentaleko sarearen zuzendari-gerenteak esan digu eraikineko jabeen erkidegoarekin berriro hasi direla hitz egiten igogailu bat instalatzeko eta adostasunik lortu ezean igogailua 2012ko aurrekontuen kargura egokitzeke lanak egingo direla.

Garraioaren esparruan, zoritxarrez, gure garraiobide publikoek ezintasunak dituzten pertsonak beren kabuz moldatzeko dauden oztopoak kendu gabe jarraitzen dute. Horri dagokionez, lehenago ere esan dugun bezala, txosten berezian jasotako ondorioetan islatu da beharrezkoa dela irisgarritasuna bermatzea lekualdaketa-kate osoan, jatorritik helmugara, burututako etapen kopurua eta erabilitako garraiobideak zeinahi izanda ere. Garraiobideen irisgarritasun unibertsalak herritarrek gizartean eta ekonomian aukera berdinekin aktiboki parte hartzea ahalbidetzen du.

Azkenik, erakunde honek irisgarritasuna sustatzeko gauzatu dituen ekintzei dagokienez, azpimarratzekoa da kexa askotan adierazten dela udalek ez dutela kontrolatzen lokal komertzialen jarduera berrietan edo beren erreformatan oztopo arkitektonikoak kentzeko araudia betetzen den ala ez. Erakunde honek egokitzen du du udalen aurrean azpimarratzea beharrezkoa dela irisgarritasunari buruzko araudia betetzeko salbuespen-espeditenteak izapidetzea lokal eta establezimendu publikoak berritzen diren kasuetan, [apirilaren 11ko 68/2000 Dekretuaren V. Eranskinean](#) horretarako aurreikusitako baldintzetan –dekretu horren bitartez, hiri-inguru, espazio publiko, eraikuntza eta informazio eta komunikazio sistemetako irisgarritasunaren inguruko baldintzei buruzko Arau Teknikoak onesten dira–. Horrela bermatzen da horrelako jardueretan beharrezkoa den kontrola benetan gauzatzen dela.

IV.2. Hezkuntza

Aurten ere, izapidetutako kexen errealitateak berriro agerian utzi du beharrezkoa dela ahaleginak areagotzea hezkuntza zerbitzuen arteko koordinazio handiagoa eskaintzera bideratutako

jardunbide egokiak zehazteko. Horrek, aldi berean, hezkuntza premia bereziak dauzkaten adingabeei emandako hezkuntza erantzunaren jarraipen egokia eta ebaluazio aproposa eta familiekiko lankidetzeta handiagoa bermatuko ditu.

Nolanahi ere, zerbitzuen arteko lankidetzeta onaren adibide ugari ere egon dira. Haur-eskola batera zihoan adingabe bati eskaintzen zitzaion hezkuntza erantzuna aztertzean egiaztatu ahal izan dugu. Bertako langileak, hezkuntza eta laguntza programaren bidez, harrera goiztiarraren eremuan lan egiten duten beste erakundeetan ohikoak diren errehabilitazio eta prestaketa ildoak indartzen saiatu dira.

Bestalde, euren seme-alaben eskolatzeko aukerak egiaztatzerako erakunde honetara jo behar izan duten familien kasuak ere izan ditugu. Horietako bat disfasia mistoa zuen adingabe bat zen, eta familiak A ereduari jarraitzea nahi zuen. Bestalde, ezgaitasun intelektuala zuen adingabe baten berri izan genuen. Familiak hezkuntza bereziko zentro itundu batean eskolatzeko aukera zehaztu nahi zuen. Ikasle taldeen eskolatzeko baldintzen berri ere jakin nahi izan dugu, hala nola Elgoibarreko BHIIn lanetan ikaskuntza ikastaroa jarraitzen duten ezgaitasun intelektualeko gazteek osatutakoa.

Azkenik, adierazi behar dugu, zoritxarrez, entzumen ezgaitasunak dituzten eta zeinu hizkuntzako interpreteen laguntza behar duten ikasleek beharrei erantzuna ematen atzerapenak egon direla berriro ere.

IV.3. Funtzio Publikoa

Arlo honetan, azpimarratzekoa da ezintasunak dituzten pertsonen interesak babesteko eratu zen elkarte batek ([ASINSOC](#)) aurkeztutako kexa. Erakundearen ordezkariak adierazi zuenaren arabera, [Gernika-Lumoko Udalaren](#) Kultura Etxea erakunde autonomorako administrari laguntzaile lanpostu bat betetzeko hautaketa-proben deialdiak ez zuen betetzen ezintasunak dituzten pertsonak enplegu publikora sartzeari buruzko araudia.

Kexa baloratzeko, hau da, deialdiak ezintasunak dituzten pertsonak enplegu publikora sartzeari buruzko araudia betetzen zuen ala ez ikusteko, abiapuntutzat hartzen dugu, jakina, legeak erreserba-betebehar orokor bat ezartzen duela lanpostu publikoen eskaintzekin lotuta, eta horiek zehaztu behar dute, hain zuzen ere, zuzenean edo beste administrazio-ekin-tza orokor batean ordezkaturik, erreserbek zein baldintzaren arabera izan behar duten egiten diren deialdietan.

Hori dela eta, udalera jo genuen kexan aipatutako deialdiari zegokion lan publikoaren eskaintzan jasotako lanpostuen kopurua zenbatekoa zen galdetzeko, eta eskaintza horretan ezintasunak dituzten pertsonentzat zenbat lanpostu erreserbatu ziren ere galdetu genuen.

Bere erantzunean, tokiko erakundeak jakinarazi zigun lan publikoaren eskaintzak udal-eremuan lan egiteko bost funtzionario-lanpostu, Kirolen Udal Patronatua erakunde autonomorako langile-lanpostu bat eta Kultura Etxea Fundazioa erakunderako beste bat barne hartzen

zituela. Horrez gain azaldu zigun lan publikoko eskaintza horretan ez zela inolako lanposturik erreserbatu ezintasunak dituzten pertsonentzat.

Beste kasu batzuetan adierazi dugun bezala, Langile Publikoaren Oinarrizko Estatutuari buruzko [apirilaren 12ko 7/2007 Legea](#) onartzean, berriro ere, legeen bidez pertsona minusbaliatuak enplegu publikora sartzearen aldeko neurri bat barne hartzen saiatu zen, eta, kasu honetan aipatzen ari garen deialdia egin zen unean, 59. artikuluan ([abuztuaren 1eko 26/2011 Legeak](#) gero aldatu zuen) xedatzen zuenaren arabera, lan publikoko eskaintzetan hutsik dauden lanpostuen ehuneko bost, gutxienez, ezintasunak dituzten pertsonentzat erreserbatu behar ziren.

Kasu honetan, lan-eskaintzak zazpi lanpostu barne hartzen zituen, eta ez zuen inolako erre-erbarik aurreikusten ezintasunak dituzten pertsonentzat; baina, egia esan –eta horixe jakinarazi genion elkarteari–, ikuspuntu juridikotik ez zegoen lanpostuak erreserbatzeko bete-beharrik, betebeharrak hori egon dadin lan publikoaren eskaintzak hogeita lanpostu barne hartu baititu, gutxienez.

Hala ere, artikuluan jasotakoa ez denez aginduzkoa, gure ustez legeek ez dute galarazten ezarritakoa baino ehuneko altuago bat erreserbatzea, aginduak hitzez hitz adierazten baitu kuotak ezin duela ehuneko bostekoa baino txikiagoa izan, baina ez du esaten ezin denik ehuneko hori baino altuagoa izan. Hau da, kasu honetan aipatzen ari garen lan publikoaren eskaintzan ez da beharrezkoa erreserba hori egitea, baina horrek ez du esan nahi ezin denik egin.

Hori dela eta, tokiko erakundeari gogorarazi genion Administrazioaren eskumena dela lan publikora sartzearekin lotuta ezintasunak dituzten pertsonen aukera-berdintasuna bultzatzen duten ekintza positiboak sustatzea, eta ikuspuntu horretatik aurreko paragrafoan aipatu dugun hausnarketa lan publikoaren etorkizuneko eskaintzetan kontuan har zedila iradoki genion.

IV.4. Ogasuna

Duela gutxi, [Osasun, Gizarte Politika eta Berdintasun Ministerioak Ezintasunak eragiten duen konparazio bidegabeari buruzko Azterlan](#) bat egiten lagundu du. Bertan ezintasunak dituzten pertsonak eta beren familiek ezintasun horrekin lotutako beharrei erantzuteko egin behar dituzten ahalegin gehigarriak analizatzen eta kuantifikatzen dira. Ikerlan horretan adierazten da pertsona horiek ondasun eta zerbitzu arruntak eskuratzeko egin behar dituzten gastu osagarriak handiak direla, ezintasunekin espezifikoki lotuta dauden ondasun eta zerbitzuez gain –laguntza teknikoak, laguntza pertsonala, tratamendu medikoak, terapeutikoak, gaikuntzarekin eta errehabilitazioarekin lotutakoak, medikamenduak–. Gainera, ahalmen ekonomiko txikiagoarekin egin behar dute; izan ere, ezintasunak dituzten pertsonak bizi diren etxeek urtero lortzen dituzten batez besteko diru-sarrerak gainerakoena baino %25 txikiagoak dira, gutxi gorabehera.

Zergen arloko araudiak onura fiskal batzuk barne hartzen ditu (salbuespenak, hobariak, murrizketak...), eta, horien bidez, batetik, ezintasunak dituen pertsona bat duten familien gastu handiago hori konpentsatu nahi da, eta, bestetik, familia horien ahalmen ekonomiko txikiagoari erantzun nahi zaio.

Onura horiek zehaztean, normalean, zergen arloko araudiak ezintasunari egiten dio erreferentzia. Hala ere, batzuetan, menpekotasunari, ezgaitasun judizialari, lanerako ezintasunari, etab. ere egiten die erreferentzia, eta horrek herritarrak nahasi ohi ditu, kasu jakin batzuetan egoera horiek ezaugarri komun eta antzeko batzuk izaten baitituzte, baina ez dira berdinak, eta, ondorioz, ezin dira automatikoki baliokidetzat jo.

Zerga batzuetan –PFEZan, adibidez–, oso modu egokian daude ezarrita –azpimarratzekoa da– menpekotasunaren eta ezintasunaren arteko pasabide edo homologazio batzuk; baina horrek ez du argitu beste hobari fiskal batzuk aplikatzerakoan sortzen diren eta 2011n herritarrek helarazi dizkiguten zalantzak.

TMIZk salbuespen bat jasotzen du ezintasunak dituzten pertsonentzat, salbuespen hori 2009aren bukaeran aldatu zen, eta horren ondorioz kexa ugari jaso genituen –kexa horien edukia [2010eko ekitaldiari buruzko txostenaren](#) IV.4. idatz-zatian jorratu genuen–.

IV.5. Herrizaingoa

Atal honetan, ezgaitasun-txartelaren titular diren mugikortasun urriko pertsona batzuek aurkeztutako kexak aipatu behar ditugu. Hain zuzen ere, salatu dute zailtasunak izaten dituztela ibilgailua aparkatzeko, bai haientzat gordetako aparkalekuak aski ez direlako, bai hainbat erabiltzailek bidegabeki erabiltzen dituztelako leku horiek, eta are aparkatzeko txartelak ere.

IV.6. Osasuna

Arlo honetan, lehenago aipatu diren eta FEVPASek inplante koklearren erabiltzaileek beren kanpoko osagaiak berritzeari buruz planteatu dituen gaiez gain, paziente hipoakusikoen entzumenarekin lotutako diru-laguntzen kasua aipatu nahi dugu. Laguntza horiek zero eta sei urte arteko adingabeentzat daude aurreikusita, zehazki, hipoakusia bilateral neurosensoriala eta entzumen-galera jakin bat dutenentzat ([1030/2006 Errege Dekretua](#), [irailaren 15koa](#), Osasun Sistema Nazionalaren zerbitzu komunuen zorroa eta eguneratze-prozedura ezartzen dituen, VI. Eranskina. 7.idatz-zatia).

Hori ume hipoakusikoen tratamendurako eta gizarteratzeko beharrezko elementu bat delako da horrela, hizkuntza bereganatzeko aukera ematen baitie, eta hizkuntzaren errehabilitazioarekin eta umearen hezkuntzarekin bateratu behar dute. Horrenbestez, gaur egun egiten den bereizketa hori, adinaren arabera, justifikaturik dago. Hala ere, ezintasunak dituzten pertsonen integrazioaren ikuspuntutik, adin horren ostean onartzeko eskaerak

oinarriak ditu. Muga hori atzeratzeko eskaera hori ere [2008-2010 Gizarteratzerako Ekintza Plan Nazionalaren V. eranskinean jaso da](#), plana lantzerakoan GKEek kontsultak egiteari eta parte-hartzeari buruzkoan, hain zuzen. Osasunaren arloko balorazioari buruzko 5.1 idatz-zatian, Osasunaren Sistema Nazionalaren zerbitzu komunuen zorroko zerbitzu ortoprotesikoen zorroa eguneratzea proposatzen da –audiofonoetarako prestazioaren estaldurak 16 urtetik gorako pertsonak barne har ditzan–, baita prestazioaren kopurua areagotzea ere.

Hori kontuan hartuta, Osasun eta Kontsumo Sailari adin-bereizketarik gabeko luzapena egiteko eskaera hori helarazi genion, aintzakotzat har dezan, Prestazioen, Aseguratze eta Finantzaketa Batzordean –Autonomia Erkidegoen ordezkartza du– parte hartzen duen Administrazio gisa.

IV.7. Gizarte zerbitzuak

Lehenengo eta behin, atal honetan, ekitaldi honetan izapidetutako ofiziozko bi espedienteri egin nahi diegu erreferentzia. Partikularrek aurkeztutako zenbait salaketaren kudeaketan antzemandako arazoengatik ireki ziren.

Bada, ezintasunak dituzten pertsonentzako arreta-zerbitzuek (egoitza-zentroak, eguneko zentroak eta okupazio-zentroak) bete behar dituzten baldintza materialak, funtzionalak eta langileria-arenak arautu gabe egoteak zerbitzuaren erabiltzaileen eskubideak betetzen direla egiaztatzeko ikuskapenak egiteko arazo handiak eragiten dituela ikusi dugu, baita zerbitzuak eskaintzeko ezarritako printzipioak, helburuak eta baldintzak betetzen direla egiaztatzeko ikuskapenak egiteko ere. Dagokion eskaera egin ondoren, [Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailaren](#) erantzuna eskaeraren aldekoa izan da, eta, horri dagokionez, lan horri 2012an ekingo diola adierazi zigen.

Halaber, Arartekoak Sail horri beste eskaera bat egin zion Gizarteratzeko eta Diru Sarrerak Bermatzeko [abenduaren 23ko 18/2008 Legearen](#) 9.2.a) artikularekin lotuta. Ekimen horretan, %65etik gorako ezintasun-maila duten 18 urtetik gorako pertsonak, Gizarte Segurantzako “ardurapean duen ume bakoitzeko diru-kopurua” prestazio ekonomikoa jasotzea dagokienak, Diru-sarrerak Bermatzeko Errentarekin lotuta pentsioduntzat jo ahal izatea eskatu genuen; hau da, artikulua horretan jaso daitezela eskatzen genuen, bai ezintasuna duen pertsonak jarduteko gaitasun osoa mantentzen duenean, bai gaitasun hori aldatuta duenean. Kasu honetan, sailak baietz erantzun zion proposamenari, eta neurri hori gauzatzeko 1. Zirkularra egin zuen: Pentsiodunen unitate bereziak, 2011ko maiatzaren 30ekoa, prestazio hori pentsioen zerrendan sartzen duena.

Bestalde, azpimarratzekoa da ama batek aurkeztu zigan kexa bat. Kexa hori Osakidetzan bere semeari arreta eskaintzean justifikaziorik gabe berandutu omen zirelako aurkeztu zuen. Bere semeak heltze-atzerapen orokor bat du (motorra eta hizkuntzarekin lotutakoa). Atzerapen horren ondorioz, [Bizkaiko Foru Aldundiaren](#) (BFA) arreta goiztiarrerako zerbitzuetara bidali zutenerako, umeak hiru urte zituen, eta, une hartan, indarreko Dekretuaren arabera –[abenduaren 15eko 157/2010 Foru Dekretua](#), 2011. urtean estimulazio goiztiarrerako

banako laguntzak emateko oinarri arautzaileak eta deialdi publikoa onartzen dituen arreta hori ez zen eskaintzen.

Umea Haurren Neurologia Zerbitzura (Neuropediatriara) bidali zutenerako 2 urte eta 10 hilabete zituela egiaztatu genuen –6 hilabete zituenetik aldizka egin zizkioten berrikuspenetan gutxieneko garapen-adierazleetara iristen ez zen arren–.

Haurren garapen-nahasteak lehenengo adierazleak agertzen diren unean bertan antzeman behar dira. Arazoa antzeman ondoren, diagnostiko prozesua eta esku-hartze terapeutikoa hasi behar dira.

Atzerapen horren ondorioz, izatez, ezin izan du BFAk 0 eta 3 urte bitarteko umeentzat ematen dituen arreta goiztiarraren zerbitzuez baliatu.

Arreta Soziosanitariorako Euskal Kontseiluaren 2011ko otsailaren 28ko Erabakiak, EAerako Arreta Goiztiarraren Eredu berria onesten duenak, gure administrazioen tresna juridikoak egokitzea exijitzen du, besteak beste, 6 urtera arteko luzapenari dagokionez, eta, kexa hori izapidetu zen unean, Bizkaian ez zen baldintza hori betetzea bultzatu.

Osakidetzak onartu du kasu honetan umea Neuropediatriara lehenago bidaltzeko adierazleak zeudela eta horri esker BFAren Arreta Goiztiarrerako Programan parte hartzeko aukera izango zuela.

Hori onartzen duela eta, Osakidetzak umeak bi eta hiru urteen artean jaso ahal zuen laguntzari dagokion zenbatekoa bere gain hartzeko konpromisoa hartu du. Ama kalte-ordain horrekin ados agertu da.

Espediente hori izapidetzeak Bizkaiko Foru Aldundiak Arreta Goiztiarraren Programan parte hartzeko adinaren muga aldatzeko konpromisoa hartzea sustatu zuen. Konpromiso hori [Bizkaiko Foru Aldundiaren uztailaren 19ko 150/2011 Foru Dekretuaren](#) onespeneraren bidez gauzatu da. Foru Dekretu horrek abenduaren 15eko 157/2010 Foru Dekretua aldatzen du eta arreta goiztiarra 6 urtera arte luzatzen du.

Halaber, Arabako lurralde historikoan ere arreta goiztiarra eskaintzerakoan egon diren atzerapenei buruzko kexa batzuk jaso ditugu. Horregatik, eta lehenago aipatu dugun Arreta Soziosanitariorako Euskal Kontseiluaren 2011ko otsailaren 28ko erabakia gauzatzearen eta pisu txikiarekin edo ezintasunak izateko arriskuarekin jaiotako umeekin lotutako koordinazio soziosanitarioaren inguruko kezka direla eta, duela gutxi ofiziozko espediente bat ireki genuen EAE osoan arreta goiztiarra hobetzeari buruz.

Aurten ezintasunak dituzten pertsonen Autonomia Pertsonala Sustatzeko eta Menpekotasun egoeran dauden Pertsonen Zaintzarako [abenduaren 14ko 39/2006 Legearen](#) aplikazioarekin lotuta aurkeztu dituzten kexei dagokienez, gailentzekoa da menpekotasun-egoera onartzeko prozeduraren barruko atzerapenekin lotutakoek –aurreko urteetan kexa ugari aurkeztu dira gai honen inguruan– nabarmen egin dutela behera; izatez, erregistratu den kexa

bakarra izapidetzean ikusi da ez zela irregulartasunik egon administrazio-jardueran, ez baitziren igaro araudian aurreikusten diren legezko epeak.

Hala eta guztiz ere, berriz azpimarra dezakegu menpekotasunaren arloko araudiaren ezarpenak prozedura konplexu bat barne hartzen duela, eta, sarritan, prozedura bat baino gehiago gauzatzen direla aldi berean (menpekotasunaren gradua eta maila zehaztea, Banakako Arreta-plana lantzea eta zerbitzua edo prestazioa esleitzea); horrek behar baino atzerapen handiagoa eragiten du menpekotasunaren arloan, esparru honetan arretaren erantzun azkarra funtsezkoa den arren. Guk proposatzen duguna da egungo prozesuaren hiru faseak prozedura bakarrean jasotzea.

Gure ustez, APSLk Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen (HAAJ eta APE) azaroaren 26ko 30/1992 Legea bidaltzen duen esparruan, ez litzateke hiru hilabeteko epea gainditu beharko eskaera aurkezten denetik (interesduna menpekotasun-egoeran dagoela eta sistemako prestazioak jasotzeko eskubidea duela onartzeko eskaera) kasuan kasuko zerbitzua edo prestazioa esleitzeko ebazpena xedatzen den arte. Bestalde, kontuan hartzekoa da zerbitzu batzuk eskaintzeko ezinbestekoa dela toki librean egotea, eta behar beste toki ez egotearen ondorioz atzeratu egin daitekeela. Nolanahi ere, menpekotasun-egoera onartzen denetik BAPa egiten den arte igarotzen den denborak ez luke, inola ere, 15 egun baliioduneko baino gehiagokoa izan behar, interesdunari egotz dakizkiokeen atzerapenak baldin badaude izan ezik. Azaldutakoa ikusirik ondorioztatzen da egokia litzatekeela gehienezko epe horiek kasuan kasuko araudietan zehaztea, prozedura argitzeko nahiz segurtasun juridikoa bermatzeko.

Familiaren barruko zaintzarako prestazio ekonomikoa ordaintzen hasteko ezarri behar den hasiera-datarekin lotutako kexek, ordea, gora egin dute, baita foru erakundeek behar ez bezala jasotako prestazioen ondorioz eskatzen dituzten zenbatekoen erreklamazioekiko desadostasunarekin lotutakoek ere. Espediente horiek tramitazio-fasean daude.

Ezintasuna duen eta menpekotasun handia duen pertsona batek –familiaren barruko zaintzarako prestazio ekonomikoa (FBZPE) jasotzen du bere lan-jardueran aritzeko kontratatuta dagoenean izan ezik, eta aldi horietan laguntza pertsonala behar izaten du– planteatu zigun urtero hiru edo lau hilabetez inolako diru-laguntzarik gabe egoten zela nahiz eta etengabe jasotzen zuen amaren laguntza, edo amarena eta laguntzaile pertsonalarena. Hori horrela da lanean hasten zen bakoitzean (hiru edo sei hilabetez, normalean) bere FBZPEa ezeztatutik geratzen zelako; orduan, lanean zegoenean laguntza pertsonalerako prestazio ekonomikoa (LPPE) ematen zioten; eta bere lan-jarduera bukatzen zenean, azken prestazio hori ezeztatutik geratzen zen, eta, ondorioz, berriro eskatu behar zuen FBZPEa eman ziezaiotela.

Bizkaiko Foru Aldundiari gaia planteatu genion, indarrean dagoen araudian jasotako irtenbideren bat aurkitzeko helburuarekin, eta zenbait gestio egin ondoren jakinarazi ziguten irailaren 29tik aurrera FBZPEa ezeztatu beharrean eten egingo ziotela eta horrek, zalantzarik gabe, aurreko egoera konponduko zuela, eta erabakia ontzat jo genuen. Zalantzarik gabe, administrazioaren jarduna hobetu egin da menpekotasun handia duten eta aldizka lan-jarduera bat gauzatzen duten pertsonen kasuan.

IV.8. Etxebizitza

Aurten aztertu ditugun hiru kexa-espeditetan, ezintasuna duten pertsona batzuek salatzen zuten egokitu zitzaizkien babes ofizialeko etxebizitzek ez zituztela betetzen irisgarritasun-baldintzak eta [Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailari](#) eskatu ziotela beren etxebizitzek behar zituzten egokitzapen-lanak egiteko, baina ez zutela beren eskaeren aldeko erabakia lortu. Kasu horietako bitan esku hartu genuen, eta sailak interesdunek erreklamatzeko zituzten egokitzapen-lanak gauzatzea erabaki zuen. Hirugarren kasua alokairu-erregimenean lagatako etxebizitza baten ingurukoa zen, eta sailak jakinarazi zigun [Alokabidek](#) kexa aurkeztu zuen interesdunekin adostu zuela etxebizitzan konponketa-lanak egitea, eta alokairu-kontratuari zegozkion ordainketak egiteko betebeharra eteteko prest agertu zen, baina azken horretarako ezinbestekoa zen erreklamazioak ezin zuela etxebizitza erabili ziurtatzea.

V. Ondorioak

V.1. Ezintasuna duten Pertsonen Eskubideei buruzko Nazioarteko Hitzarmenak ezintasunak tratatzeko modua aldatu zuen. Azpimarratzekoa da hitzarmena onetsi zenetik ezintasunak giza eskubideen ikuspuntutik tratatu behar direla, eta horrek esan nahi du ezintasunak dituzten pertsonak eskubideak dituzten gizabanakotzat jo behar direla erabat, hau da, ez direla laguntza-politiken xede huts gisa ikusi behar.

Ondorioz, aurreko arauketaren oinarri izan zen eredu medikoak edo errehabilitaziora zuzendurikoak ezintasuna pertsonaren arazo bat bezala ikusten zuen, eta eredu sozialaren ikuspuntutik, hartu behar diren neurriek ez dute pertsonari zuzendurik egon behar soilik; aitzitik, gizartera ere egon behar dute zuzenduta, bertan ikusten diren diskriminazio-egoerak gainditzen ahalegintzeko. Ikuspegi horretan oinarrituz, araudia ezintasunak dituzten pertsonen eskubideei buruzko Hitzarmenera egokitzen saiatzen den [abuztuaren 1eko 26/2011 Legea](#) onartu zen, eta pertsona horiek gizartean pairatzen dituzten desabantailak eta giza eskubideen urraketak desagerrarazten saiatzen da. Lege horren hitzaurrean zehazten den bezala, ezintasunaren eredu sozialean sakondu nahi da, eta, aldi berean, *“persona horiek dituzten eskubideak babesteko bultzada berritzaile bat ematen du beren bizitzarekin –pertsonalarekin nahiz kolektiboarekin– lotutako erabakiak hartzea errazteko, autonomia pertsonal desinstituzionalizaturantz aurrera egiteko, gizartea osoki barne-hartzailea izateko eta bertan ez dutela diskriminaziorik jasaten bermatzeko”*.

Testuinguru horretan, gure ustez egokia da, era berean, ezintasunak dituzten pertsonen eskubideen arloko araudi autonomikoan sakontzea, egokitzapen eta aldaketa batzuk egiteko, araudi horien aplikazioarekin lotutako kontraesanak ekiditeko eta Hitzarmenak jasotzen dituen eskubideak benetan gauzatzen direla bermatu ahal izateko.

Adibide gisa, aipatzekoa da ezintasunaren arloan ikuspuntu desberdinetatik lan egiten duten elkarteekin egindako bileretan elkarte guztiek gehien aipatu duten gauzetako bat dela beharrezkoa dela irisgarritasuna sustatzeko [abenduaren 4ko 20/1997 Legea](#) eta

hiri-inguruneen, espazio publikoen, eraikinen eta informazio eta komunikazioko sistemen irisgarritasun-baldintzei buruzko arau teknikoak onartzen dituen [apirilaren 11ko 68/2000 Dekretua](#) berrikustea.

Sarritan egiaztatu dugu EAEko herri-administrazioek modu murriztailean interpretatu dituztela eta aipatutako Hitzarmenean ezarritako oinarriko eta funtsezko printzipioetatik urruntzen diren ekintzak gauzatu dituztela. Adibide argia dira, besteak beste, gure Erki-degoko udalerrri askotan irisgarritasuna errazteko elementu gisa instalatu diren eskailera mekanikoak. Izan ere, instalazio horiek ez dira egokiak ezintasunak dituzten pertsonentzat.

Egiten diren eraikin berriei eta berrikuntza-lanak egiten dituztenei buruz ere gauza bera esan dezakegu, izan ere, ezintasunak dituzten pertsonentzako sarrera bereziak izan ohi dituzte, eta, normalean, eraikinen atzeko aldean egoten dira.

Herritar guztiek berdintasun-baldintzetan erabil ditzaketen instalazioak lehenetsi behar dira, ezintasunak dituzten pertsonen aukera-berdintasunaren eta diskriminaziorik ezaren printzipioak gauzatzeko.

V.2. EAEko garraibideen sistema publikoaren irisgarritasunari buruz ekitaldi honetan aurkeztu den txosten berezian jasotako diagnostikoa ikusirik ondorioztatzen da gaur egun oso gabezia garrantzitsuak daudela eta horrek garraibideen erabilpen unibertsala baldintzatzen duela:

1. Tren bidezko garraio-sistema ia erabilezina da ezintasunak dituzten pertsonentzat. Azken urteotan esku-hartze ugari egin dira, eta orain prestatzen ari diren ekintzak ere asko dira. Hala eta guztiz ere, gai honekin lotutako administrazioek zerbitzu horien erabilpen unibertsala bermatzeko beharrezkoak diren inbertsioak sustatzen jarraitu behar dute.
2. Errepide bidezko sistemen irisgarritasunari dagokionez, azpimarratzekoa da autobus-geltoki nagusien egoera ez dela behar bezalakoa, ezta Autonomia Erkidego osoko geltokia ere. Era berean, herrien edo hirien arteko ibilbideetarako eta ibilbide luzeetarako erabiltzen diren autobus guztietan ez da irisgarritasun osoa lortu. Horren harira, erabakigarria izango da 2012rako errepide bidezko bidaiarien lineen emakidak berrituz joan bitartean operadoreei ezartzen zaizkien baldintzak teknikoak betetzea.
3. Komunikazioan irisgarritasuna bermatzeko neurri teknikoak hartzea Autonomia Erkidegoko garraio-sistema osoan burutu gabe dagoen egiteko bat da, baita irisgarritasun fisikoaren ikuspuntutik emaitza positiboagoa duten sistemen kasuan ere (adibidez, metroa eta tranbia). Garraio sistemetan ez dagoenez informazioa lortzeko eta komunikazioa bermatzeko elementurik, ikusmen- eta entzumen-ezintasunak dituzten pertsonak ezin dituzte garraibide publikoak modu autonomoan erabili.

4. Azkenik, berriro adierazi nahi dugu nahitaezkoa dela tokiko administrazioek oinezkoen ibilbideetan eta garraio-azpiegituretarako sarreren arloan esku hartzea, seguruak eta irisgarriak izan daitezen. Beharrezkoa da irisgarritasuna bermatzea lekualdaketa-kate osoan, jatorritik helmugara, burututako etapen kopurua eta erabilitako garraiobideak zeinahi izanda ere.

V.3. Azkenik, **Osasun, Gizarte Politika eta Berdintasun Ministerioak** duela gutxi **Ezintasanak eragiten duen konparazio bidegabeari buruz egin duen Azterlanean** adierazitakoaren arabera ezintasanak dituzten pertsonak eta beren familiek ezintasan horrekin lotutako beharrei erantzuteko egin behar dituzten ahalegin gehigarriak ikusirik, gure ustez, une honetan *krisi ekonomiko* batean gaudela kontuan hartuz, agintaritza publikoek aurrerapenak egin behar dituzte dauden hobari fiskalak babes-neurri gisa tratatzeko eta desberdintasunezko egoerak murrizteko.

V.4. Ezintasanak dituzten pertsonak arazoak dituzte berdintasun-baldintzetan bizitzeko aukera ematen dieten prestazioak eta baliabide sozialak eskuratzeko. Ekitaldi honetako jarraipen-jarduerak ikusirik azaldu dugu gaur egun ere araudian aurreikusten ez diren egoerak ikusten direla; kolektiboaren behar espezifikoari behar bezala erantzuteko gizarte-baliabideen urritasunak edo dauden baliabideetarako egokitzapen falta ikusten dira. Euskal Gizarte Zerbitzuen Prestazioen eta Zerbitzuen Zorroari buruzko Dekretua onestek EAEko gizarte-politika aldatu beharko luke.

V.5. Ukaezina da lan publikora berdintasun-baldintzetan sartzeko eskubidea bereziki garrantzitsua dela ezintasanak dituzten pertsonen kasuan; hori dela eta, egungo ordenamendu juridikoak pertsona horien sarrera-baldintzak sustatzera bideratutako arauak eta xedapenak barne hartzen ditu.

Horrenbestez, enplegatzaile publikoak lanpostuetarako ezarritako erreserba-kupoa betetzen dela bermatu behar du, hau da, lehentasun jakin batzuk izan behar ditu lanpostuen helmugan edo lanpostua eta haren ingurua lanean arituko den pertsonaren beharretarako egokia izatearen gaineko erabakia hartzeko fasean.

V.6. Azkenik, aurtan ere azpimarratu nahi dugu Euskal Autonomia Erkidegoak gauzatzeke duen zeregin bat dela komunikazioekin lotutako irisgarritasuna bermatzeko neurri teknikoak hartzea. Eta horixe egiaztatu dugu garraio publikoaren sistemaren irisgarritasunari buruz egin dugun azterlanean; bertan egiaztatu baita ez dela hartzen inolako neurririk komunikatzeko arazoak dituzten pertsonen irisgarritasuna bermatzeko. Era berean, hezkuntza-baliabideei, osasunaren arlokoiei eta sozialei dagokienez, eraikin publikoetan arreta-guneak dauden tokietan ez dagoela informazioa eta komunikazioa errazteko baliabide teknikorik baieztatu dugu. Hori dela eta, gure ustez erabakigarria da agintaritza publikoen ekintzak komunikazioarekin lotutako irisgarritasun-baldintzak ezartzera bideratzea, ikusmen- eta entzumen-ezintasanak dituzten pertsonak benetan ez direla diskriminatzen eta aukera berak dituztela ziurtatzeko.

III.4

GAIXO KRONIKOAK

aRarteko

4. GAIKO KRONIKOAK

I. Aurrekariak



Gaixo kronikoek berriazko premiak izaten dituzte, eta horiek eus- kal herri-administrazioek artatu behar dituzte ezinbestean. Iraupen luzeko gaixotasunak direnez eta, oro har, motel egiten dutenez au- rrera, sendagarriak direnak ez bezalako tratamendu edo zaintzetan oinarritutako arreta behar izaten dute batez ere, pertsona horien bizi kalitatea bermatzen duen arreta soziosanitarioan oinarritutakoak ge- hienbat, autonomia eta zaintza sustatuz, narriadura prebenituz eta tratuen eta aukeren berdintasuna eskainiz.

II. Testuinguru arauemaileri eta sozialari buruzko gai nagusiak

II.1. Euskadin kronikotasunaren erronkari aurre egiteko Estrategia

laz [Euskadin kronikotasunaren erronkari aurre egiteko estrategia](#) tresna onartu zela jaki- narazi genizuen. [Osasun eta Kontsumo Sailaren](#) tresna honen xedea da pertsona hauei eskainitako arreta hobetzea, bertako 14 proiektu estrategikoen bidez.

Adierazi genuen bezala, Sailaren ustez *“proposatutako helburuak lortzeko planteatu zen egiturazko eraldaketa egiteko 2-5 urte inguru beharko ziren,”* eta erakunde hau 2012ko eki- taldian hasiko zen proiektu estrategiko hauen jarraipena egiten.

Baina Sailak eskainitako aurreikuspenak betetzerakoan aurrerapen txikiak ikusten ditugu. Adibidez, historia kliniko bateratua ezarri nahi zen toki guztietan, eta 2011 amaierarako aurreikusita zegoen arren, txosten hau itxi denean ezartzeko zegoen.

Erizaintzako eskumen aurreratu berrien garapenari dagokionez –ekimena oso positiboa eta beharrezkoa iruditzen zaigu–, aurtan erizaintzako hiru rol berriren pilotajea hasi da: Esku- men aurreratuen erizain kudeatzailea (KAEK), jarraikortasunaren erizain kudeatzailea (JEK), ospitale-lotuneko erizain kudeatzailea (OLEK).

Lehenengo rolaren zeregina da patologia kronikoa duten gaixoei ekidin daitekeen ospitalera- tze kopurua murriztea, gorabeherak agertzea saihestea, autonomia eta norbere buruaren zaintza sustatzea, osasun eta gizarte baliabideetarako sarrera erraztea eta zaintzak etxera gerturatzea. Bigarrenaren zeregina da zerikusia duten eragileen arteko arreta integralaren koordinazioa sustatzea (lehen arreta, arreta berezia, gizarte zerbitzuak, etab.), zaintzen ja- rraipena bermatzea eta laguntza eremu desberdinetako osasun arloko profesionalen artean prozesuak koordinatzea eta homogeneizatzea sustatzea eta zaintza pertsonalizatuen plana ziurtatzea. Hirugarren rolaren xedea da ospitalean alta eman ondoren etxerako trantsizioan zaintzen jarraipena hobetzea eta ospitaleko egonaldian arreta integralaren koordinazioa sustatzea.

Helburu hauek bat datoz [Osasunaren Mundu Erakundeak](#) proposatzen dituen gaixotasun kronikoen arreta ereduarekin.

Gaixoen elkartei eskaini beharreko babesari dagokionez, aurten iaz baino kopuru handiagoak eman zaizkie gaixoen eta hauen familien bizimodua hobetzeko erakundeei. Laguntza hauen deialdia [Osasun eta Kontsumoko sailburuaren 2011ko uztailaren 27ko Agindu](#) bidez egin zen eta [Osasuneko sailburuordearen 2011ko azaroaren 30eko ebazpen](#) bidez erabaki zen ematea.

Esan beharra daukagu urteko deialdiak ebatzi eta ordainketak urtea oso aurreratuta egitea (kasu batzuetan txosten hau itxi denean ordainketak egin gabe zeuden) oso praktika administratibo txarra dela eta hori gainditu beharra dagoela. Gauza bera gertatu zaie HIESAren arloan lanean aritzen diren elkarteek laguntzei ere. Horrek kalte egiten die elkarteek eskainitako programak edo zerbitzuak mantentzeko, nahiz eta balio ikaragarria izan gaixotasun kronikoak dituztenen bizi-kalitatearako. Zerbitzu eta programa horien egonkortasuna eta jarraitutasuna dagokion Sailak bermatu behar du deialdiak urteko lehenengo hilabeteetan argitaratuaz eta ebatziaz eta laguntzarako eta lankidetzarako bideak sustatuaz. Bide hauek aurrekontu urtearen denbora marko murrizta gainditu eta segurtasun handiagoa eskaini behar dute (urte anitzeko konpromiso kredituak, epe ertaineko hitzarmenak, etab.). Hori bat etorriko da Sailak gaixoen elkarteak babesteko duen borondatearekin.

Pazienteak bere burua zaintzeko eta hezteko neurriei dagokienez –buruzagiak trebatuta eta trebatzeko pazienteak hartuta–, aurten paziente aktiboak (bihotz-gutxiegitasun kongestiboa, biriken butxaketazko gaixotasun kronikoa, diabetesa, bihotza estimulatzeko dispositiboek kontrola eta ahoko terapia antikoagulantea) trebatzeko ikastaroak jarri dira abian. Gainera, Batzorde Estrategikoa eratu da pazienteen elkarteek, elkargoek eta elkarte profesionalak aurrerapenak eta kezak parteka ditzaten eta kronikotasunaren estrategiaren garapenean modu aktiboan sartu daitezzen. Ekimen horiek hasten baino ez dira ari, beraz, oraindik ezin dugu egiazko eraginaren ebaluaziorik egin.

Pacientes Crónicos-Kronikoen Sarea euskal komunitatea ere sortu da. Sare sozial bat da eta gaixotasun kronikoren batekin bizi diren pertsonak eta hauei lagun egiten dietenak eta zaintzen dituztenak daude bertan, denen bizi-kalitatea hobetu asmoz. Parte hartzeko modu erraz eta azkarra nahi da, ahalduz, elkarrekin ikastea, emozioen kudeaketa eta afinitatean oinarritutako interakzioa bultzatzeko. Oso proiektu interesgarria iruditzen zaigu eta bere eragina ebaluatzea komeniko da.

II.2. *Gizarte-osasun arreta*

Arreta soziosanitarioaren arretaren eremuan bereziki jaso dezaketen taldeetako bat dira gaixo kronikoak, hain zuzen Gizarte Zerbitzuei buruzko [abenduaren 5eko 12/2008 Legean](#) zehazturiko arreta: osasun arazo larriak edo muga funtzioak edo gizartean baztertuak izateko arriskuan daudela-eta aldi baterako osasun eta gizarte arreta behar duten pertsonen-

tzat dira, arreta koordinatua eta egonkorra behar dutenentzat, arretari jarraipena ematearen printzipioari lotua.

2009an eta 2010ean kezkatuta geundela esan genuen Arreta Soziosanitarioko Euskal Kontseiluaren jardura ezagatik. 2011ko otsailaren 28an Euskal Autonomia Erkidegorako Arreta Goiztiarraren Ereduari buruzko agiria eta [EAEko arreta soziosanitarioaren ildoak prestatzeko esparru-dokumentua](#) onartu ditu.

Arreta goiztiarrari dagokionez, onartutako eredia garrantzi handiko dokumentua da alor honetan; izan ere, zerikusia duten sistemek –hezkuntza, osasuna eta gizartea– eta dagokien erakundeek jardura koordinatua egiteko ildoak finkatzen ditu. [EAEn norberaren autonomia sustatzeko eta mendetasunari arreta emateko legearen aplikazioa](#) txosten bereziko 3.12.0.3 atalean eredu berriaren deskripzio laburra dago. Txosten hori erakunde honek argitaratu zuen 2011ko ekainean. Txosten horretako 11.22 gomendioak agiri horretako proposamenak eta aurreikuspenak egia bihurtzeko behar diren neurriak abian jartzeko beharra dagoela azpimarratzen du. Horrek esan nahi du dagozkion gailuak sortu eta egokitu beharko direla; gizarte, osasun eta hezkuntza sistemen artean koordinazioa egoteko bide egokiak sortu; arreta 6 urtera arte luzatuko dela bermatzeko behar diren bitartekoak eman; Araba eta Gipuzkoaren kasuan berariazko araudia onartu eta Bizkaian dagoena egokitu. Hori guztia erasandako haurrek ahalik eta garapen fisiko, mental eta sozial handiena izan dezaten, ezintasunen arriskuen detekzio goiztiarra egin dadin eta prebenitzeko.

Arreta 6 urtera arte luzatzeari dagokionez, aurtan [Bizkaiko Foru Aldundiak](#) bere dekretua aldatu egin du zentzu horretan, heldutasun atzerapen globala (motora eta hizkuntzarena) duen haur baten amak aurkeztutako kexa tramitzatzeko testuinguruan. Kexa horren berri txosten honetako [ezgaitasun bat duten pertsonen atalean](#) dago.

Onartutako bigarren agiriak (bere zirriborroa aipatzen genuen iazko txostenean) hazten ari den gizarte eta osasun arloko eskariari erantzuteko planteatzen diren lanerako ildoak aurkeztu ditu, bi sistemen berrantolaketaren eta koordinazioaren bidez, bien sinergiak eta baliabideak aprobetxatuta, gizarte eta osasun arloko eredu garatua, koherentea eta iraunkorrak lortzeko xedearekin, eta horko jokalarik nagusia erabiltzailea izanda bera bizi den ohiko inguruan.

Bereziki aipatu beharra dago [apirilaren 5eko 69/2011 Dekretua](#), Arreta Soziosanitarioko Euskal Kontseiluarena, Kontseilu horren funtzioak, osaera eta funtzionatzeko oinarriko jarraibideak arautzen baititu. Kontseilu hori da Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseilua eta EAEko Osasun Sistema koordinatzeko eta elkarren arteko lankidetzak artikulatzeko organo gorena, Gizarte Zerbitzuei buruzko [abenduaren 5eko 12/2008 Legearen](#), 46.6 artikulua ezarriaz eta garatuaz.

2009ko txostenean adierazten genuen arreta soziosanitarioko sistemaren garapena ez zela berdina hiru lurralde historikoetan eta oso alde nabarmenak zeudela Eusko Jaurlaritza, [Osakidetza](#) eta aldundien arteko lankidetzak hitzarmenetan zerbitzu soziosanitarioen

eskaintza eta finantzazioa erregulatzeko. 2011n hitzarmena sinatu dute [Arabako Foru Al-
dundiko](#) Gizarte Zerbitzuen Sailak, Eusko Jaurlaritzako Osasun eta Kontsumo Sailak eta Osakidetzak, Arabako Lurralde Historikoko arreta soziosanitarioa hobetzeko. Bertan osasun sistemak gizarte sistemari egin beharreko ekarpenak ezartzen dira, egoitzetako eta unitate soziosanitarioetako osasun arloko gastua konpentsatzeko. Zalantzarik gabe, aipatzen genituen lurralde mailako desorekak gainditzeko urratsa da.

Aurten Berrikuntza Soziosanitariorako Euskal Fundazioa sortu da eta bertan daude Eusko Jaurlaritzako Osasun eta Kontsumo saila eta [Enplegu eta Gizarte Gaietako](#). Zahar-tzaroaren, gaixotasun kronikoen, ezgaitasunen eta mendekotasunen ezagutza, ikerketa, garapena eta berrikuntzaren kudeaketa ekimenak koordinatu eta sustatu nahi dira eremu soziosanitarioan elkarri eraginda, kalitate eta eraginkortasun handiagoko zerbitzuak eskaintzeko modeloak definitzeko eta pertsonak beraien ohiko ingurura bideratzeko.

III. Jarduera-plana

Jarraian erakundeak 2011n garatutako jarduera nagusiak deskribatuko ditugu:

III.1. *Lehenengo eta bigarren mailako linfedemak dituzten pertsonak*

[lazko txostenean](#) atal zabal bat eskaini genien linfedema zuten pertsoneri, beraien arazoari eta Osakidetzak eskaintzen zien arretarekiko zituzten errebindikazio nagusiei. Erakundeak gaiari buruz egindako azterketaren ondoren hobetu zitezkeen arloak hauteman genituen, horiei buruzko informazioa eskatu genion Osakidetzari eta erantzunaren berri ematen genuen aipaturiko atalean.

Erakunde honen lanean ohikoa denez, jasotako erantzunak aztertu ondoren berriro ere erasandako pertsonen gizarte erakundeekin harremanetan jarri ginen, guri eskainitako informazioaren berri eman eta kontrastatzeko.

Erasandako pertsonen taldeak jakinarazi zigunez, eman ziguten informazioa eta beraien eguneroko esperientzia ez zetozen bat eta osasun-administrazioaren erantzuna kontuan izanda, azterketa bat egitea erabaki zuten erasandako 140 pertsonari galdera batzuk egin da. Galdera-sortan Osakidetzak igorritako informazioan zeuden hainbat gai aipatzen ziren, horrela balorazioa zorrotzagoa izango zelakoan.

Aurten talde horrek egindako azterlanaren emaitzak ezagutu ahal izan ditugu:

- Inkestatutakoen %75ek inoiz ez du linfedemari buruz norbere burua zaintzeko oinarritzko ezagutzarik jaso.
- %80k ez du ebakuntza ondorengo prebentzioan inolako gidarik jaso eta %20k prebentzioari buruzko oinarritzko ezagutzak jaso ditu, baina taldearen ikuspegitik kaltegarriak dira (kristalak garbitzea errehabilitaziorako ariketa gisa).

- %70ak inoiz ez du zaintza prebentiboari buruzko informaziorik jaso. Gainerako %30ari fisioterapeutak eman dio horren berri.
- Elkarteko kideen %30 diagnostikorik egin gabe dago.
- Inkestatutako %30 urtebeteko epean diagnostikatu dira. Gainerakoek, %67ak, 10-20 urte egon behar izan dute; diagnostikoa luzatzeak eta ondorengo tratamendurik ez edukitzeak nabarmen kaltetzen du erasandakoen bizi-kalitatea eta elefantasia izan dezakete.
- Diagnostikatu gabeko pertsonarik gehienek lehenengo mailako linfedema dute; gehienetan haurtzaroan garatzen da eta, kasurik onenetan, helduaroan diagnostikatzen da.
- %20ak ez du inolako tratamendurik jasotzen. Gainerako %80ak jasotzen duen tratamendua urtean 15-20 saiora mugatzen da eta saio bakoitza 20-30 minutukoa izaten da. Kasurik onenetan urtero errepikatzen da; paziente batzuek ez dute bi urte pasa arte tratamendurik errepikatzen.
- Inkestatutako gehienek esku bidezko drainatze linfatikoa eta ondoren bendak jasotzen dituzte, baina drainatzea egiten zaien %50i ondoren ez zaie bendarik jartzen.
- Pertsona gutxik hartzen duten presoterapia, teknika hori aurrez erabili eta gorabeherak izan dituztelako (edema eskrotora joan, zakilera, baginako ezpainetara, bizkarrrera...). Pazienteek ez dute hartu nahi.
- Lehenengo aldi bakoitzeko ez da bendatzeko materiala ematen, inoiz ere ez urtero, eta paziente gehienek beraien bendak eraman behar dituzte tratamendurako.
- Inkestatutako %46k ez du inolako laguntza ekonomikorik jasotzen. Gainerakoek urtean 100-150 euro jasotzen dituzte edo bendatzeko eta estutzeko materiala.
- Inkestatutako gehienek tratamenduaren erdian profesionalak aldatzeari lotutako arazoak planteatzen dituzte; osasun langileek gaixotasunez duten ezjakintasuna, zergatiak, eboluzioa, sintomak eta konplikazioak; pazienteek presoterapia ez egin nahi izatearen ondorioz jasaten dituzten arreta gabeziak; kasuen jarraipen falta eta tratamenduekin jarraitzeko zailtasunak; itxaron zerrenda luzeak edo jarduteko protokoloen gabezia.
- Paziente batzuek ez zaie terapia egiteko baimenik eman edo ospitalea uztera gonbidatu izan dituzte saturatuta daudelako edo problematikaren berri ez dutelako.

Erasandako pertsonen egindako balorazio-txostenean Osakidetzak emandako informazioan ez zeuden zenbait gabezia aipatzen direnez, erakunde honi igorri dizkiogu taldeak egindako balorazioak, bertako zuzendaritzak erasandako pertsonen jasotzen duten arretaz zer uste duten jakin dezan, beraien antolakuntzako aurreikuspenen ezarpen praktikoa aztertu dadin eta dagozkien neurriak har ditzaten.

III.2. *Sortzetiko metabolismoko gaixotasunak dituzten pertsonak*

2011n arreta berezia eskaini diegu prebalentzia txikiko gaixotasunak (gaixotasun arraro izenarekin ezagunagoak) dituzten pertsonen oro har –hurrengo azpi taldean arituko gara hauei buruz– eta sortzetiko metabolismoko gaixotasunak dituztenen azpitaldeari bereziki.

Azpitalde honetako gaixotasunei dagokienez, hauteman (jaioberrien baheketa eginda) eta erasandako jaioberriak tratatuta (dieta zorrotzean oinarritua batez ere), kalte neurologikoa ekidin daiteke eta gaixotasun hauei lotutako erikortasuna, hilkortasuna eta balizko ezgaitasunak murriztu.

Euskadiko PKU Elkartea eta metabolismoko beste akats batzuk elkartearekin egindako bileretatik, pazienteen familiakoekin eta medikuekin izandako elkarrizketetatik eta legebiltzarreko egoitzan gaiari buruz egindako lanaren azterketatik Osakidetzak pertsona hauei eskaintzen zien arretan gabezia batzuk hautematen ziren:

- Infradiagnostiko arazoak eta Osakidetzak duen teknologiaren infraerabilera (masen espektometroa tandemean, batez ere). Jaioberrien baheketen programan patologia berriak sartzeko beharra.
- Osakidetzak alor honetan eskaintzen duen arreta bikaina pediatria zerbitzuan garatzen da, batez ere. Eredu honek azpiegitura gabezia sortzen du paziente adin pediatrikotik helduarora igarotzen denean.
- Paziente hauen arretaz arduratzen diren gaixotasun metabolikoetan espezializatutako fakultatiboek zailtasunak dituzte pazienteak modu eskusiboan artatzeko, Pediatria Zerbitzuan sortzen diren beste behar batzuen interferentziarik gabe eta, ondorioz, ezar daitezkeen teknikak, dauden baliabideak eta osasungintzako bide egokiak hobeto ezagutzeko eta espezializatzeko oztopoak dituzte.
- Psikologoek eta dietistek ez dute “babestutako denborarik” (paziente hauek artatzeko baino ez den denborarik).
- Espezialisten arteko koordinazioa eta helburu komunak planteatzeko aukera eskaintzen duen sistema integraturik ez dago.
- Erasandako haurren amei eta aitei eta paziente helduei arreta psikologikoa eskaintzeko beharra.
- Pediatriako pazienteen kasuan, beste espezialistei alerta informatikoa emateko funtzionamendu txarra.

Azkeneko gai honi dagokionez, Osabide Global proiektua –aurten Espainian pazienteen kalitatea eta segurtasuna hobetzeko osasungintzako esperientzia onenaren saria lortu du asistentzia-kalitatearen espainiar elkartearen (SECA) eskutik– orokortu den heinean, alerta informatikoari buruzko arazoak desagertuz joan dira.

Osakidetzari informazioa eskatu genion eta bertan gaixotasun hauen diagnosi egoeraz interesatu ginen; eremu pediatrikoaren barruan eta kanpoan paziente hauek artatzeko egokitutako azpiegitura; gaixotasun metabolikoak prebenitu, hauteman eta tratatzeko gaur egun dauden espezialistak eta pazienteek behar dituzten laguntza psikologikoan eta dietetikoan aritzen direnak; lehen arretaren eta espezializatuaren arteko koordinazio mekanismoak eta espezialisten artean daudenak; haurren babes psikologikoa, gaixotasun hauetakoren batekiko seme-alaba duten gurasoen babes psikologikoa eta paziente helduen babes psikologikoa; eta trebakuntzari, profesionalen espezializazioari eta ikerketari lotutako beste gai batzuk.

Osakidetzaren erantzunean talde hau artatzeko baliabide egokiekiko egoera aurkezten ziztaizun Gurutzetako Ospitalean: *“sortzetiko metabolismoko akatsetan lanaldi osoan aritzen diren hiru pediatra, nutrizio eta dietetikako aditu bat eta dauden baliabideekin haurren psikologo bat eta zentroko psikiatra izateko aukera, haurra eta familia tratatzeko; zentroko neonatologo, intentsibisten, neurologoen eta abarren inplikazioa eta aurten parte hartze akordio bat jarri da abian Barne-medikuntza Zerbitzuarekin, paziente helduen arreta hobetzeko”*

Osakidetzaren erantzuna elkarrearekin, pazienteen familiakoekin eta osasungintzako profesionalekin kontrastatu ondoren lortutako informazioarekin ezin izan dugu jarraitu espediente hau itxi denean eta 2012an zehar luzatu beharko da tramitazioa.

Jaioberriak bahetzeari dagokionez, Osasun Publikoko oinarritzko programa prebentibo-asistentzialetako bat da; jaioberriei jaio eta 48 ordura odola ateratzen zaie (*“orpoko frog”*) eta ondoren laborategian aztertzen da odol hori. *Jaioberrien bahetze programak Espainian: jarduerak eta etorkizunerako proposamenak* adostutako agiria kontuan izanda eta eskura dagoen ebidentzia zientifikoa oinarri hartuta, programan beste 19 gaixotasun sartzeko aukera iradoki genion Osakidetzari. Gaixotasun horiek guztiak tratatu egin daitezke, hautemateko emaitza fidagarriak dituzte eta Estatuko beste autonomia-erkidego batzuetako programetan eta gure inguruko Europar herrialde batzuetan (Alemanian, Danimarkan, Belgikan, Holandan, Austrian, etab.) sartu dira.

Osakidetzak eman zigun erantzunean ezgaitasun edo heriotza goiztiarra, gaindiagnostikoa eta gaintratamendua bezalako terminoetan aurreikusitako eragina ebaluatzeko beharra aipatzen zuen; balizko ondorio kaltegarriak buruzko balorazioa egiteko egokitasuna; sartzeko parekidetasunarekin, autonomiaren errespetuarekin eta isilpekotasunarekin lotutako gaiak edo ikuspegi kliniko sozial eta etikotik zuen egokitasuna, programan gaixotasun berri bat sartzeko adosteko. Jakinarazi zigutenez, 1982az geroztik Sortzetiko Gaixotasunak Jaioberriengan Bahetzeko Euskadiko Aholku Batzordeak garatzen du, 2011n zelula faltziformeen gaixotasuna sartu da eta datozen urteetan beste bost sartzeko gomendatu du (Erresuma Batuko ereduari jarraituz):

- Homozistinuria,
- Astigar-jarabe gaixotasuna (MSUD),
- 1 motako aziduria glutamikoa (GAI),
- Azidemia isobalerikoa (IVA),
- Katea luzeko gantz-azidoen Acil COA deshidrogenatuaren gabezia (LCHADD).

Bost gaixotasun hauek Administrazioari proposatzen genion zerrendan zeuden, gainera, 1982an programa abian jarri zenetik aldi honetan jaiotako 531.673 jaioberriri egindako frogetan hautemandako kasuen datuak ere bazeuden:

PATOLOGIA	HAUTEMANDAKO KASUAK	ERAMAILEAK
Fenilalaninemia (1982an sartua)	34 (1/14.460)	--
Sortzetiko hipotiroidismoa (1982an sartua)	135 (1/3.642)	--
MCADD (2007an sartua)	2 (1/32.500)	3 (1/21.666)
Fibrosi kistikoa (2010ean sartua)	2 (1/14.000)	11 (1/1.740)
Zelula faltziformeen g. (2011n pilotua)	4 (1/2.432)	36 (1/277)

Egungo zerbitzuak erreferentziatzeko unitate kliniko izateko zituen aukerez eta xede horretarako egin zitezkeen jardueren galdetu genion Osasun arloko administrazioari, Legebiltzarreko aurrekariak kontuan izanda. Adierazten zigunez *“gaur egun Gurutzeta ospitaleko pediatrek Osasun eta Gizarte Politikako Ministerioaren lan-talde batean parte hartzen ari dira, CSUR araudiaren arabera Metabolopatia Hereditarioen Erreferentziatzeko Unitateentzako gomendioak ezartzeko”*.

Gure iritziz, mota honetako unitate bat finkatuko balitz, erasandako pertsonak behar bezala artatuko lirateke, diagnostikoa errazago lortuko litzateke eta arreta terapeutiko psikologikoko eta gizarte laguntzako estrategia ere errazago definituko litzateke; arreta protokoloak sortu eta hedatuko lirateke; jaioberrien bahetze unitateekin eta diagnostiko biokimiko eta genetikoko unitateekin artikulatuko litzateke; arretan zerikusia duten fakultatibo guztien koordinazioa errazago egingo litzateke; adin pediatrikoan ez dauden pazienteen arreta egokia litzateke; ikerketa lanak koordinatuko lirateke eta zaintza epidemiologikoan parte hartu; osasungintzako profesionalentzako trebakuntza eta informazio ekintzetan parte hartuko litzateke; osasungintzako zaintzak eta zaintza mediku-sozialak hornitzen dituzten sareen kudeaketa eta koordinazioa egingo litzateke; eremu desberdinetako osasungintzako agintariekin eta pertsona gaixoen elkarteekin elkarrizketak egongo lirateke; profesionalen orientazioa; pazienteen familien trebakuntza; arreta egokia larrialdi egoeretan; diziplina anitzeko ikuspegiaren bermea legoke, oso beharrezkoa baita prebalentzia txikiko, metodologia diagnostikoko eta maneiu konplexuko gaixotasun hauei aurre egiteko, kronikoak eta irismen multiorganikokoak eta alerta informatikoaren kudeaketa egokia legoke.

III.3. Prebalentzia txikiko gaixotasunekiko pertsonak (ez ohikoak edo gaixotasun arraroak esaten zaienekoak)

Gaixotasuna hauek ez dituzte izaten 10.000 pertsonatik bostek baino gehiagok. Gaur egun, europar biztanleriaren % 6-8k du horietakoren bat bizitzako uneren batean. EAEn 100.000

pertsona baino gehiago direla uste da. Gehienetan kronikoak eta ezgaitasun handia sortzen dutenak dira eta gaixotasuna dutenek arreta edo zaintza espezializatuak eta luzeak behar izaten dituzte.

Aurreko atalean aipaturiko jarduerekin bat, aurten Arartekoaren erakundeak EHUko udako ikastaroetan jardunaldi bat antolatu du: "[Gaixotasun arraroak: arreta publikoa behar duen errealitate baten argi-itzalak](#)." Erakundeen arteko erlazioei buruzko kapituluaren, jardunaldia-
ren deskripzioa dago.

[Arartekoak inaugurazio hitzaldian](#) pertsona hauek artatzeko egungo arazoei, gaian egondako aurrerapenei eta gaixotasun hauekiko pertsona guztiei gizarte, hezkuntza eta osasun arloko tresnak berdintasunezko baldintzetan eskuratzeko duten eskubidea errespetatzeko administrazioek planteatutako erronkei buruz erakundeak duen ikuspegia eskaini zen.

Otsailaren 28an Gaixotasun Arraroen Nazioarteko Eguna zela eta, erakunde honek [iritzi-artikulu](#) bat prestatu zuen, gaixotasun hauekiko pertsona guztiei eta familian eta gizartearen inguruan dituztelako eragin zuzena jasaten duten guztiei gure elkartasuna eta enpatia adierazteko.

[Osasun arloan](#) erakunde honek parte hartu zuen mota honetako gaixotasun bat zuen pertsona baten kasua zela eta; zehatz esateko, Hunter sindromea zuen eta arazo horren ondorioz egin zen [Arartekoaren ebazpena, 2011ko martxoaren 18koa](#); ebazpen horretan osasun arloko administrazioari gomendatzen genion tratamendu berezietara sartzeko eskariei irteera emateko prozedura bizkorragoren bat sustatu zezala. Botika umezurtza zenez –onartzeko berariazko prozedurak behar izaten direnez– nolabaiteko atzerapena arrazoituta zegoen. Baina igarotako denborak eta pazienteak botika hau eskuratzeko egindako eskariaren tramitazioari buruz izandako informazio gabeziak argi utzi zuten gaizki funtzionatu zela eta informatua izateko eskubidea urratu zitzaiola.

Legebiltzarrean Osasun eta Kontsumo sailburuari egindako galderaren erantzunaren arabera, Osakidetza aurrekoa baino prozedura bizkorrago eta eraginkorrago bat jarri du abian, Farmaziako Batzorde Korporatibo berria sortuta. Aurreikuspen honen jarraipena egin beharko da.

Aurten Osasun eta Kontsumo sailak *EAEko Gaixotasun Arraroen Estrategiako Ekintza Plana* agirian hartu nahi den neurri multzo bat sartu du, EAEn gaixotasun arraroak hobeto ezagutzeko, artatzeko eta koordinatzeko. Osasun, Gizarte Politika eta Berdintasun ministerioak aurkeztutako 2011/2012 laneko planean oinarritzen da agiria eta plan hori [Osasuneko Sistema Nazionalaren gaixotasun arraroen estrategiari](#) lotuta dago.

Bere lerro estrategikoen artean jada egindako genetika plana onartu eta garatzea dago, baita profesionalak trebatzea, ikerketa, pazienteen elkarteekin lankidetzak, hauen behar sozio-sanitarioen azterketa eta prebentzioko, diagnostiko goiztiarreko eta bahetzeko programak zabaltzea ere.

Gaixotasun Arraroen Erregistroari dagokionez, gaixotasun arraroen kasuak identifikatzea planteatzen da jaiotzako anomalien, metabolo-patien eta ospitaleetako alden erregistroetan; gainera, ambulatorio erregimenean artatutako pazienteen gaixotasunak ere kodifikatu nahi dira legealdi honetan. Hori guztia EAEn gaixotasun arraroek duten magnitudea baloratu nahi delako eta gaixotasun hauen eragina eta baldintzak hobeto ezagutu nahi direlako.

Xede hauek lortzeko diseinatu den ibilbidean jarduera hauek daude, besteak beste: EAerako erregistro bat diseinatzea, San Carlos III.a Institutuko gaixotasun arraroak ikertzeko institutuarekin (IIER) lankidetzaz hitzarmena sinatzea, Osasun eta Kontsumo Sailaren aginduz erregistro hori erregularizatzea eta Euskadiko gaixotasun arraroen errealitatea ezagutzeko datuak ustiatzea.

Beste lerro estrategikoetako bat da Osasun Sistema Nazionalako Zentro, Zerbitzu eta Unitateen Sistema sustatzea eta lankidetzaz aritzea. Erreferentziarako zentro, zerbitzu eta unitateek (CSUR) gaixotasun arraroekiko bete beharreko irizpideak ezartzen direnean, Osakidetza unitateak CSUR bezala kreditatzeko proposamenak proposatuko direla aurreikusten da, euskal osasungintzak esperientzia profesional eta kliniko zabala baitu patologia haue-tako batzuetan.

III.4. *Agenesia duten adingabeak*

laz Osakidetzak pertsona hauek artatzeari lotutako konpromiso batzuk hartu zituela esan genuen eta jarduera batzuk egin zituela.

2011n, [AUPIko](#) (Haurren Protesiak Erabiltzen dituztenen Elkartea) eta Osakidetzako ordezkariekin bildu ginen berriro, hartutako neurrien jarraipena egiteko. Oraingoz Osakidetzaz arretarako protokoloa egiten ari da eta elkarteari eta Arartekoaren erakundeari horren berri emango die, amaitu bezain laster. Protokolo honetan egon daitezkeen kasu berriak (urtean 4-5 uste da) artatzeko jarraibideak egongo dira eta haurren errehabilitazio sarean jarraipena egingo da, behar dituzten ortoprotesietan interesatuta dauden establezimenduekin.

III.5. *Fibromialgia, neke kronikoa, sentikortasun kimiko anitza eta elektrohipersentikortasuna duten pertsonak*

Lau gaixotasun horiek ezaugarri komun batzuk dituzte:

- Sentsibilizazio zentralari lotutako gaitz kronikoak dira.
- Inguruko faktoreekin lotura dute.
- Era askotako zailtasunak daude gaitz horiek diagnostikatzeko, nahiz eta diagnostiko horren irizpideak nazioartean dagoeneko ezarrita dauden.
- Laneko gaitasuna, norberaren autonomia eta gizarte-bizitza aldatzen dituzte.

- Ez dute sendabiderik. Horregatik, gaixoaren bizi-kalitatea bermatuko duen ikuspegi soziosanitarioan oinarritutako zainketak behar dituzte.

Egiaztatu dugunez, gaitz horiek denek min eta sufrimendu handia dakartzate berekin, eta gaixoeak, oro har, gizartearen eta osasun, gizarte, hezkuntza eta beste arlo batzuetako instantzien izugarritzko ulertu ezinari egin behar diote aurre. Sarritan, gaixoak lau gaitz horietako bi, hiru edo lau ere pairatzen ditu.

Badirudi lotura argia dagoela gaixotasun horiek ugaritzearen eta ekintza hauek burutzearen artean: atmosferara nahiz uretara substantzia toxikoak isurtzea, janarietan, garbiketa eta higiene produktuetan, eraikinetan, eta abarretan produktu kimikoak erabiltzea, produktu horiek kaltegarriak ez direla egiaztatu gabe.

Eragindako administrazioek erabateko arreta eskaini behar diete pertsona horiei osasun eta gizarte arloetan; prestakuntza bermatu behar diete osasun arloko profesionali, justizia epaitegietakoei eta, oro har, zuzenean kasu egiteko zerbitzu publikoetakoei; prebentzioa txertatu behar dute hezkuntza curriculumean; ikertu egin behar dituzte gaixotasun horien etiologia eta tratamendua; ingurumena babestea eta hobetzea ahalbidetu behar dute eta, beren jardueretan aintzat hartu behar dituzte zuhurtasunaren, gardentasunaren eta ingurumenari buruzko informazioaren printzipioak, beste neurri batzuen artean.

Maiatzaren 12an gaixotasun hauen nazioarteko eguna zen eta Arartekoaren erakundeak [iritz-artikulu](#) bat prestatu zuen, prentsan argitaratzeko.

Aurten ofiziozko espediente bat jarri dugu abian, helburu hauek bete daitezzen. Horretarako, lankidetzaren dinamika hasi dugu elkarte hauekin, beraien ekarpeni esker ezinbesteko hobekuntzak behar dituzten alderdiak hautematen baititugu:

- AFAN, Goi Nerbioiko Fibromialgiaren eta Neke Kronikoaren elkarte.
- ASAFIMA, Fibromialgiaren eta Neke Kronikoaren Sindromearen Arabar Elkarte.
- AVAFAS, Fibromialgiaren eta Astenia Kronikoren Euskal Elkarte.
- DEFIBEL, Fibromialgiaren eta Astenia Kronikoaren Debabarreneko Elkarte.
- EKEUKO-COVACE, Eremu Elektromagnetikoek Erasandakoen Euskal Koordinadora.
- EMAN ESKUA, Fibromialgiaren eta Neke Kronikoaren Sindromearen Bizkaiko Elkarte.
- BIZI-BIDE, Fibromialgiaren eta Neke Kronikoaren Sindromearen Gipuzkoako Elkarte.
- GAIXOEN AHOTSA, Fibromialgia dibulгатzeko euskal Elkarte.

Dagoeneko 24 neurri erregistratu ditugu guztira eta horiek ezarri gero, pertsona hauek arreta egokia izan dezakete eta beraien bizi-kalitatea hobetu:

1. Osasungintzako profesionalak trebatu/informatu honako alderdiei buruz:
 - a. Gaixotasunaren ezagutza.
 - b. Pazienteari sinetsi.
 - c. Tratu egokia.
 - d. Arreta berezia patologiak gainjarriz gero.
 - e. Ez deribatu sistematikoki psikiatriara.
 - f. Tratamendu egokiak (baita errehabilitazioa ere).
 - g. Diagnostikatzeko irizpide berriak ezagutu.
 - h. Ez ezarri CIE-9 zaharkitua, baizik eta CIE-10 (-G93.3/M79.7-).
 - i. Prebenitzeko ohiturak ezagutu (bereziki EHS eta SKA kasuetan).
 - j. Zein espezialistengana bideratu jakin.
 - k. Erizainen inplikazioa.
 - l. Lehen arretako sendagileen ikastaroak berriro hasi, eten diren kasuetan.
 - m. Lehen arretako sendagileek *Lehen arretan fibromialgia erabiltzeko agiria* ezagutu. Agiri hori ezarri. Agiri hori aurkikuntza berriei eta egungo ebidentzia zientifikoari ezarri.
2. Galdakaoko ospitaleko azterketaren ondorioz egindakoak bezalako tratamenduak abian jarri eta azterketa horren ondorioak ezarri.
3. "Paziente aditua" bezalako ekimenak jarri abian.
4. Diagnostiko azkarrak. Itxaron zerrenda luzeak (bereziki erreumatologian) eta jarraipen gabezia gainditu.
5. Banako/familiako psikoterapia beharrak.
6. Lehen arreta eta espezializatua koordinatu.
7. Erreferentziatzeko espezialistak izendatu edo diziplina anitzeko unitate espezializatuak jarri abian (erreumatologia, endokrinologia, traumatologia eta psikologia).
Izendatuko espezialistek elkarrekin komunikazio ona edukitzeko beharra (FM, NKS, SKA eta EHS eta horien ondorioak hobeto ezagutzeko, protokoloak egokitzeko, etab.).
8. Osakidetzako zentroetan eta ikastetxe publikoetan WiFi sistemak eta DECT hari-rik gabeak ezartzeko moratoria (hari bidezko ezardatu).
9. Gela eta eremu "zuriak" edo kutsadura elektromagnetikorik/kimikorik gabeak egon ospitaleetan.
10. SKA eta EHSri berariazko kodea izendatu CIE10 eta ondorengo jardueretan.
11. FM, NKS, SKA eta EHS sartu Osakidetzako Gaixo Kronikoen Arretarako Estrategian.
12. Zuzkidura ekonomiko handiagoak etiologia eta tratamenduei buruzko ikerketetarako.
13. Gizarte sentsibilizazioa (baztertzea gainditu, jasaten duenari sinetsi...) eta botere publikoaren kontzientziazioa (arriskuei buruz).
15. Gizartean integratzeko eta autonomia pertsonala sustatzeko neurriak. Ezintasun, mendekotasun eta ezgaitasun egoerak baloratu eta aitortu (informazio gehiago administrazioei, baloratzailak trebatu, baremoak egokitu, etab.).

16. Genero gaietarako lotutako arrisku faktoreak zuzendu.
17. Lanpostuak egokitu edo lanpostuetan aldaketak egoteko aukerak, OSALANek bultzatutako neurri zuzentzaileak, FM, NKS, SKA eta EHSri laneko arretarako protokolo bat egin.
Laneko arriskuak prebenitzeko azaroaren 8ko 31/1995 Legeko (estatukoa) 25. artikulua ezarri "Arrisku batzuei bereziki sentikorrek diren langileak babesteari buruz"; EHS eta SKA aitortzen ez den heinean.
18. Laguntza ekonomikoa/dirua laguntzak:
 - a) Udalek edo erakunde publikoek eskaintutako aisiako eta osasunerako jarduerak batzuk egiteko.
 - b) Elkarrekin jarduerak garatzeko eta zerbitzuak eskaintzeko (terapiak etab.).
19. Elkarrekin lanak erasandako pertsonen osasuna hobetzean duen eragina aitortu eta baloratu.
20. Babesteko produktuak erosteko laguntzak egiaz eman.
21. Kutsadura elektromagnetikoari pantaila egiteko neurriak eta etxebizitzak babestekoak ezarri edo "etxebizitza zuriak" birkokatu (behar den kasuetan) EHS dutenentzat (laguntza ekonomikoak, etab.).
Etxebidek eta Bizigunek erasandako pertsonak artatu egokitutako etxebizitza taldeak eraikitzerakoan neurriak hartuta, etxebizitza egokiak esleituta eta dauden etxebizitzak egokituta.
22. Espazio eta komunikabide publiko jakinetan eskuko telefonoak eta haririk gabek erabiltzea arautu.
23. Gizartearen eztabaida sustatu, WiFi teknologien arriskuei buruz, eskuko telefonoak, etab.
24. Ardura printzipioa ezarri ingurumen kontuetan.

Neurri hauek 2012an zehar kontrastatutako dira dagozkien administrazioekin.

III.6. Gaixotasun neuromuskularrekiko pertsonak

Aurten **ARENEREkin** (Arabako Gaixo Neuromuskularren Elkarrekin) lankidetzarako espazioa ireki dugu. Elkarrekin hau FENEUME Federazioan dago BENE (Bizkaia) eta GENE (Gipuzkoa) elkarrekin batera. **FENEUMEK** 1.685 pertsona bazkide ditu eta horietatik 393 erasandakoak dira.

Gaixotasun neuromuskularrak (GNM) 150 gaixotasun neurologiko baino gehiago dira, batzuk hereditarioak eta beste batzuk gero hartutakoak, eta muskuluei eta nerbio sistemari eragiten diete.

Gaixotasun arraroen taldekoak dira eta oso gutxi ezagutzen diren gaixotasunak dira. Bizitzako edozein etapatan ager daitezke, bai jaiotzean bai nerabezaroan edo helduaroan. Familia bateko lerro genetikoaren bidez igorri daiteke gaixotasuna eta kasu batzuetan erasandako

zenbait pertsona egoten dira familia berean. Beste kasu batzuetan ez da inolako historial familiarrik egoten eta gaixotasuna bat-bateko mutazio genetiko baten ondorioa da, erantzun immune anormala edo zergati ezezaguna (hartutakoa).

Gorabehera neuromuskularretako batzuk hauek dira: alboko esklerosi amiotrofikoa, esklerosi anitza, muskulu distrofia, miastenia larria edo muskulu-atrofia espinala.

Gaur egun GNEM hereditario gehienak ezin dira sendatu. Hartutakoen kasuan, egoera desberdina da eta sendatu ere egin daitezke, zergatia identifikatu eta tratatuta. Kasu askotan ez dago sendatzeko botikarik, baina tratatu egin daitezke eta sintomak arindu, gorabeherak murriztu eta aurrea hartu, pertsonaren autonomia hobetu, hau da, bizi-kalitatea hobetu.

Taldearen errebindikazio nagusiak hauek dira:

- Zuzkidura ekonomiko handiagoak etiologia eta tratamenduak ikertzeko (sintomak arintzeko eta sendatu ahal izateko).
- Erakundeen babesa izaten jarraitzeko beharra, hiru elkarteei eta Federazioari diru laguntzak emanda jarduerak gara ditzaten eta zerbitzuak eskaini (fisioterapia, hidroterapia, zuzeneko arreta, babes psikologikoko taldeak, jarduera ludiko terapeutikoak, aisiakoak eta denbora librekoak, dibulgaziokoak eta gizartea sentsibilizatzeakoak, terapiak, etab.).

III.7. Buruko osasun arazoak dituzten pertsonak

III.7.1. Aurreko paragrafoetan aipatu dugun [norberaren autonomia eta mendetasunari emandako arretari buruzko araudia aplikatzeari buruzko azterketa](#) egin du aurten Arartekoaren erakundeak eta ikusi dugunez, buruko osasun arazoak dituzten pertsonen taldea da araudi berriak eta honen garapenak gutxien mesedetzen duenetakoa. Arretan ere gabezia larriak hauteman ditugu, batez ere, gizartratzeari dagozkionak. Horren ondorioz, txostenean aipaturiko zenbait gomendiok pertsona talde hau aipatzen du.

III.7.2. Erakunde honek [FEDEAFES](#)ekin, Euskadiko eri psikiko eta senide elkarten Federakuntzarekin, duen harremanaren ondorioz, talde honen gaur egungo kezka nagusien berri izan dugu, baita gure administrazio publikoek talde honi eskaintzen dioten arretan hautemandako gabezien eta hutsuneen berri ere:

- Arazoa da buruko gaixotasuna duen pertsona bat laneko zentro batean baldin badabil zentro horretako plaza galtzea, ospitalean ingresatu dutelako edo laneko aldi bateko kontratua egin diotelako.
- Federazioa kezkatuta dago Karguko Dekretua eztabaidatzen ari baitira eta buruko gaixotasuna izan arren mendekotasun egoera aitortu gabeko pertsonak bere babasetik kanpo gera baitaitezke.

- Kezkatuta daude Zamudioko Ospitale Psikiatrikoan buruko gaixotasuna duten pertsonen eta droga-mendetasunen bat dutenek dependentsia berak erabiltzen dituztelako.
- Azpiegitura batzuk behar dira Arabako Zentro Psikiatrikoan.
- Protokoloak ezarri beharra dago buruko gaixotasuna duen pertsona erabat aurka dagoenean borondatearen aurkako ospitaleratze egoeretarako (kasuren batean segurtasuneko zaintzaileengana joan behar izan da eta behar baino indar gehiago erabili ere bai).
- Eusteko, bakartzeko, etab. egoeretan ezartzen diren kontrol-neurriak ezagutzeko beharra.
- Mugako nortasun-nahasmendua duten pertsonen ematen zaien arretagatik kezkatuta daude (ez dago medikaziorik, eskizofreniarako dagoen bezala; krisi akutuetan ez da gehienetan ingesatzen; baliabide gabezia –EA Erako ESM2010ean zegoen 30 pertsonentzako ambulatorio aurreikuspena ez da bete–, familiek Galiziako zentro batera joan dute; ospitale psikiatrikoa ez da egokia profil honentzat; diagnostiko arazoak; psikoterapia beharrak; eragina gazteengan eta lotura estua beren buruaz beste egiteekin eta kartzelatzeekin).
- Arreta soziosanitarioko arazoak patologia duala duten pertsonekin (Buruko Osasun Zentrora (BOZ) edo modulura igortzen dira eta beraien iritziz arazoak bi ikuspegiak hartzen dituen arreta behar du, buruko gaixotasunarena eta droga-mendetasunarena).
- Ospitaleetako eta ospitaleez kanpoko buruko osasunaren erakundeetako plan estrategikoak egiterakoan familiakoak eta elkarteak sartzen jarraitzeko beharra.
- Preso dagoen buruko gaixotasunarekiko pertsona diziplinazko prozeduren mende jarztearen ondoriozko arazoak, kasu hauetan ikuspegi terapeutikotik bermatu behar den arren parte hartzea.
- Erakundeen babes beharra, buruko gaixotasunarekiko pertsona kartzelatuekin parte hartzeko diru laguntzak emanda.
- Buruko gaixotasunekiko pertsonak artatzeko erkidegoko eredu egia bihurtzeko birtarteko baliabideak ez dira oraindik ere nahikoa (gaixo psikiatrikoak birkokatu, familiei arnasa hartzen utzi, etab.).

Gai hauek eta partikularrek aurkeztutako kexak tramitatzean ikusitakoak gogoan izanda, buruko osasunaren arretari buruzko aurreko txosten berezietan jarraipena emateko, informazio-eskaera zabala egin genion Osakidetza.

III.7.3. Jarraian aurreko paragrafoan aipaturiko eskariari erantzunez Osakidetza emandako informazioko gai nagusiak daude:

III.7.3.1. Buruko osasun arloan osasun sareko baliabideen egoera 2011 amaieran:

* (1)	BOZ	HGBOZ	OLU	HGOLU	EO	HGEO	EEU	PIU	EU	LU	PG
2011	41	8	6	3	22	5	6	1	5	3	3
*(2)			(246)	(20)	(821)	(50)	(286)	(14)	(207)	(230)	(109)

Iturria: Osakidetza.

- *(1) Helduen Buruko Osasun Zentroak (**BOZ**) eta Haur eta Gazteen Buruko Osasun Zentroak (**HGBOZ**) hauetan toxikomaniez gain taldeek Elikadurarekiko Jokaera Arazoak artatzen dituzte berariaz eta Lehengo Agerraldi Psikitikoak ere bai. Helduen eguneko ospitaleak (**EO**) Haur eta gazteen eguneko ospitaleak (**HGEO**). Ospitalizazio laburreko unitateak, bai ospitale nagusikoak bai ospitale psikiatrikoak (**OLU**) eta haur eta gazteenak (**HGOLU**). Egonaldi ertaineko eta subakutuen unitateak (**EEU**) (Gipuzkoan kontzertatuak dira). Psikosi Immune Unitatea (**PIU**). Errehabilitazio Unitateak (**EU**). Egonaldi luzeko unitateak (**LU**) (izen desberdinekin) (Gipuzkoan kontzertatuak dira). Psikogeriatrikoak (**PG**) (Gipuzkoaren kasuan kontzertatuak dira).

- *(2) Parentesi artean, plaza kopurua.

III.7.3.2. Buruko gaixotasuna duten pertsonen desinstituzionalizazioak garrantzi berezia izan du Bizkaian, buruko osasun sarea sortu da, ospitaleetako oheak nabarmen gutxitu dira (512 ohe 2009an eta 436 ohe 2011n) eta gaixo geriatrikoen desinstituzionalizazio planarekin jarraitu da Bizkaiko Foru Aldundiarekin (BFA) koordinazioan. Plan hau duela 8 urte hasi zen. Adierazi digutenez, azken urteetan Bermeo, Zaldibar eta Zamudioko ospitale psikiatrikoetako ohe kopuruak behera egin du modu iraunkorrean deinstitutionalizazio politika eta erkidegoko baliabideak garatzekoa jarraituta. Aipaturiko ohi gutxitze horren ondorioz Zaldibarko ospitaleko unitate erresidentzial bat eta Bermeoko beste bat itxi dira eta pazienteak pixkanaka desinstituzionalizatu direlako gertatu da, oro har, psikogeriatrikoak ziren eta adinekoen egoitza normalizatuetera eraman dira. BFAko pertsona nagusien zerbitzuarekin elkarlanean egin da.

2012ko abendurako aurreikuspenean 411 ohe daude guztira. 2009az geroztik akutuen oheak mantendu egin dira eta errehabilitaziorakoak 42 izatetik 122 izatera igaro dira. Egoitzazko oheak, egonaldi luzeetakoak eta psikogeriatrikoak, 337 izatetik 172 izatera igaro dira, desinstituzionalizazio horri jarraituaz.

III.7.3.3. Ospitaleetakoak ez diren egoitzazko egiturei dagokienez, 2009an Osakidetza emandako informazioaren arabera EAEn 280 plaza zeuden pisu tutelatueta eta 37 gainbegiraturako pisuetan. 2011ko datuen arabera, guztira 468 plaza dira, tutelatuak eta gainbegiratuak batera hartuta. 2009an 160 plaza zeuden miniegoitzetan eta etxeetan; 2011n 90 plaza zeuden miniegoitzetan. 2009an babestutako ostatu eta pentsioetako plaza kopurua bagenuen: 135. 2011n ez daukagu datu hori. Adierazi zaigunez, erkidego terapeutikoetan 30 plaza daude.

III.7.3.4. Asertibotasunerako erkidegoko tratamenduak ezartzeari dagokionez, Bizkaiak bost talde dituela jakinarazi digute (Bilbo, etxerik gabeko pertsonen buru-nahasmendu larria-Bilbo, Uribe, Barnealdea eta Ezkerraldea) eta horietako bakoitzean buru-nahasmendu larri (BNL) konplikatuak 25 paziente artatzen dituzte. Bere iritziz biztanleriarekin alderatuta dauden baliabideen dimentsioa zuzena da eta etekin bikainari esker desinstituzionalizazioa egin ahal izan da eta egonaldi luzeko ospitaleetako oheak itxi. Araban aipatzen digutenez *“erkidegoko errehabilitazio zerbitzuak BNLDun biztanleria artatzen du asertibotasunerako erkidegoko egitura estandarrik gabe, baina antzeko eraginkortasun eta jarraipen mailarekin, etxeko dimentsioa eta paziente konplikatuaren gertuko jarraipen dimentsioak ere estaltzen dira”*. Gipuzkoan ez da horrelako egiturarik garatu.

III.7.3.5. Berrikuntzarik aipagarrienen artean, *breakthrough series* (BTS) metodologiarekin lankidetzaren proiektu bat hasi dutela adierazi digute buruko osasun taldeen eta lehen arretakoen artean, patologia afektiboari (depresioari) multzoan heltzeko; 2012an garatuko da. Aita Menni ospitalean unitate soziosanitario bat jarri dela ere aipatzen dute; patologia psikiatrikoari lotutako ezintasun intelektual larriari osoan heltzeko izango da.

III.7.3.6. Arabako ospitale psikiatrikoan aire librean dimentsio egokiekiko espazio berdea sortzeko burutu diren jardueri dagokienez, 2000. urteaz geroztik gai honi lotuta burututako tramiteen sekuentzia erakutsi digu Osakidetzak. Adierazi digunez, gaur egun Udalaren erantzunaren zain daude, lursailaren muga zehatzei buruzko zalantza batzuk galdetu baitzizkion.

III.7.3.7. 2009ko martxoaren 31n sinatu zen *Zigor Betearazpenaren Zuzendaritzaren eta Osakidetzako buruko osasun arloaren arteko protokoloa Euskal Autonomia Erkidegoko ospitaleetan internamendu psikiatrikoko segurtasun neurriak betetzeko* agiria oinarri hartuta burututako jardueri dagokienez, gaur egun ez dagoela indarrean adierazi du Osakidetzak. Hauxe adierazi digute, hitzez hitz: *“en los últimos años, se ha ido creando una cultura de conocimiento y coordinación entre las partes que ha facilitado la génesis de la situación actual, descentralizada y con una relación directa con los centros, orientada a buscar la mejor solución para el cumplimiento de dichas medidas; la situación en los territorios de Bizkaia y Álava es estable y coordinada y en el territorio de Gipuzkoa, al no contar con hospitales públicos, la interlocución es a través de la dirección territorial de sanidad que determina el destino y la financiación del cumplimiento en centros concertados”*.

III.7.4. Aurten lankidetzaren dinamika ezarri da **OME– Osasun Mentalaren Elkartarekin** (Osasun Mentalaren Elkartea-Asociación de Salud Mental y Psiquiatría Comunitaria), guk arlo honetan egin beharreko lanerako ezinbestekoa baita psikiatriko profesionalen hauen kokapeneraren berri izatea, beraien profesionaltasuna eta buruko arazoak dituzten pertsonen eskubi-deen aldeko jarrera azpimarragarriak baitira. Gainera, Osakidetzako Buruko Osasun Sarean lanean ari diren profesionalak direnez, taldeari eskaintzen zaion arretaren ezagutza hobea eskaintzen digute.

Jarraian daude planteatu dizkiegun gai batzuei buruz duten ikuspegia:

- Haur eta gazteen buruko osasun zentroetan eskaintzen den arreta egokia dela dirudi. Elikadurarekiko jokaera arazoa ongi artatzen dela uste dute eta ACABErekin (Anorexia eta Bulimiaren aurkako Euskadiko Elkartearekin) harreman handia dute.
- Psikosi immunearen unitatean eskaintzen den arreta egokia da.
- Urtarrilaz geroztik asertibotasunerako erkidegoko tratamenduen (AET) eskualdeko programak jarri dira abian Bizkaian eguneko ospitaleei lotuta. Talde bakoitzak 30 paziente inguru artatzen ditu (lanaldi erdiko psikiatra bat, erizain bat eta klinika-laguntzaile bat daude taldean). Bere iritziz, ongi hornitutako talde batean baliabide gehiago behar litzateke.
- Araban, AET eta gizarte-errehabilitazioko programak, 200 pertsona inguruko taldeari zuzendutakoak, gutxi gorabehera 10 urte daramatza martxan.
- Erkidegoko errehabilitazio unitateak (ambulatorioa): AET + eguneko ospitaleko plazak + plaza soziosanitarioak (AVIFES, BIZITEGI, ARGIA). Azken hauek ez direla nahikoa adierazi dute. Ospitaleetako errehabilitazioari dagokionez, egonaldia denboran mugatu beharra azpimarratzen dute, ez dadila 360 egun baino luzeagoa izan eta aurrez erkidegoko errehabilitazioa egiteko aukera egon dadila.
- Ostatatze soziosanitarioko plazak ez dira nahikoa, nabarmen ikusten da hori, bereziki patologia psikotikoa duten adinekoenak bezalako talde berezien kasuan eta mendetasun handia edo moderatua baloratu behar denetan (ez oso mendekoak), hauen arreta ez baitute adinekoen zerbitzuek hartzen; patologia dualeko pertsonak edo jokaerako zenbait nahasmendu dituztenak edo narriadura handiagoko patologia psikikoa dutenak. Era berean, irteera gabezia dago erkidegoko errehabilitazio psikosozialetik adinekoen beste dispositibo soziosanitarioetara, psikikoki egonkortuta egon arren laguntzeko beharra dutenean eguneroko bizitzako trebeziak egiteko modu jarraituan.
- Gaur egun mugako nortasun-nahasmenduek duten arreta ez da nahikoa. Profesionalak hobeto trebatu behar dira eta baliabideen zuzkidura hazi (aurreikusitako unitatea abian jartzeko beharra).
- Lehenengo aldi psikotikoetarako programa bat jarri da abian, *LEHENAK* (14 urte-tik aurrerako arreta) familiari laguntzeko taldeak, tratamendu farmakologikoa eta psikologikoa ditu. Eskualde bakoitzeko taldean lanaldi osoko psikiatra bat eta lanaldi erdiko psikologo bat, erizain bat eta gizarte langile bat daude.
- Haur-gazteen psikiatria espezialitatea gehiago luzatu gabe sortzeko beharra (Estatuaren eskumenekoa da hori).
- Derrigorrezko tratamendu ambulatorioari dagokionez, gai hau arautzearen aurka daude. Mota honetako araudia onartuz gero, legearen arloan atzera egingo litzatekeela uste dute; eskubideak murriztuko lirateke eta tratamenduaren oinarritzko ardatza Aliantza Terapeutikoa dela azpimarratzen dute.

Beraien ikuspegitik, tratamendu mota honek egiazko elementu garrantzitsuen arre-ta distraitu luke eta beraien tratamenduan buru-nahasmendu larriekiko pertsonak inplikatu lirarteke, hau da, aliantza terapeutikoko lanaz gain, erkidegoan asertibotasunez aritzen diren zerbitzuak eta tratamenduko ekipoak eskura izatea.

- Gipuzkoan egiten den borondatearen aurkako tratamendu ambulatorioaren funtzionamendua egokia dela uste dute eta legea aldatu beharrik ez dagoela adierazten du horrek, botere judiziala sar dadin buru nahasmendu larria duten pertsonen arretan.
- Gipuzkoan ospitalizazio psikiatriko ertain eta luzea kontzertatua da eta ez dirudi sistemaren koherentzia mesedetzen duenik oro har.
- Oro har, buruko osasun zentroen eta akutuen unitateen artean komunikazio/koordinazio handiagoa eta hobea behar da, baita horien eta Lehen Arretaren artean ere.

III.75. Aurten albiste batzuek alarma piztu zuten gizartean. Komenigarria litzateke komunikabideek albiste horiek ematean buruko gaixotasunekiko pertsonak jasaten duten estigma errotik kentzeko tonuan ematea, eta dauden gezurrezko estereotipoak ez elikatzea. Koherenteagoa litzateke pertsona hauen duintasuna errespetatzeko eta justiziako printzipioekin bat etortzeko, ekintza horiek pertsona hauek behar duten arre-ta emateko beharren arabera aztertzea eta gizartean behar bezala integratzea.

III.76. Kexa espedienteak

III.76.1. Beste mota bateko kexak erregistratzen ere jarraitu dugu, izan ere, buruko osasun arazoak dituzten pertsona batzuk ez daude ados emandako tratamendu farmakologikoarekin. Gai tekniko-medikoak dira, eta duten izaeraren ondorioz, ez dagokio erakunde honi baloratzea. Baina horrek ez du esan nahi paziente bezala dituzten eskubideak tratamenduan zehar errespetatzen direla –eta kasu guztietan baieztatu da– egiaztatu ezin dugunik edo bigarren iritzi medikoa eskatzeko aukera dutela jakinarazi diezaiekegunik.

Pertsona tutelatutak direnez, kasu hauetan Institutu edo Fundazio Tutelarrarekin ere jarri gara harremanetan.

Esan beharra daukagu egindako kudeaketan ondorioz (bai erakunde tutelarretan bai bere osasun arretaren arduradunekin egindakoetan) pertsonarekiko kezka handia ondorioztatzen dela, sareko lana dago bere egoera hobetu asmoz eta oso jarrera harkorra erakunde honen iradokizunetik.

Mota hauetako egoerek agerian jartzen dute oso baliagarriak direla buru-osasunaren arloan sorospenezko etika batzordeen gomendioak eta [praktika klinikoko giden](#) erabilgarritasun handia eta informatutako baimenaren garrantzia, baita Buruko Osasunaren 2010eko Estrategiako 4.14 berariazko helburuko aurreikuspena gauzatzeko beharra ere. Borondatearen

aurkako edozein parte hartze motatan praktika asistentziala erabiltzearen alderdi etiko eta legalei buruzko praktika onen gaineko gida orokor bat egitea zen helburua.

III.7.6.2. Agerraldi psikotiko baten ondorioz borondatearen aurka ingresatutako pertsona bat ez zegoen ados internamenduarekin, hartzera derrigortzen zuten medikazioarekin eta ezarzen zitzaizkion bakartzeko neurri batzuekin.

Normalean horrelako kasuetan osasun zentroari Epaitegirako jakinarazpenen kopia eskatzen diogu, baita agintari judizialaren internatzeko neurriaren berrespena ere, legezkotasuna bete dela ziurtatzeko (763 artikulua) eta bete zen.

Agerraldi psikotikoa gaingiduta, altako lasaitasunean, interesatuak esaten zuen talde medikoak familiaren baimenarekin hartutako erabakiak ez zituela bere egiten (behaketan mantendu, patiora eta tailerretara irteten ez utzi, bere borondatearen aurka medikatu, etab.), baina erabaki horiek uneoro bere integritatea zaintzeko kezka zutelako hartu zirela. Gainera, agerraldia igaro ondoren fakultatiboek emandako tratu ona azpimarratzen zuen.

Gai honi dagokionez, beharrezkoa da 2010eko Buruko Osasunaren Estrategietako 4.15 berariazko helburuaren ildotik proposatutako ekintzak abian jartzea: *“Borondatearen aurka trasladatu eta ospitaleratzeako protokoloa definitu”* baita 4.16 berariazko helburuan daudenak ere: *“Protokoloen bidez euste fisikorako prozedurak, ospitaleratutako pazienteen borondatearen aurkako tratamendua eta askatasuna kentzen duen beste edozein neurri arautu”*.

III.7.6.3. Gure erkidegoko bi ospitaletako unitate psikiatrikoetan buruko osasun arazoak dituen batek jasotako tratuagatik familiakoek jarritako kexak tramitatzen ari gara.

Espediente hauek tramitatu ondoren atera ditzakegun ondorioak dena delakoak izanda ere, nabarmendu beharra dago osasungintzako langileek buruko osasun arazoak dituen pertsona –oso zaurgarria– ongi tratatu behar dutela eta hori zaindu beharra dagoela. Dirudienez hau da ohiko praktika.

III.7.6.4. Buruko osasun arazoak dituen batek adierazten zigun ez zegoela ados zentro psikiatrikoan egotearekin, egonaldi luzeko erregimenean baitzegoen. Bitarteko formula batzuk ikusteko aukera iradoki genuen, tutelatutako etxebizitzak, eguneko zentroa, etab. hau da, osasun arloko eremu batean egin zezala egonaldia, baina babesarekin. Formula horiek kontuan izan omen zituzten, baina ospitalean 20 pertsona zeuden baliabide horietan sartzeko zain, behar adina plaza ez zegoelako.

Kudeaketa batzuk egin ondoren, itxaron zerranda bi urte ingurukoa zela jakin ahal izan genuen. Honek argi uzten du, berriro ere, buruko osasun arloan bitarteko egiturei erakundeek

ematen dieten babes txikia edo babesik eza: Ospitaleei edo eguneko zentroe, tailerre, prebentzio programei, osasuna sustatzeari eta errehabilitazioari, komunitate terapeutikoei, babestutako pisuei, laneko zentroe, taldeei... Behin eta berriro adierazi izan dugun bezala, ospitale psikiatrikoetan dauden edo egon diren pertsonen desinstituzionalizazio prozesuak garatzeko eta buruko osasun zentroetan edo egonaldi laburreko ospitalizazio unitateetan egindako parte hartzeak osatzeko ezinbesteko tresnak dira.

III.76.5. Buruko osasun arazoak zituen adineko pertsona batek adierazi zigun ez zegoela ados hurrengo hauteskunde orokorretan botoa ematea galarazi izanarekin. Egiaztatu ahal izan genuenez, oinarrizko eskubide hori mugatu egin zen ezintasunari buruzko epaiarekin.

Erakunde honek ez du epailearen ebazpenen edukiak baloratzeko eskumenik, baina herritarri bere ezintasunaren irismena aldatzeko zituen eskubideen berri eman genion.

Ezgaitasunarekiko pertsonen eskubideei buruzko Konbentzioko 29. artikuluan dago ezgaitasuna duten pertsonen botoa emateko duten eskubidearen babesa eta espainiar Estatuan 2008ko maiatzaren 3an sartu zen indarrean.

IV. Ondorioak

Aurten *EAEen norberaren autonomia sustatzeko eta mendetasunari arreta emateko legearen aplikazioa* izeneko txosten berezia amaitzea izan da arloko lanaren ardatza; linfedema, metabolismoko sortzetiko gaixotasunak, fibromialgia, neke kronikoa, sentikortasun kimiko anitza eta elektrohipersentikortasuna dituzten pertsonen emandako arretaren azterketa dagozkien ofiziozko espedienteen bidez; *Gaixotasun arraroak: arreta publikoa behar uden errealitate baten argi-itzalak* Udako ikastaroa antolatzen lankidetzaren teknikoak; eta gaixotasun kronikoei pertsonen eta erasandako beste pertsona talde batzuen eskubideen alde lanean aritzen diren elkarte zenbaitekin lankidetzaren dinamika jarri abian. Aurreko urteetan bezala, aurten ere buruko osasun arazoak dituzten ere arduratu gara.

Kronikotasunaren estrategiaren garapenean aurrerapenak daude. Baina beharrezkoa da erakundeek babes handiagoa ematea pazienteen elkarteei, gaixotasun kronikoa duten pertsonen elkarteei eta pertsona hauen eskubideen alde lanean aritzen diren gizarte erakundeek, eskaintzen dituzten programen eta zerbitzuen egonkortasuna bermatzeko, gaixotasun kronikoa duten pertsonentzako zein erabilgarriak diren argi geratu baita.

Aurreko urteetan Arreta Soziosanitarioko Euskal Kontseiluaren jarduera eza aipatu izan dugu, baina gabezia hori amaitu da eta mota honetako arreta ezarri eta hobetzeko garrantzi handiko agiriak onartu dira, ezinbestekoak eskuartean dugun talde honen arazoei heltzeko.

Oro har, linfedema, sortzetiko metabolismoko gaixotasunak eta prebalentzia txikiko beste gaixotasunen bat duten pertsonen eskaintzen zaien arretaz duten ikuspegia eta Osakidetzak

emandako informazioa ez datoz bat. Oso tresna erabilgarria da osasun administrazioak bere antolakuntzako aurreikuspenen ezarpen praktikoa azter dezan eta zuzentzeko neurri ego-kiak hartu ditzan.

Fibromialgia, neke kronikoa, sentikortasun kimiko anitza eta elektrohipersentikortasuna duten pertsonen taldeekin lankidetzaren dinamika ezarri dugu eta horri esker, pertsona hauei eman beharreko arretan eta herritar bezala ditzuten eskubideen errespetuan hobetu daitezkeen arlo batzuk hauteman ditugu. Beraien arazoak –larriak, ezintasuna sortzen dutenak askotan eta justifikaziorik gabe ezezaguna– azaleratu egin behar dira, hausnarketarako es-pazioak sortzeko eta dagozkien neurriak hartzeko.

Buruko Osasunaren Estrategiak pazientearen gaixotasuna mugatzeko neurrien protokoloa egin eta onartzeko proposatutako ekintzak ahalik eta lasterren ezartzea komeni litzateke (4.14, 4.15 eta 4.16 berariazko helburuak).

Gizarte eta osasun sistemek premiazko jarduerak egin beharra daukate buruko osasunaren alorrean, bitarteko egiturak ez direlako nahikoa eta hori konpondu beharra dagoelako. Ez dirudi egokia pertsonen zentro psikiatrikoetan jarraitzea ezgaitasunarekin edo mendekota-sunarekin alderdi mediko-psikiatrikoekin baino zerikusi handiagoa duten arazoengatik.

Borondatearen aurkako tratamendu ambulatorioaren abordatze erabat normatiboak egiaz garrantzitsuak diren elementuetatik arreta kendu egin dezake buru nahasmendu larriekiko pertsonak bertako tratamenduan sartzeko: Aliantza terapeutikoaren lana, zerbitzuak eskura izatea eta erkidegoan asertibotasuna landuko duten tratamendu ekipoak eskura izatea.

Asertibotasunerako erkidegoko tratamenduen programen aldeko apustua egin da babes-teko izan daitezken eta segurtasunezko bermeak ditzuten zerikusia duten alde guztientzat, Osakidetzako Buruko Osasun Sareak egin du eta oso baliozkoa iruditzen zaigu.

III.5

ESPETXERATUAK

5. ESPETXERATUAK

I. Aurrekariak



Erakunde honentzat lehentasuneko arreta behar duten taldeen artean, kartzelatutako pertsonen osatzen dutenak berezitasun bat dauka: gainontzeko kasuetan, ematen diren bazterkeria edo desberdintasun egoeren arrazoiak gizarte, ekonomia edo ideologiakoak dira, eta arrazoi horiek euren eskubideak erabiltzea galarazten diete hiritar sektore batzuei. Eta Arartekoaren esku-hartzearen xedea haiek gainditzera bideratutako politika publikoak –edo, batzuetan, halakorik ez egotea– dira. Preso dauden pertsonekin, Arartekoak esku hartzen duen ahultasuna zigor-betearazpenaren eremuan agertzen diren inguruabarrek larriagotzen dute. Izan ere, neurri handi batean, espetxean egoteak berak sortzen dituen aurreiritziak arindu nahi ditu gure esku-hartzeak.

Ondorio paradoxikoa da, kontuan hartzen bada askatasuna kentzeko zigorra, hain zuzen ere, birgizarteratzera bideratu behar dela. Konstituzioak horrela aldarrikatu arren, ordea, agerikoa da, gai honetan beste askotan baino areago, teoriaren eta praktikaren artean dagoen aldea. Alde horrek gure kartzelai funtsean delitua zigortu eta prebenitzeko emandako eginkizunak erakusten ditu, eta haren erroa, azken buruan, kontraesan gaindiezin batean dago: gure espetxe sistemak duen birgaitzeari buruzko erretorikaren eta preso bere familia, gizarte eta lan erreferentzietatik urruntzeak dakarren desgizarteratzearen artean dagoena; erreferentzia haien gabeziak gizarte bazterkeria, txirotasuna eta, ez kasualitatez, gure kartzelak betetzen dituen delinkuentzia mota sortzen den bereizkeria dakartza.

Kontraesan horren aurrean sortzen da Arartekoaren esku-hartzea: bere xede nagusien artean gizarte-egoera ahuleko taldeei erakundearen arreta bultzatzea duen erakundea izanda, ezin dio ezikusiarrena egin zigor-betearazpenak, haien bazterkeria arindu beharrean, kroniko bihurtzeari. Horrela, presoen eskubideen defentsa desgizarteratze horren aurkako borroka bihurtzen da, eta honako ildo estrategikoek definitzen dute:

- Gure ustez, Arartekoaren lan bazterrezina da **politika kriminalari eta espetxe ereduari** buruzko hausnarketa gizarteari helaraztea, legearen interpretazioa gizatasuneko, gatazkak baketzeko, berdintasuneko, elkartasuneko, kaltea konpontzeko eta zigor legearen pisu gehiena jausten den biztanleriaren gizarte eta hezkuntza gabeziari erabateko erantzuna emateko irizpideetan oinarrituz.
- **Kartzelaz besteko tratamendu** aukerak dibertsifikatu **eta araubide irekiko bidea ahalik eta gehien zabaltu** behar da. Horretarako, elkarre sarearen lanaren alde egin dugu, gaur egun zigorra bestela betetzeko modu gehienak errazten dituen esparru gisa. Espetxe eta justizia administrazioaren aurrean haien lana ikusarazten saiatzen gara, eta hura zaildu lezaketan oztopoak edo errezeloak gainditzeko laguntzen ere bai.
- Arestiko puntuari lotuta, preso batek birgizarteratzeko aukerak izateko haren **lan eta kultura jardura** indartu behar da. Kartzelaren desgizarteratzeko ondorioa maila

bietako gabezia argiei dago zuzenean lotuta. Horregatik, haiek arintzen ahalegintzen gara, espetxeetan zein espetxetik irten ondoren lana bilatzen esku hartzen duten gizarte ekimeneko erakundeei lagunduz.

- Espetxeek **irekiagoak** izan behar dute, **lotura handiagoa izan behar dute gizarte osoarekin**. Seguruenik, azken urteetan euskal espetxeetan puntu horretan ikusi dira aurrerapenik handienak. Meritua, batez ere, gizarte zibilak bilbatutako elkartasun sare aberatsari aitortu behar zaio, baina hura ez zen posible izango espetxeetako zuzendaritzak haien alde agertu ez balira.
- **Parte hartze sistemak** garatu eta bultzatu behar dira. Zentzu horretan, erronka, oraindik ere, tratamendu taldeen eta elkarteen artean dagoeneko egiten diren bileren garrantzia indartzea da, lehenengoek informazioa hartze hutsetik harago joan ahal izateko, hausnarketa esparru bateratuak izan ahal izateko, eta horrela premia eta eskaera berriei aurre hartu ahal izateko.

II. Gure esku-hartzearen lege eta gizarte testuingurua

II.1. *Esku-hartzeak kasu jakinen aurrean*

Ez diogu garrantzitsua iritzi espetxean dauden pertsonengandik hartutako kexen estatistika atala sartzeari; izan ere, gehienak Estatuko gure kideari helarazi behar izan zaizkio, Eusko Jaurlaritzari transferitu ez zaizkion gaiak izanda, hala nola lekualdaketak, zehapenak, helmugak, gradu atzerapenak, espetxe onurak eta senideen bisitak ukatzea, eta beste autonomia erkidegoetako espetxeetako osasun egoerari lotutako arazoak. Hala ere, Arartekoaren irizpidea honakoa da: eskuduntza mugek erreklamazio bat formalki izapidetzen utzi zen ez, haren oinarria baiesten dugun guztietan gure esku dagoen laguntza guztia eman behar diogu hura agertzen duenari. Aurten ere horrela egin dugu, honako maila bietan burutu ditugun borondate oneko gestioen bitartez:

- Alde batetik, [Eusko Jaurlaritzako Justizia eta Herri-administrazio Sailaren](#) aurrean, Zigor-betearazpeneko zerbitzuen bitartez.
- Bestetik, zerkusia duten espetxeetako zuzendaritzen aurrean, eta Barne Ministerioaren mendeko [Espetxe Erakundeen Idazkaritza Nagusiaren](#) aurrean.

Zentzu horretan egindako esku-hartze guztiak –kexa aipagarrien atalean haien adibide bi jaso dira– lehen puntuan aipatu ildo estrategikoetatik abiatu dira, erreklamaziogilea kondanatzeko delitua gorabehera. Horren barruan izaera terroristakoak sartzen dira; haiei dago-kienez, erakunde honek zigorrak Euskal Herriko edo gure autonomia erkidegotik gertuko kartzeletan betetzea eskatu du aurten, berriz ere. Era berean, publiko egin dugu zigorrak betetze hori, baimenak, baldintzapeko askatasuna, espetxe onuren zenbaketa edo gaitz larri edo sendaezinak dituztenak kartzelatik ateratzea bezalako gaitan, irizpide orokorren arabera arautzearen alde [dugun jarrera](#). Hori dena, legearen interpretazioa birgizarteratzeko irizpideetan oinarrituta, indartu egin da, gure iritziz, ETAK bere jarduera kriminala behin betiko amaitu duela iragarri zuen unetik.

Jarraian, arestian aipatu ildo estrategikoen harira, 2011ko berrikuntza nagusiak aztertuko ditugu. Azpiegiturei dagokienez, urteko gertakizun nagusia Arabako espetxe berria abiatzea izan da. 116 milioi euro baino gehiago balio izan du eta 1.800 lagun hartzeko lekua dauka. [2011ko irailaren 12ko aginduz](#) sortu zen, eta Langraizko presoak abenduan eraman ziren hara.

Antolakuntzako eta araudiko berrikuntzei dagokienez, funtsezko erreferentzia bi dira:

- Martxoaren 25eko 419/2011 Errege Dekretuaren bidez egindako [Espetxe Arautegiaren aldaketa](#)
- [Uztailean Eusko Jaurlaritzako Justizia eta Herri-administrazio Sailaren eta Espetxe Erakundearen Idazkaritza nagusiaren artean sinatutako hitzarmenak.](#)

II.2. Espetxe berriari dagokion zigor-betearazpen eredia

Espetxe politika azken urteetan, delituak ugaltzeari erantzun barik, gure kartzeletako biztanleria esponontzialki handiarazi duen politika kriminalaren testuinguruan baino ez da ulertzen. Horrela, Espainia kriminalitate tasarik txikiena duten Europako herrietako bat izanik (45 delitu 1000 biztanleko, Europako 69,1eko batez bestekoaren aurrean), biztanleko preso gehien duen herria da (160 preso 100.000 biztanleko, European batez beste 121 izanik). Paradoxa hori, funtsean, hiru eragilek azaltzen dute:

- Jendeak orokorrean uste duenaren kontra, gero eta gehiago erabiltzen da kartzela krimenari erantzuteko, eta hura betearazteko irizpideak gero eta hurbilago daude ordainketa eta prebentzio orokorretik birgizarteratzeko eta zigorrak leuntzeko oinarrietatik baino.
- Espetxe zigorra gero eta gogorragoa da, eta iraupena beste ordenamenduetan baino luzeagoa da; halaber, zigor horrekin zigortutako delitu figura berriak sortzen dira etengabe.
- Indarrean dagoen 1995eko Zigor Kodearekin, lanaren bidez zigorretik libratzeko aukera desagertu denez, Kodean xedatutako zigor nominala murriztu barik, eta hirugarren graduan kalifikatzeko eta baldintzapeko askatasuna lortzeko betekizun mugatzaileak ezarri direnez, askatasuna kentzeko zigorretara kondenatutako pertsona gehienek –%80 inguruk– osorik betetzen dituzte espetxe barruan.

Horren guztiaren ondorioz, azken hiru hamarkadetan laukoiztu egin da Espainiako espetheetako biztanleria, eta hazkunde horrek ez dauka batere proportziorik biztanleria osoak aldi berean izandako %22ko hazkundearekin. Azken hamar urteotan, eta espetxe administrazioak erregimen erdi askeetan betetzeko modalitateak bultzatzeko ahalegina egin badu ere, 45.000 preso inguru izatetik 2011ko azaroan 71.387 izatera igaro gara, txosten hau ixterakoan Barne Ministerioak argitaratutako azken estatistika hura izanik. Haietatik %20 baino gehiago behin-behineko espetxealdian zeuden.

Gure iritziz, Arabako espetxea eraikitzea eredu horren esparruan ulertu behar da; haren zerbitzura, Ministro Kontseiluak, 2005ean, 2006 eta 2012 artean 11 kartzela berri eraikitzeke plana onartu zuen, 1.647 milioi euroko plana, hain zuzen ere. Espetxe berria irekitzeari buruz egin dezakegun balorazioa urtez urte erakunde honek adierazi duen jarrerari lotu behar diogu: herritarrek eta erakundeek barneratu behar dituzte kartzelak sortzen dituen kalteez, haren giza eta gizarte kostuaz eta, ondorioz, bestelako zigor erantzunak abiarazi beharraz, norberaren erantzukizuna eta birgizarteratzea errazteko, hori dena, delituen biktimen interesak eta eskubideak ahaztu barik.

II.3. Euskal Autonomia Erkidegoak espetxeei buruzko eskuduntzak bere egitea

II.3.1. Irizpide orokorrak

Erakunde honen ibilbide osoan, etengabe errepikatu dugu espetxeei buruzko eskuduntzak oraindik transferitu gabe egoteak, gure ustez komeni litzatekeen bezala, ez duela galarazi behar euskal administrazioek, euren eskumenen esparruan, kudeatzen dituzten zerbitzuen sare normalizatua presoei hedatzeko ahal duten guztia egitea. Horregatik, ondo deritzogu Justizia eta Herri-administrazio Sailak gaiari buruzko eskumen esparrua, osatzen duen arlo bakoitzeko lan zehatzaren bitartez, ahalik eta gehien bultzatzeko erakutsi duen interesari.

2011n Sail horrek Barne Ministerioarekin horretarako sinatu zituen lankidetzak hitzarmenei dagokienez, gure ustez, gure azken txostenetan, gai horretako eskumenak pixkanaka hartzea, Estatu mailako politika kriminalaren esparruan ere, presoen eskubideak benetan hobetu ahal duen eredu propio bihurtu dadin bultzatu ditugun irizpideekin alderatu behar dira haiek. Hobekuntza ez dagokio bakarrik euskal erakundeak eta haiek mugiarazi ditzaketen baliabide publikoak hurbilago egoteari; aitzitik, eskumenen transferentzia, zelan burutzen den, gure gizarte sarearen ahalmen osoa birgizarteratzearen alde baliatzeko aukera ere bada; zentzu horretan, Arartekoak urtez urte baloratu ditu haren gaitasunak eta engaiamendua Legebiltzarraren aurrean.

Aipatu irizpideak honela laburbil daitezke: eskumenen transferentziak gaitasuna eman behar dio EAERI eremu handi bitan erabakiak hartzeko; izan ere, gure ustez, eremu horiek gai honetan politika koherentea autonomiaz garatzeko aukerak baldintzatzen ditu. Honakoak dira:

- Alde batetik, sailkapenei, helmugei eta espetxeen barne araubideari dagokiena. Laguntza zerbitzua ez bada ere, esperientziak erakusten duenez, haren eragina erabakigarria da presoak zigorra bete bitartean duen ibilbidean, baita birgizarteratzeko eta laneratzeko prozesuan laguntza eraginkorra jasotzeko posibilitateetan ere.
- Bestetik, prozesuak arrakasta izateko ezinbesteko laguntza eman behar duten hiru alderdiren arteko lankidetzak esparruari dagokiona: gizarte zibiletik harekin lan egiten duten ekimenak, espetxeetako gizarte zerbitzuak eta [Eusko Jaurlaritzaren zigor-betearazpenari eta birgizarteratzeari laguntzeko zerbitzuak](#).

II.3.2. Aurrerapenak eta egitekoak

Puntu bi horietatik lehenengoari dagokionez, aipatu hitzarmenek ez dute aintzat hartu gure herri-botereen protagonismoa handitzea. Horrek haien esku-hartze osoaren eraginkortasuna baldintzatzen duen heinean, eskumenak pixkanaka hartzearen baitan, ahalik eta lasterren, zentzu horretako aurrerapenak ere sartu beharra azpimarratu behar dugu.

Bigarren puntuari dagokionez, aldiz, aurrerapenak gertatu dira; izan ere, sinatutako hitzarmenetako batek birgizarteratzeari lotutako gizarte erakunde laguntzaileek betetako eginkizuna indartzen du, eta gainera sail berezi bat gorde da aurrekontuetan horretarako. Horretaz egiten dugun balorazio ona, ordea, ezin zaio zabaldu Atxilotuari Gizarte Laguntza eta Orientabidea emateko (AGLOZ) eta Birgizarteratzeko (ZBLZ) zerbitzuei emandako eginkizunari: Barne Ministerioarekin sinatutako hitzarmenen testuinguruan, Justizia eta Herri-administrazio Sailak ulertu du zerbitzu horiek burutzen ari ziren lanak euren eskumenak gainditzen zituela eta, beraz, hura murriztea erabaki du. Erakunde hau ez dator bat erabaki horrekin; izan ere, gure gomendioa, hain zuzen ere, hura zabaltzea zen, jarraian laburbilduko ditugun arrazoiengatik.

II.3.3. Justizia Administrazioari Laguntzeko Zerbitzuen eginkizuna

Urte urte errepikatzen dugu zerbitzu horiek justizia administrazioaren erabiltzaile eta langileentzako erreferentzia sendoa baino gehiago direla: delituaren aurrean, hura egiten duenaren desgizarteratzea areagotu beharrean, euskal administrazioak haren birgizarteratzea errazten duten moduen sustapenean gero eta gehiago inplikatzeko aukera ere badira. Abiapuntua legeak justizia erakundeei zentzu horretan ematen dien eginkizun garrantzitsua da, zigor-betearazpenaren esparruan ez ezik, inguruabarren –toxikomaniak, gaixotasun mentalak, etab.– balorazioan ere bai, egokia denean, egozgarritasuna murriztu eta, horren ondorioz, segurtasun neurri egokiak erabakitzeko. Eginkizun hori betetzeko hartzen dituzten erabakietan, halabeharrez, erabakigarria da interno baten ibilbideari edo iragapenari buruz duten informazioa. Informazio hori eguneratua, diziplina artekoa eta osoa izateko baliabideak eta erakundeen estaldura dauden neurrian, errazagoa izango da epaileek, pertsona batek egindako delituaren ondorioak agertzerakoan, hark izan dezakeen arazoa osorik aintzat hartzea; horrek derrigorrez ekarri behar du ezarriko zaizkion zigorren edo neurrien birgaitzeko eraginkortasun handiagoa.

Horrexegatik, eta zerbitzu horiek lan hori burutzen duten modua zuzenean egiaztatu dugulako, transferentzien testuinguruan, Eusko Jaurlaritzaren eta Justizia Ministerioaren artean 1994ko apirilean haren jarduketa arautzeko sinatu zen hitzarmenak ematen dizkion eginkizunei balioa ematearen alde egin dugu beti. Azken urtean, lau arlotan egiaztatu ahal izan ditugu eginkizun horiek gauzatu diren lanak:

- **Justizia erakundeei dagokienez:**

AGLOZek eta ZBLZk epaitutako pertsonaren familia, gizarte, lan eta osasun egoeraren eta egoera pertsonalaren berri eman die epaitegi eta auzitegiei, bai epaiketaren zain haren

egoerari buruz har daitezkeen erabakiei begira, bai zigorrak betearazteari eta segurtasun neurriei dagokienez. Askatasuna kendu gabeko zigorra aplikatzeko proposamenak aurkeztu dituzte, pertsona bakoitzaren zigor eta espetxe egoera osoa bilduz. Puntu horri dagokionez, behin-behineko espetxean dauden pertsonak kartzelatik ateratzeko gizarte baliabideen eta berrerortzea prebenitzen laguntzeko eta behin-behineko askatasuneko gizarteratze planak hasi ahal izateko kontrol neurrien berri eman diete epaitegiei. Izapidetze fasean gizarte txostenak egin dituzte, behin-behineko kartzelaratzea ebatzeari edo hari eusteari buruzko erabakiak hartzeari begira, eta etenduretan eta segurtasun neurrietan justizia erakunde eskudunak ezarritako betekizunen betetzearen jarraipenean. Azkenik, berariaz lagundu diote erakunde honi EAE barruan eta kanpoan kausak eta prozedurak bilatzen, eta zigor aurrekari-ri deuseztapena izapidetzen.

- **Auzipetuei dagokienez:**

Ziegetan, espetxean edo laguntza zerbitzuen bulegoetan abegiari buruzko motibatze elkarriketaren ondoren, jarduketa batez ere plan pertsonalak egitera eta, dagokionean, birgizarteratze prozesuan pertsonari laguntza ematen dioten gizarte zibileko erakundeekin koordinatzen zuzendu da. Zentzu horretan, garrantzi handia dauka, prozesuan dagoen pertsonari laguntza emateko, familiei laguntza eta informazioa emateko lanak. Bisita asko espetxean gertatu dira, bertan hasi behar baitu esku-hartzeak, funtsezko kontuak, hala nola erantzukizunak hartzea eta delitua gertatzeko arrazoietan sakontzea, sartzeko abiapuntu.

- **Baliabide sozisanitarioei dagokienez:**

Interesatuaren berariazko baimena izanda, koordinazio iraunkorra izan dute pertsonak harremana duten tratamendu programekin eta zerbitzuekin, aldiari aldikoa behar den kasuetan, hilekoa, eta orokorrean. Halaber, eremu soziosanitarioaren eta judizialaren arteko bitartekaritza egiten da.

- **Abokatuei dagokienez:**

Bukatzeko, zerbitzu horiek lantzen ari diren kausen ardura duten abokatuarekin burutzen duten koordinazioaren garrantzia berretsi dugu. Ofizios eskatzen zaizkien kontuei behar den arreta ez emateagatik baino gehiago –aurten esku hartu dugun kasu guztietan, abokatuaren laguntza bikaina izan da–, auzi jakin baten emaitzatik harago, atxilotuek amaitzeke izan ohi dituzten kontuen kopurua eta sakabanaketa direla-eta, zaila izaten delako birgizarteratzeari begira eraginkortasunez esku hartzeko behar den ikuspegi osotik kasu bakoitzari heldu ahal izatea.

Justizia eta Herri-administrazio Sailak, ordea, ez die puntu honetan Arartekoaren gomendioei jarraitu. Aitzitik, zerbitzu horiei emandako baliabideak eta eginkizunak murriztu ditu, eta azaldu ditugun eginkizun guztiak burutzetik, 2012ko urtarrilaz geroztik, *"Askatasuna kendu gabeko zigorrak kudeatzeko eta justizia erakundeetara etendura betearazlearen eta askatasuna kentzeko zigorraren ordezkaren, eta haiek direla-eta zigortuei ezarritako tratamenduen eta*

jokabide arauen jarraipen eta kontrolean laguntzeko zerbitzua” izatera igaro dira. Horrela adierazi zuen Sailak, gure gomendioak aintzat hartzeko moduaren berri emateko egin genion eskaerari erantzunez, komunitatearen onerako lan zigorak eta zigor-betearazpenaren ordeko formak benetan betetzeko Espetxe Erakundeen Idazkaritza Nagusiarekin uztailean sinatu zituen hitzarmenen ondoren sortutako zereginak berrezartzeko testuinguruan.

Erabaki horrek, adierazi dugunez, ez dakar aurrerapenik euskal herri-botereek zigor-betearazpenean inplikazio gero eta handiagoa izateko Arartekoak egokiena deritzon noranzkoan. Horrela adierazi arren, ez dugu baztertzen, erakunde honek bultzatzen duen ereduarekin funtsean bat etorrira ere, Sailak, uneko faktore zehazgaitzak, batez ekonomikoak, ikusita, neurria egokitu nahi izana.

Edonola ere, erabakia oinarritzeko, zerbitzu horiek betetako eginkizunari buruz Sailaren erantzunak daukan balorazioa azpimarratu behar da: zalantzan jartzen du haien zereginetik onura argi eta ukigarria ateratzen denik zigor prozeduran sartutako pertsonarentzat; dioenez, epaileen, fiskalen, gizarte zerbitzuen, espetxe erakundeen eta abokatuen eskumenak inbaditu dituzte etengabe; eta aditzera ematen du, euren eginkizunak egiten zuten bezala burutzen jarraituz gero, zalantzan jarriko luketela arlo horietako guztietako profesionalen lan ona.

Arartekoaren ikuspuntutik ezinezkoa da adierazpen horrekin bat etortzea, ez gure eskarmentu zuzenaren arabera, ez horri buruz Euskal Herri osoan justizia eta gizarte langileengandik bildu ahal izan dugun iritziaren arabera; Sailaren balorazioarekin duten desadostasuna faktikoa izan ez ezik, kontzeptu eta arauaren interpretazio alderdietara ere zabaltzen da:

- Gure zigor eta espetxe sistemaren bezero gehienek duten ahultasuneko egoera dela-eta –deserrotzeak, txirotasunak, atzerritartasunak, gizarte bazterkeriak, toxikomaniak, gaixotasun mentalak, abokatu zuzendaritza bakarrik eta justiziarekin amaitzeke dituzten kontu guztietarako konfiantzarik ezak, e.a.ek eraginda–, herri-botereek gai honetan duten esku-hartzea, kasu askotan, zatikakoa, deskoordinatua eta, azken buruan, birgizarteratzeari dagokionez disfuntzionala da. Hori dela-eta, justiziako euskal operadoreek baloratu egin dute zerbitzu horiek alde kognitiboa, enpatikoa eta esperientziazkoa batzeko duten gaitasuna, pertsona baten arazoari osorik heltzerakoan, lehen unetik, delitua egitera eraman zuten eragileetan benetan eragiten duen birgizarteratze eta laneratzeko ibilbidea lantzeko moduan egoteko xedez.
- Salatutako arazoen egiturazko arazoak dauzkate, eta neurriren batean justizia administrazioaren profesionalen jarduteko aukerak gainditzen dituzte. Herri-botereek ZBLZ eta AGOLZ bezalako berariazko zerbitzuen bidez aurre egin nahi izateak ez du inondik inora zalantzan jartzen epaileen, fiskalen, abokatuen eta gizarte langileen profesionaltasuna; aitzitik, haien lana erraztu eta eraginkorrago bihurtzen duten sinergiak sortzen ditu.
- Eskumenei dagokionez, gogorarazi behar dugu guztiz onargarria dela epaileak espetxe administratibotik kanpoko iturrietara jotzea txostenak lortzeko, [Botere Judizialaren Lege Organikoko](#) 508. artikulua xedatzen duenaren ildo berean. Zentzu

berean arrazoitzen du Madrilgo Espetxe Zaintzaren 3. Epaitegiaren 2004ko urtarrilaren 14ko autoak. Eusko Legebiltzarrarentzako aurreko txostenean kopiatu genuen hura, gure iritziz, zerbitzu horiek aztertzen ari garen gaian jurisdikzio eginkizunari eman diezaioketen laguntzari ematen dion eginkizunak daukan interesagatik.

II.3.4. Arau aldaketak

2011n onartutako erreforma dela-eta, Espetxe Arautegiak izan dituen aldaketek honako alderdietan eragin dute batez ere:

- Segurtasun prozedurak arautu dira internoen balizko arrisku mailari egokitzeko, batez ere delitu jarduera erakunde baten esparruan burutu dutenei dagokienez. Horretarako, espetxeetan delitu jardueri jarraitzeko balizko saiakeren aurreko zaintza, kontrol eta esku-hartzeari buruzko antolakuntza arauak onartu dira.
- Beste helburu bat segimendu bereziko internoen fitxategiei (FIES) lege babesa ematea da. Zalantza barik, erreformaren alderik eztabaidagarriena da. Espetxean lan egiten duten gizarte ekimeneko zenbait erakundek hari deritzotena helarazi zituzten; hartan FIESen legeztatzea ikusi zuten, Auzitegi Gorenak, forma akatsetan oinarrituta, eta mamian sartu barik, "zuzenbide osoz deusez" jo zituenetik bi urtera.
- Hirugarrenik, Errege Dekretu horrekin Espetxe Lege Orokorreko 10. artikuluan araututako bizi erregimen itxiari heldu zaio. Nolabait, FIESen legeztatzea orekatzen da talde horrengan esku-hartze zuzen eta biziagoa eginez, berariazko programen eta programa espezializatuen bidez.
- Azkenik, Tratamendu Batzordeen eta Zuzendaritza Batzordeen osaketa aldatu da, Gizarteratze Zentroak sortu direnetik sortutako antolakuntza errealitate berrira egokitzeko.

Espetxe administrazioak isolamenduko preso kopurua murriztu eta haien bizi baldintzak arintzeko egindako ahalegina. Zentzu horretan, Erregimen Itxiko Internoekin Esku Hartzeko Programa aipatu behar da; sistema biguntzeko eta pertsona erregimen arruntan txertatzen aurrera egiteko ahalegin bat. Hala ere, 2011ko arau aldaketak FIESi lege babesa ematearen eta fitxategietan sartutako pertsonaren bizi erregimena mugatzearen alde egiten du. Haien xedea interno talde jakin batzuei buruzko informazio zabala izatea litzateke, haien loturak ezagutu eta "erregimen kudeaketa" egokia egin ahal izateko. Baina datu horiek (espetxeakoak, gorabeherak, kanpoko komunikazioak...) lortzeak, nahi eta nahi ez, zenbait kontrol tresna eta praktika egotea eskatzen du, eta gutxienez gure kezka adierazi behar dugu, haiek direla-eta, pertsonen oinarrizko eskubideei eragin diezaioketen neurrian. Horrela jaso dute, esaterako [Espetxe pastoralaren](#) Justizia Arloak 2011n egindako Lege Proposameneak:

- Fitxategian sartzeak intimitatea, denbora eta tokia erabat ukatzen dien administrazio kontrolaren pean jartzen ditu pertsonak, gela aldaketa sistematikoa, miaketa eta araketa etengabeak, orduroko kontrolak edo 21 orduko inkomunikazioa bezalako praktikak erabilia.

- Lehen graduaren ondoren ikusi ohi diren gaitz mentalei buruz, erreklamaziogileek zaintza epaile baten honako hitzak helarazten zizkiguten: *“Horrela kiribil batean sartzen gara: txarto portatzen direnez, baldintza horietan ixten ditugu; baldintza horietan ixten baditugu, txarto amaituko dira.”*
- Egungo lege eraketan, iraupena mugagabea izanda, formalki tratamendurako, fitxategi horiek erregimen materialki zigortzailea ezkutatzan dute, eta hori bateraezina da pertsonaren duintasunarekin. Portaera batzuk zein gatazkatsuak ere diren, haien egileen giza eskubideak gutxieneko alienaezinak dira. Ikuspegi horretatik ezin da onartu egun indarrean dagoen lehen graduako eredia. Espetxe isolamenduaren baldintzak hain dira gogorak eta gizartekoitasunaren uko hain erabatekoa dira ezen isolamenduak azken neurria izan behar bailuke, ezinbestekoa den denborarik laburrenean, xede neurgarri jakin bati lotua eta gehienezko denbora muga gaindiezin baten mende. Horregatik, inkongruentzia da, zigor gisa, muga 42 egunekoa izatea, eta ustezko tratamendu arrazoiengatik (internoak sailkatzen den erregimena) mugarik ez egotea. Horrela, legeak bidea ematen du pertsona bat kondena osoan, zein 40 urte eta gehiagokoa izan baitaiteke, isolamenduan egotea.
- Kontrol tresna horiek guztiak formalki konstituzio eta espetxe legediaren araberrakoak izateko, orain arautegiak honakoa xedatzen du: *“FIES datuak administratiboak baino ez dira”*. Halaber, honako dei zehatza egiten da: *“FIESen sartzeak ez du inolaz ere aurretik juzgatzen, tratamendurako eskubideari betorik jartzen, edo bestelako bizi erregimenik ekartzen”*. Egia, ordea, beste bat da: nahi eta nahi ez eragiten die sailkapenari, baimenei eta bizi erregimenari, araudiak kontrakoa xedatu arren.

III. Arloko jarduera-planean aurreikusitako beste jarduera batzuk

III.1. *Bilerak elkarteekin*

Hiru lurraldeetan bilerak egin ditugu presoen birgizarteratzean lan egiten duten gizarte ekimeneko erakundeekin eta abokatu elkargo bakoitzeko Espetxe Laguntzako Txandaren arduradun abokatuekin.

Urtero dauzkagun topaketa horien bitartez, burutzen ditugun jardueren berri elkarri emateko esparru egonkorra izan nahi dugu, urte osoan gure esku-hartzea eskatzen den kasu jakinei buruz daukagun harremanaz gain. Bestalde, adierazten dizkiguten kezkarako arrazoi esker, gure espetxeetako egoeraren bilakaera ezagutzen dugu lehen eskutik. Txosten honetan aipatutakoak ez ezik, aurtun honakoak azpimarratu behar dira:

- Atzeritarrak: espetxe administrazioak azkarrago eta arreta handiagoz jokatu behar du haiek erroldatzeko eta haien agiriak (pasaportea, bizileku edo lan baimena) berritzeko. Pertsona askok, espetxean egonda haiek egiterik ez daukatenez, oso mugatuta ikusten dituzte prestakuntza eta gizarteratze eta laneratze programetan sartzeko aukerak, arrazoi hori dela-eta.

- Osasun mentala: halako arazoak pairatzen dituzten pertsonekin lan egiten duten erakundeek salatzen dutenez, maiz ez dago diagnostikorik edo txarto eginda daude, eta horrek haiekin egin beharreko lana atzeratu edo zailtzen du. Gai honi buruz, aurtan **txosten berezi** bat argitaratuko dugu, erabateko erantzuna emateko behar diren ekimen ofizialak eta sozialak sustatu nahi duena.
- Ospitale publikoetako espetxe unitateak: haietan ingresatutako pertsonen bizi erregimenak ezi du izan behar pertsona horiek espetxean dauzkaten mugak baino gehiagorik eta, beraz, dagokion zentroaren zuzendaritzak ezarri behar ditu ordutegiei eta bisitei buruzko irizpideak. GKEek, ordea, salatu dute, praktikan, haien zaintzaz arduratzen den Ertzaintzaren patruilaren mendean dagoea, eta haren irizpideak, gehienetan mugatzaileagoak izateaz gain, txanda bakoitzeko ertzairen arabera aldatzen dira.
- Arabako espetxe berrirako garraioa: Funtzionamenduan hasi orduko, han lan egiten duten GKEen kexak jasotzen hasi ginen, horren kariatara. Agertzen ziren disfuntzioak eta aurreikuspenik ezaren adibidea izan daiteke Sestaoko 80 urteko andre bati gertatutakoa: hitzordua zeukan bere semea bisitatzeko, 2012ko urtarrilaren hasierako ostegun batean, 17:00etan. Haren egoera ekonomikoa gure espetxeren batean senideak dauzkaten pertsona gehienaren antzekoa zen, eta autobusaren mende zegoen Zaballako espetxe berrira iristeko. Bilboraino joan ondoren, Gasteizera autobusa hartu zuen, eta 14:00etan iritsi zen hara. Geralekuko informazio bulegoan esan zioten ez zegoela autobusik espetxe berrira, eta ez ziotela esan jarriko zenik. Ezin zuenez taxi bat ordaindu, azkenean Gasteizko Hiesaren aurkako Elkartearekin kontaktatu ahal izan zuen, eta haren boluntarioek euren autoz eramatea eskaini zioten. 16:40an iritsi zen zentrorra. Prestakuntzak egin ahal izateko bisitek ordu erdi lehenago bertaratu behar dutenez, funtzionarioak esan zion bere txanda pasatua zela, eta 19:00ak arte itxaron behar zuela. Alferrekoak izan ziren emakumeak eta boluntarioek haren bidaiari buruz eta, halako egoeran, hurrengo txandari itxarroteak sortuko zizkion arazoei buruz eman zizkieten azalpenak. Egoera ikusita, une hartan irteten zuen boluntario batek bere burua eskaini zuen bisita amaitu arte itxaron eta bere autoz Gasteiza eramateko, han Bilborako autobusa hartu ahal izateko. Horrela, 20:00etan jaistea lortu zuen, eta 23:00 baino beranduago iritsi zen bere herrira.

III.2. *Bilerak administrazioekin*

III.2.1. *Fiskaltza*

Fiskaltza Nagusiarekin eta Probintziako Buruzagitzekin bildu gara, arestian aipatu ditugun erakunde honen jarduketan berri emateko, eta praktikan zigorrak betetzeko modalitateak eta legedian xedatutako segurtasun neurriak aplikatzeko moduak egiaztatzeko eta haiei buruz hausnartzeko. Osasun mentalari espetxe eremuan emandako arretaren arazoak arreta berezia izan zuen.

III.2.2. Eusko Jaurlaritza

Justizia sailburuordearekin –besteak beste– zigor-betearazpenari buruz urte osoan daukagun harreman etengabea ez ezik, [Osasun eta Kontsumo Saileko](#) Droga-mendekotasunen Zuzendaritzak deitutako Justizia eta Espetxe Batzordean parte hartu dugu.

IV. Kexarik aipagarrienak

IV.1. *Genero indarkeriaren biktima bati bere erasotzailearen tratamenduaren eta espetxe onuren berri ematea*

Salatutako egoera

Emakume batek Arartekoagana jo zuen gertakari bati buruz zeukan kezka azaltzeko: haren bikotekide ohiak kondena betetzen zuen hura hiltzen saiatzeagatik, eta espetxe baimenak zeuzkan. Haren ustez, horrek bere biktima eskubideak urratzen zituen, bai zekarkion segurtasun ezagatik, bai erasoaren ondorioz ezarritako erantzukizun zibila ordaintzeko ahaleginik egin ez zuelako, espetxean lan ordaindua izan arren.

Arartekoaren esku-hartzea

Arartekoak ulertu zuen erreklamaziogileak eskubidea zeukala bere erasotzaileari emandako onurari buruzko informazio osoagoa izateko. Espetxe administrazioari eskatu arren, irteteko baimena zuen eguna baino ez zioten esan. Datu hori baino ez zuela, eta erantzukizun zibila betetzeke egonda, ez generitzen arraroa egoera, aldi berean. mehatxu eta biktima izaerarekiko begirune faltatzen jotzea.

Horren ondorioz, herritar horrek gertatzen ari zitzaionaren ezagutza izatea lortzea bilatu zuen gure lehen jarduketak. Eusko Jaurlaritzaren zigor-betearazpenari eta birgizarteratzeari laguntzeko zerbitzuen bitartez, horri buruzko datu garrantzitsu biren berri izan genuen: alde batetik, zigor eta espetxe araudiak horretarako daukan gutxieneko denbora igarotakoan eman zitzaiola baimena, berariazko tratamendu baten esparruan: internoak aprobezkatuz egin zituen ikastaroak eta terapiak, eta haien arduradunek, euren ebaluazioan, haren damua eta haren nortasunaren bilakaera ona ikusi zituzten. Testuinguru horretan, legeak bilakaera horri laguntzeko daukan tresna bat ziren baimenak. Hori bermatzeko, hasiera batean egun batekoa izango ziren, eta denbora guztian presoak erakunde espezializatu bateko –[Loiola Etxea](#)– langileek lagunduta egongo zen; bestetik, presoak hilabete bi eman zituen espetxean jasotzen zuen soldatetik 200na euro sartzen, erantzukizun zibila ordaintzen joateko.

Azken alderdi horri dagokionez, gestioak egin genituen epaia eman zuen auzitegiaren eta zigor-betearazpenen epaitegiaren aurrean, eta haien ondorioz, ordainketa aginduen kobrantza geldiarazita zegoen puntua aurkitu zen, eta berehala sartu ziren erreklamaziogilearen kontuan. Baina, biktimaren segurtasunari eta jabekuntzari dagokienez, askoz

garrantzitsuagoa iritzi genion bere erasotzaileari emandako baimenaren zentzuari, edukiari eta garapenari buruz eman genion informazioari esker burutu zen prozesuari. Puntu horretan, Loiola Etxeak emandako laguntzaren garrantzia azpimarratu behar dugu: pertsona horrekin jarraitutako lanildoaren berri eman ondoren, erreklamaziogileari zuzenean azaltzeko egin genion proposamena onartu zuen. Eta profesionaltasunez eta xamurtasunez egin zuen; harekin harremanetan egon zen presoarekin baimenez ateratzen zirenean egingo zituzten mugimendu guztien berri emateko, eta haren esanetara jarri zen ahal zuten guztietan laguntzeko.

Emitza

Erreklamaziogileak arazoari emandako ikuspegi hori onartu eta eskertu zuen, gure eskarmentuaren arabera, begirunez eta hurbiltasunez tratatzen dituztenean biktimek erakutsi ohi dituzten adorez eta eskuzabaltasunez. Gure ustez, gertatutakoak erakusten du biktimarenganako arretak informazio objektibo eta osoa eta gizatasuna uztartu behar ditu, arazoei osotasunean helduz:

- Erasotzaileari begira, tratamendu lanaren jarraipena erraztu zuen, batez ere, honakoa barneratzeari dagokionez: eragindako kalteari zegokion erantzukizun ekonomikotik harago, biktimari ez zaio ordaintzen jasandako zigorraren bidez, kalte morala konponduz baizik, kasu honetan hori oso garrantzitsua baita.
- Biktimari begira, haren erasotzailearen espetxe baimenak kudeatzen zituen erakundearekin izandako harremanak balio izan zion hark jakinarazteko noraino zen gizon hura eragindako kaltearen jakitun, eta ez zela harentzako arriskua izango. Horrela, birgizarteratzeko lana, haren segurtasunarentzako mehatxu sentitzetik, hura konfiantza eta, azken batean, bere bizitzaren gaineko kontrola berreskuratzeko prozesuan protagonista sentitzeko aukera bihurtu zen.

IV.2. Espetxean dauden atzeritarrek ezkontzeko edo izatezko Bikoteen Erregistroan inskribatzeko behar diren agiriak lortzea

Salatutako egoera

Donostiako emakume batek, preso zegoen frantses nazionalitateko pertsona baten bikotea izanda, urte eta erdiz ahalegindu zen harekin izatezko Bikoteen Erregistroan alta ematen. Ez zuen lortzen, horretarako espetxean zegoen pertsonaren egoera zibilaren ziurtagiria eskatzen ziotelako, eta hori haren jatorrizko herriko erregistro zibilak eman behar zuen. Frantzia, ordea, agintariek ziotenez, pertsona hori zenbait urtez bere herritik kanpo bizitzeak ziurtagiria ematea galarazten zuen.

Arartekoaren esku-hartzea

Horri buruzko gestioei ekin genien Eusko Jaurlaritzako [Gizarte Gaietako sailburuaren](#) aurrean, hura aipatu zerbitzuaren kudeaketaren arduradun hierarkikoa izanda.

Azaldu genion pertsona horrek Frantziatik kanpo emandako denbora Espainian preso egondako berbera zela eta, beraz, eskatutako ziurtagiriaren bidez frogatu nahi zen datua –hots, bikotekide biak ezkongabeak izatea–, gure iritziz, agiri bi uztartuz froga zitekeela: alde batetik, espetxe agintarien ziurtagiria, tarte horretan ezkondu ez izanari dagokionez; bestetik, baietsi genuenez, Frantziako agintariek eman zezaketen “*extrait d’acte de naissance integral*” delakoa.

Emitza

Sailburuordea ados agertu zen, eta jarraibideak eman zituen inskribatzeko eskabidea onar zezaten eta, aurrerantzean, erregistroaren irizpideak azaldutako zentzuan zuzendu zitzaten. Erreklamazio-gileak aipatu agiriak lortu zituenean, haiek aurkezteak bikotea Erregistroan inskribatzeko balio izan zuen.

V. Ondorioak

- Espetxe eskumenak oraindik Estatuarenak baino ez izan arren, haren kudeaketaren alderdi batzuen transferentzia prozesuak aurrera jarraitu du. Hezkuntza eta osasun arloetan hasita, aurtun Eusko Jaurlaritzako Justizia eta Herri-administrazio Sailaren eta Barne Ministerioaren artean sinatutako hitzarmen berrien bidez bultzatu da. **Gai honi buruzko eskuduntza esparrua ahal den guztia bultzatzera deitu nahi dugu Saila**, euskal administrazioek, euren eskumenen esparruan, kudeatzen dituzten zerbitzuen sare normalizatua presoei hedatzeko ahal duten guztia egitea lortzeko erakunde honek egin dituen gomendioen ildotik.
- Hitzarmen horiek alderdi onetako bat, **birgizarteratze gaietan diharduten gizarte erakunde laguntzaileek burutzen duten eginkizuna bultzatzea** izan da, horretarako aurrekontu-sail berezi bat bideratuz. Hala ere, haien kualifikazioa ahalik eta gehien baliatzeari begira, gomendatu behar dugu bultzada horrek zenbait irizpide aintzat hartzea. Izan ere, erakunde horiek, haiekin izan ditugun bilera guztietan, gizarteratze eta laneratze ibilbideak diseinatzen eta garatzen duten eskarmentuan oinarrituta, honako irizpideak azpimarratu dituzte:
 - o **Erakunde horiek** espetxe eremuko klasifikazioari eta tratamenduari buruzko erabakiak hartzen dituzten **espetxe erakundeekin hitz egitea**.
 - o Eskatzen duten erakundeei zentzu horretako **eginkizunak emateko prozesuan gardentasuna**.
 - o **Programaren diseinua eta jarraipena banakakoa izatea**; izan ere, zigor-betearazpenaren pean dauden pertsona guztiek ez daukate gizarte bazterkeria maila berberak eta ez dute laguntza maila bera hari aurre egitea funtsezkoa den arloetan.
 - o Ibilbide horretan pertsona bati emandako laguntzak, eraginkorra izateko, konfiantza izan behar du ematen zaion laguntza –lan aukerak, prestakuntza, terapia...– **espetxe testuinguru** batean gertatzen dela, eta hartan pertsonak jasaten dituen baldintzak ez direla askatasunean izango lituzkeen berberak. Horregatik, lanaren

eraginkortasuna, besteak beste, honako eragileek hartzen duten garrantziaren araberakoa izango da:

- **Esku-hartzea espetxean bertan hasi behar da**, askatasuna kendu zaien pertsonen eta presoek jotzen duten erakundeen arteko lotura sortzeko, hura izango baita abiapuntua funtsezko kontuak sartzeko, hala nola erantzukizunak hartzea eta delitua gertatzeko arrazoietan sakontzea. Halaber, migrazio egoeratik datozen arazoak (paperik gabe, lanik gabe) ere aintzat hartu behar dira.
 - **Presoak prozesuaren benetako protagonistak izateko**, berez onuragarri sentitu behar dute, hobetzeko aukera aske batetik, eta zigorra askatasun handiagoko baldintzetan bete ahal izatea gorabehera. Horren ondorioz, ibilbideak pertsonen prozesuko une egokian proposatu behar dira, alegia, laneko kontuetan laguntzeko alderdi pertsonalean oinarriek ondo jarrita egon behar dute. Bestela, laguntza orok oinarri behar dituen autonomia eta kongruentzia arriskuan jartzen dira.
- Arestiko guztia kaltetu barik, **oraindik ere beharrezkoa da espetxe eskumenak guztiz transferitzea**. Eta hori zati batean baino posible ez den bitartean, gure gomendioa berretsi behar dugu: prozesuak **klasifikazioari, helmugei eta espetxeetako barne erregimenari buruzko** erabaki eremuak jaso behar ditu, gai horiek beste guztiak benetako autonomiaz kudeatzeko gaitasuna baldintzatzen dituztelako. Orain arte administrazio zentralarekin sinatutako hitzarmenek, ordea, ez dute zentzu horretako aurrerapenik jaso, haren eragina erabakigarria izan arren presoak zigorra bete bitartean duen ibilbidean, baita gizarteratzeko eta laneratzeko prozesuan laguntza eraginkorra jasotzeko posibilitateetan ere.
 - Barne Ministerioarekin hitzarmenak sinatu direnetik **Atxilotuari Gizarte Laguntza eta Orientabidea emateko (AGLOZ) eta Birgizarteratzeko (ZBLZ) zerbitzuek** euren baliabide eta eginkizunetan jasan duten murrizketa ere Arartekoaren gomendioetatik aldentzen da. Zerbitzu horien lanak erraztu izan du, gure eskarmentuaren arabera, elkari eraginez, zigor eta espetxe sisteman sartzen diren pertsona asko dauden egoera eratzen duten inguruabar ugarietara osotasunean heltzea. Horrela, herri-botereak egoera hobean daude aipatu egoerak dauzkaten eskubide eta bermeetan eragiten duen modua ulertzeko. Baita, ulermen horren bidez, hari buruzko balizko esku-hartze eremuak identifikatzeko ere, epaiketa aurreko lanetik laneratze eta gizarteratzeko ibilbideen banakako jarraipeneraino. Ikuspegi hori Euskadirako nahi dugun zigor-betearazpen ereduaren funtsezko alderdia izanda, uste dugu gai horretan ere gero eta eskumen gehiago bereganatu behar direla. Horrexegatik, gomendatu behar dugu transferentzia prozesuarekin batera ez dela AGLOZek eta ZBLZk zentzu horretan burutzen duten eginkizuna murriztu behar; aitzitik, irmotasunez hura indartzearen alde egin behar da, bai maila materialean bai eskumenei dagokienez.
 - **ETAko presoekiko erabili den espetxe politika**, bai legeak ezartzerakoan bai haiek interpretatu eta aplikatzerakoan, terrorismoaren aurkako borroka erabaki eta baldintzatu du azken hamarkadetan. Gure aburuz, ETAk esplizituki eta behin betiko bere jardura kriminala utzi izanak ahalbidetzen du, erakunde honek beti aholkatu duenez, **birgizarteratze irizpideetatik, haren presoek zigorra betetzeko araubide orokorra aplikatu** ahal

izateko interpretatzea legea. Beraz, berretsi behar dugu komenigarria dela espetxe politika zentzu horretan aldatzea, Euskadiko edo gure autonomia erkidegotik gertuko kartzeletara aldatzeari, baimenen aplikazioari, baldintzapeko askatasunei, espetxe onuren zenbaketari edo gaixotasun larri eta sendaezinak pairatzen dituztenak kartzelatik ateratzeari dagokienez.

- Erakunde honen ustez, **Arabako eta Langraiz Okako espetxeek autobus garelekuak izan behar lituzketela Gasteiz hiriri lotzeko.**
 - o Irizpide orokor gisa, gure ustez kontuan izan behar da, poliziak daramatzanean alde batera utzita, espetxe batean bertaratzeko agindua hartzen duten pertsonak ez dutela harako garraioa behar euren interes partikularra asetzeko, ez baitoaz ez askatasunez ez zerbitzu bat jasotzera: agindu hertsatzaile baten ondorioz egin behar dute, eta hura urratzea delitua izan daiteke; behar hori administrazioak ezartzen die legeak ematen dizkion zigor-betearazpeneko eginkizunak betez.
 - o Espetxeari buruzko eskuduntza oraindik transferitu ez bada ere, euskal administrazioek laguntza eman behar dute betearazpen horren baldintzek birgizarteratzeko xedeak erraz ditzaten, xede horiek Konstituzioak emandakoak izanda. Ildo horretan sartzen dira baimenak, lanerako eta terapiarako irteerak, aldian-aldian aurkeztu beharraren mendeko askatasun egoerak, senideen eta gizarte ekimeneko erakundeen bisitak, eta, oro har, internoek, bai familia eremuan, bai gizartean eta lanean, kanpotik birgizarteratzen –edo espetxeak eragiten duen desgizarteratzea arintzen– lagundu behar duen laguntzarekin kontaktua izatera zuzendutako jarduera guztiak. Horrek guztiak garraio premiak sortzen ditu eta, herri-botereen jarduketa batetik –zigor-betearazpena– sortzen diren eta legeak hari ematen dion xedeari –presoen birgizarteratzea– erantzuten dioten heinean, zerbitzu publiko eraginkor baten bidez erantzun behar zaie.

III.6

GIZARTEAN BAZTERTUTA EDO BAZTERTUAK IZATEKO ARRISKUAN DAUDEN PERTSONAK

6. GIZARTEAN BAZTERTUTA EDO BAZTERTUAK IZATEKO ARRISKUAN DAUDEN PERTSONAK

I. Aurrekariak



Urteko txostenaren atal honetan baztertze-prozesuak nozitzen dituzten pertsonen inguruko jarduerak jasotzen dira. Prozesu horien kausak, besteak beste, **desberdintasun sozial eta ekonomikoak dira**. Enpleguaren suntsipena (Estatuan langabeziaren tasa %21 da; eta EAEn, %12) krisiarekin batera heldu da, eta gizartean baztertuak geratzeko arriskuan dauden pertsonen kopurua gehitu du.

Behar bezala dimentsionaturiko gizarte politika batzuek pertsonen zailtasunak eta pertsona horiek jasan ditzaketen ahultasun egoerak kontuan hartzen ez dituen finantza eta ekonomia sistema baten ondorioak mugatzen dituzte, adina, generoa, osasuna edo lan merkatuan sartzeko bereizkeria jasatea –edo, besterik gabe, enplegurik ez egotea edo oso prekariora izatea– izan daitezkeelarik ahultasun egoera horren kausa.

Hain zuzen ere, Europako estatu askotan –eta gure herrialdean bereziki– halabeharrezkoztat ezarri diren **murizketa-politikak** gizartearen aldetik kostu nabarmena sortzen ari dira. Austeritate neurriek gastu publikoa mugatzen dute, eta, ondorioz, larriki eragiten diete gizartean baztertuak geratzeko arriskuan edo baztertuak dauden pertsonen. Horrez gain, neurri horiek estatuen krisia gastu publikoarekin lotzera bultzatzen dute, krisiaren kausa gastu publikoaren gehikuntza izan ez denean (bestalde, eurogunean mugak jarri zaizkio beti), espekulazioko finantza politikak baizik, behar bezala gainbegiratu ez direlako.

Egungo testuinguru ekonomikoan, diru sarrerak bermatzeko gizarte politikak are beharrezkoagoak dira. Hain zuzen ere, 2011. urtean premia oinarritzkoenei ere aurre egiteko diru sarrerarik ez duten pertsonen **gehikuntza** gertatu da. Hori dela eta, Eusko Jaurlaritzak gehikuntza horri erantzuteko aurrekontu saila handitu behar izan du.

Erakunde honek hainbatetan adierazi du Diru Sarrerak Bermatzeko Euskal Sistema **gizarte kohesiorako eta gizarte babeserako funtsezko** faktore adela, eta beharrezko baliabideak eta tresnak eman behar zaizkiola bere zeregin garrantzitsua bete dezan, alegia, baztertuta geratzeko arriskua prebenitzea, arlo pertsonaleko, gizarteko zein laneko bazterketa egoerak arintzea, eta gizarteratze zein laneratzea ahalbidetzea herritar eskubideak egitez erabiltzeko nahikoa baliabide pertsonal, sozial edo ekonomiko ez dutenei. Garrantzitsua da, era berean, beste baliabide eta prestazio batzuk egon daitezen ahultasun egoera batzuetan eta bestee-tan laguntzeko, hala nola gizarte eta osasun baliabideak edo etxerik gabeko pertsonentzako baliabideak, eta baztertze prozesuek dituzten faseak kontuan izan ditzaten. Askotariko baliabideak egonik, ekimen publikoak zein ekimen pribatukoak, baztertze egoera larrienetan dauden pertsonen gizarteratzeko ibilbideak aurki ditzakete, eta haien premiez espezifikoki arduratzea.

Europa 2020 Estrategiak agregazio-adierazle berri bat zehazten du gizartean baztertuta edo txirotasunean edo halako egoeran egoteko dauden pertsonen buruz: gizartean baztertuta edo txirotasunean edo halako egoeran egoteko dauden pertsonatza hartzen dira diru sarrera txikiekin bizi direnak eta/edo gabezia material larria nozitzen dituztenak (Europa osorako aukeratu diren 9 itemetatik, 4 beren ahalbideetatik kanpo daudela adierazten duten etxeetan bizi diren pertsonak. Itemak honako hauek dira: alokairua edo letra bat ordaintzea; etxea behar bezain bero edukitzea; ustekabeko gastuei aurre egitea; okela, oilaskoa edo arraina –edo pareko begetarianoak– daukan otordu bat, astean gutxienez hiru aldiz; oporrak ordaintzea, urtean astebete gutxienez; automobil bat; ikuzmakina bat; koloretako telebista bat; telefono bat (finkoa edo mugikorra). [Red de Lucha contra la pobreza y la exclusión social delakoaren txostenean](#) (EAPN, Madril: “Txirotasunari eta gizarte bazterketari aurre egiteko sarea”), 2011 argitaraturik 2009ko datuen gainean, aipatutako adierazlea kontuan hartzen badugu, txirotasunean edo gizartean baztertuta egoteko pertsonen multzoa %12,6 zen EAEn. Estatuko batez bestekoa %23,4 zen (Espainiak 11. tokia du 27en Europan txirotasun handiena dutenen artean). (Adierazle horiek Eusko Jaurlaritzak txirotasunari eta gizarte desberdintasunari buruzko inkestan erabilitakoen desberdinak dira; azken horiek 2008ko datuak aztertzen zituzten, eta beste urteko txosten batean aipatu ditugu dagoeneko).

Laburbilduz, aurrean dugun egoerak zalantza handiak sortzen ditu, egin diren zein egiten ari den murrizketengatik, halakoek aztergai dugun gizarte taldeari larri eragiten baitiote. Talde horren barrukoak zain daude oraindik ere, [Gizarte Zerbitzuei buruzko Legea](#) garatzeko, antzeko funtsezko tresna estrategiko batzuk noiz onetsiko, hala nola zerbitzuen eta prestazioen kartera, gizarteratzeko hitzarmenak arautzeko araua, edo lege horretako Prestazioen eta Zerbitzuen Katalogoan jasotako artean doakoak ez diren prestazioen eta zerbitzuen finantzaketan erabiltzaileek zer partaidetza ekonomikoa izango duten arautzea. Beste batzuk, Lanbide edo Gizarte Zerbitzuen Goi Ikuskaritza abian jartzea, aurrera eraman dira pixkanaka, lege testuinguruari buruzko atalean jasotzen dugunez.

II. Arloa kopurutan

Aurten, kexa kopuru gehiena inolako diru sarrerarik ez dutela adierazten duten pertsonenak izan dira; kopuru hori handitu egin da beste urte batzuetako datuen aldean.

Hain zuzen ere, arlo horretako kexa kopuruak izan duen gorakadak %500eko gehikuntza ekarri du, aurreko urteko kopuruen aldean. Zehazki, 2010. urtean 78 izatetik, 2011. urtean 329 izatera igaro dira. Kexa horien artean, **gizarte prestazioak eten** izanari buruzkoak ziren, Diru Sarrerak Bermatzeko Errenta eta Etxebizitzako Gastuetarako Prestazio Osagarria, preseski. Ondoren, bidegabe jasotako zenbatekoak itzultzeko eskaerei buruzko kexak ageri dira (kontuan izan behar da prestazioak eteteagatik aurkeztutako kexa askotan, Araban batez ere, bidegabe jasotako eskaera ere sartzen dela), eta azken horien atzetik prestazio eta laguntzak ukatzeari zein halako kudeaketan gertaturiko atzerapenei buruzko kexak datoz.

Beste alderdi batzuk oinarri zuten keak ere jaso dira, hala nola langabeziako sorospena (estatuaren prestazioa) eta laguntzako beste prestazio batzuk aldi berean kobratzearen ondoriozko arazoak, azken horiek zenbateko jakin bat gainditzen dutenean, prestazio ekonomikoak kontrolatzeko eta ikuskatzeko prozedurak, edo erabiltzaileentzako gizarte laguntza.

III. Lege testuingurua eta politika publikoak

Atal honetan, indarrean sartu diren arau berrietako batzuk eta arloari doazkion jarduera publikak batzuk aipatuko ditugu.

2011. urtean arauen aldetik izan diren berritasunen artean, **4/2011 Legea, azaroaren 24koa, Gizarteratzeko eta Diru Sarrerak Bermatzeko Legea aldatzen duena**, onetsi izana nabarmendu behar da; hain zuzen, urte berean sartu zen indarrean: abenduaren 13an. Aldaketa horren helburua da lotura estuagoa ezartzea Diru Sarrerak Bermatzeko Errenta jasotzearen eta enpleguaren bitartez era aktiboan gizarteratzearen artean, enpleguko politika aktiboak eskualdatu direla eta. Azken horiek, hain zuzen, iaz hartu zituen bere gain gure autonomia-erkidegoa, eta Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzua sortzea ekarri zuten, Eusko Jaurlaritzako **Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailari** atxikirik.

Lege berriarekin, **Lanbidek** rol nagusi bat hartzen du Diru Sarrerak Bermatzeko Euskal Sistemari; izan ere, Diru Sarrerak Bermatzeko Errentaren (DSBE) eta Etxebizitzako Gastuetarako Prestazio Osagarriaren (EGPO) kudeaketa hartzen baitu bere hain, hau da, bai eskaera eta izapideak (orain arte udalek bideratzen zituzten horiek), bai ebazpenak (foru-aldundiak ematen zituzten lehen). Bestalde, honako hau dago legearen xedean artean: *“lan-merkaturako sarbidea bermatzea diru-sarrerak bermatzeko prestazioa jasotzen duten pertsona enplegarriei”*. Ildo horretan, Eusko Jaurlaritzak eginkizun hau hartzen du bere gain: *“Sistemaren prestazioak jasotzen dituzten pertsonen lan-aktibazioa”*. Horretarako, garrantzi handia hartzen du *“gizarteratze aktiborako hitzarmena” deritzonak* (lehen *“gizarteratzeko hitzarmena”* deitzen zitzaion). Hura Lanbideren eta dagozkien pertsonen artean izenpetuko da, eta bi hilabeteen behin ebaluatuko da.

Legearen aldaketa horren inguruan aipatu behar dira, era berean, Diru Sarrerak Bermatzeko Errentari –eta, ondorioz, Etxebizitzako Gastuetarako Prestazio Osagarriari ere– eragiten dieten zenbait alderdi. Nabarmendu beharreko alderdi horietako bat da errenta (DSBE) lortzeko betekizunetako bat **gogortu** izana, hau da, EAEn erroldatuta eta bertan benetan bizitzen egoteko epea. Hala, bada, legea aldatu aurretik, eskabidea egin baino urtebete lehenagotik erroldatuta egoteko eta EAEn benetan bizitzeko eskatzen zen. Lege berriak hiru urte eskatzen ditu, eta hori betetzen ez bada, gutxienez bost urteko lan-jarduera ordaindua egiaztatu beharko da (pentsiodunak eta genero indarkeriaren biktimak salbuetsita daude azken kasuan). Berdin utzi da –aurrekoa betetzen ez den kasuetarako– EAEn bost urtez jarraian erroldatuta egoteko eta bertan benetan bizitzeko eskatzea eskabidea egin aurreko hamar urteen barruan.

Eskakizun berri horrek beste zailtasun bat gehitzen dio gure erkidegora iritsitako pertsona asko laguntza horiek jaso ahal izateko, eta, gainera, lan ordaindu bat erdiesteko oso garai gaitzean gertatzen da. **Horrek ekar dezake premia egoeran, bai eta gizarte bazterketako egoeran ere, dauden pertsona batzuk gure babes sistemaren estalduratik kanpo geldi daitezten.** Horregatik, erne egon beharko da neurri horiek gure gizartean eta, bereziki, gizarteko talde ahulenetan sor ditzaketen ondorioei.

Arau berriarekin Diru Sarrerak Bermatzeko Errenta hiru hilean behin berraztertuko da, eta haren onuradunak (bizikidetzta-unitate osoa, salbuespen batzuekin) gizartearentzat lan egitera behartuta egongo dira, besteak beste. Errenta (DSBE) azkentzeko kausen artean, hirutik bira jaitsi dira egon beharreko ez betetzeagatik prestazio eteteak, errentaren indarraldiaren bi urteetan. Era berean, kausa justifikaturik gabe egokia den enplegu bati edo lan-baldintzen hobekuntza bati uko egin zaion aldiak hirutik batera murriztu dira. Azkenik, aipatu behar da egintza berriak gehitu direla arau-hauste larria sortzen dutenei: prestazioa bere helbururako ez erabiltzea; eskale ibiltzea edo bizikidetzta unitateko beste kide batzuei eskale ibiltzen uztea edo haiek ibiltzera behartzea; bidegabe jasotako kopuruak ez itzultzea.

18/2008 Legearen aldaketa garrantzitsu horrek Diru Sarrerak Bermatzeko Errenta arautzeko arautegia egokitzea behartzen du.

Gizarte **Behar Larrietarako Laguntzak** ez ditu aldatzen 4/2011 Legeak, sei hilean behin betekizunak betetzen jarraitzen dela berraztertzea bakar-bakarrik. Lehenago, ez zegoen epe zehatzik ezarririk. Alderdi horrek **urtarrilaren 18ko 4/2011 Dekretuari** eragiten dio, berak arautzen baititu laguntza horiek. Ikusten denez, hura ere aurten onetsi da Gizarteratzeko eta Diru Sarrerak Bermatzeko abenduaren 23ko 18/2008 Legea garatzeko. Gehitu dituen berritasunen artean, laguntza horiek kobratu ahal izateko ondare muga bat dago (ondareak 8.000 € baino gutxiago izan behar du, aurreko arauan 40.000 € zela, aldiz). Urtero argitaratzen da **Gizarte Behar Larrietarako Laguntzetan jasotako gastu bakoitzerako gehieneko zenbatekoak ezartzen dituen eta laguntzak estaltzeko izendatutako kredituak banatzeko irizpideak ematen dituen nahiz aurrekontu muga finkatzen duen** araudia.

Aipatzen ari garen 4/2011 Legeari eginiko aldaketa horrek eraginda, [Bizkaiko Foru Aldundiak](#), bere aldetik, gizarteratzeko bere laguntza berezia, **[martxoaren 22ko 60/2011 Foru Dekretuaren](#)** bidez arautua, aldatu du.

Laguntza hori da hainbat arrazoi direla kausa (adina, errolda...), premia egoeran egon arren, Diru Sarrerak Bermatzeko Errenta ezin eskura dezaketenez pertsonentzat. Laguntza hori lortu ahal izateko, pertsona titularrarekin laguntzeko eta esku hartzeko banakako plan bat ezarri behar da, hari gizarteratzen eta/edo laneratzen laguntzeko. Foru dekretu horren aldaketa **[abenduaren 13ko 207/2011 Foru Dekretuaren bidez](#)** gauzatu zen, eta eskatzen diren betekizunak gogortu zituen (aurrez igaro beharreko epea bizikidetzta unitatea eratu zenetik, eskatzailea Bizkaian erroldatu zenetik, ...), baina laguntza behar duten eta errentaren (DSBE) babesetik kanpo geratzen diren hainbat pertsona barne hartzen ditu oraindik.

Antzeko laguntza bat du Gipuzkoako Foru Aldundiak (**uztailaren 28ko 29/2009 Foru Dekretua**), beste txosten batzuetan aipatu duguna eta aldatu ez dutena.

Bestalde, Arabako Foru Aldundiak aurten ere **gizarteratze ibilbideetan parte hartzen duten 25 urtetik gorako pertsonentzako diru laguntzen** deialdia egin du, pertsona horientzat prestakuntzaren ondorioz sortzen diren gastuak estaltzeko.

Beste berritasun bat Gizarte Zerbitzuen Euskal Behatokia sortu izana da, urriaren 26ko 225/2011 Dekretuaren bitartez. Behatokiaren xedea da gizarte zerbitzuak bermatzeko eta beraien kalitatea hobetzeko behar diren neurriak sustatzea. Behatoki hori Ikuspegiak deritzon behatoki sarean kokatuko da, Familiaren Behatokiarekin, Haur eta Nerabeen Behatokiarekin eta Immigrazioaren Euskal Behatokiarekin batera. Helburua da errealitatearekin bat datorren zerbitzu-mapa bat izatea, mendekotasunaren, ezgaitasunaren edo gizarte bazterketaren irudi bat emango duena. Behatokiaren helburuen artean dago, halaber, laguntza ematen ez zaion eskariari buruzko informazioa biltzea.

Aurten, **Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoa 2011-2014** ere onetsi da.

Beste alde batetik, esan behar da baztertuak edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsona askok aldi berean gizarte laguntza eta osasun laguntza behar dutela. Horregatik, sarritan aldeztu dugu alor soziosanitarioa garatzen aurrerapenak egitea beharrezkoa dela. Horri dagokionez, aurten beste pauso bat eman da **apirilaren 5eko 69/2011 Dekretua, Arreta Soziosanitarioko Euskal Kontseiluarena**, onetsirik. Organo hori Gizarte Zerbitzuei buruzko Legean xedatuta zegoen (46.6 artikulua), eta haren helburua, oro har, alor soziosanitarioan politikaren, arauen, ekonomiaren, antolakuntzaren eta laguntza ematearen aldetik hartzen diren erabakiak orientatzea zein haien jarraipena egitea Era berean, 2011. urtean **arreta soziosanitarioaren ildoak prestatzeko esparru-dokumentua** onetsi da. Kontseiluaren jarduerari dagokienez, **gaixo kronikoen inguruko atalari lotzen gatzazkio**, han zehatzago azaltzen baitira.

Aurten, **Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluaren EAeko gizarte zerbitzuen egoerari buruzko txostena, 2011ko urtarrilekoa**, ere argitaratu zen.

Txosten horretan, besteak beste, gizarte zerbitzuei buruzko balorazio bat jasotzen da, eta gizarte zerbitzuen sareak izaniko garapena aztertzen da. Zati horretan, krisiaren inpaktuaz aritzen da, eskariaren handitzea eta eskuragarri dauden baliabide ekonomikoen gutxiagotzea, kasu batzuetan, direla eta (dena dela, hain testuinguru zailean sistemak, kasu askotan, bere horretan jarraitzeko, bai eta handitzeko ere, izan duen ahalmena nabarmentzen da).

Arloari doazkionetan, nabarmentzen dugu, txostenak dioenaren arabera, EAeko txirotasunaren eta gizarte bazterketaren arloan egoitzako plazak nahiz eguneko arretarako zentroetako plazak gehitu zirela, eta hiru lurralde historikoetan garapena oso desberdina izan zela, bai eta txirotasunaren eta baztertzearen aurkako politiken gastu gehiena prestazio ekonomikoetarako erabiltzen dela ere. Azken gorabehera hori hausnarketarako eta eztabaidarako

gai bat da; izan ere, oro har, gizarte zerbitzuen sistema gero eta oinarrituago dago prestazio ekonomikoetan, oraindik zerbitzu asko garatzeko daudelarik.

Azkenik, Europako Parlamentuak etxegabetasunari aurre egiteko europar estrategia bat egoteko beharra atzera ere aldarrikatu izana nabarmentzen dugu: **Europako Parlamentuaren ebazpena, etxerik gabeko pertsonentzako EBren estrategia bati buruzkoa (B7-0475/2011)**. Ebazpen horretan, arazo hau premiazkoa dela adierazten da, eta Europar Batasuna heldu egin behar diola. Halaber, estrategiak zer eduki eta norainoko izan beharko lituzkeen adierazten du, hala nola herrialde eta eskualde mailako etxerik gabeko pertsonentzako estrategia eraginkor batzuk garatzeko eta sostengatzeko neurri pakete bat xedatzea, txirotasunaren eta gizarte bazterketaren aurkako jardueraren esparruan dagokion eremu politikoan txertatuko dena, edo etxebizitzari dagozkion ekimenetan arreta berezia jartzea, Txirotasunaren eta Gizarte Bazterketaren aurkako Europako Plataformako gizarte berrikuntzaren esparruan.

IV. Jarduera-plana

IV.1. *Bilerak*

Aurten, gizarteratzearen alorrean, gizartean baztertze prozesuak nozitzen dituztenen eskubideen defentsan, lan egiten duten zenbait **elkarterekin** bildu gara.

Zehazki, elkarte hauekin bildu gara: **Izangai, Argilan** eta **Sos Arrazakeria Bizkaia**.

Elkarteok Bizkaian dihardute, eta aztertu ziren gaiak, horrenbestez, lurralde historiko horri zihoazkion. Jakinarazi egin dizkigute pertsona asko izaten ari diren zailtasunak, Diru Sarre-rak Bermatzeko Sistemari **sartzeko** eta/edo han geratzeko, bai eta prestazio ekonomikoen eskaerak ebazteko **atzerapenak** eta prestazio horien murrizketak ere (urtearen bukaeran atzerapena ez da hain handia izan).

Era berean, azaldu dute diru sarrerarik gabeko pertsonen ematez zaizkien prestazio ekonomikoak ez direla aski eta murrizketak jasaten ari direla. Murrizketa nagusia izan da etxebizitza bakoitzean bizikidetzaren unitateak bira murriztea; era berean, Gizarte Behar Larrietarako Laguntzak kobratzeko eskatzen diren baldintza berriak, edo beste prestazio batzuetan jarzen ari diren mugak, hala nola Bizkaiko Foru Aldundiak kudeaturiko Gizarte Laguntzetan.

Aditzera eman dituzte, halaber, araudian atzeman dituzten zenbait kontraesan, hala nola, hiru bizikidetzaren unitate daudenean, Etxebide-Etxebizitzaren Euskal Zerbitzura bideratzeko xedapena. Arazoa da zerbitzu horrek eskatzen duela etxebizitza baten onuradun izango diren pertsonen diru sarrerak izan ditzatela.

Azpimarratu dute, etete prozeduretan, kasu guztietan ez dela bete **alegazioen** izapidea. Betetzen hasi da, ordea, enplegu eskaera aktibo ez edukitzeagatik etetea gertatu den kasuetan. Prestazioa etetea kausa enplegu eskaera aktibo ez edukitzea denean baino ez da

betetzen oinarrizko gizarte zerbitzuko gizarte-langileari jakinarazteko prozesua. Beste kasu batzuetan, ez da betetzen, eta hori larria dela deritzote prestazioa azkentzen denean edo, etete ebazpenaren aurkako errekurtsua aurkeztu, eta ebatzi ez denean. Badiote administrazio publikoek ez dutela behar bezalako ahalmenik pertsonak aurkezturiko alegazioak edo aldakuntzak arrazoizko epe batean aztertzeke, eta edozein azterna dagoenean prestazioa eteten dutela, halere, muntazko arrazoi bat egon zein ez.

Azkenik, prestazioak **kontrolatzeko eta ikuskatzeko jarduerak** ekarri zituzten hizpidera, kezarik aipagarrienen atalean aipatzen ditugun berberak.

Hainbat bilera izan ditugu Eusko Jaurlaritzako [Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailarekin](#), eta haietan Diru Sarrerak Bermatzeko Errentaren prestazioari dagozkion kezak izapidetzen ikusten ari garen arazoak aztertu ditugu. Gai gehiago izan ziren aztergai, baina prestazioa enplegu eskaera aktibo ez edukitzeagatik eteteari dagokiona nabarmendu nahi dugu, 2011. urtean izan zuen garrantzia dela medio; izan ere, horrek erabiltzaileak nabarmen asaldatu zituen eta sistema osoari eragin zion. Bileran, sailak aditzera eman zigun etete horien jatorria Enplegu Zerbitzu Publikoen Informazio Sistemako (SISPE) datuak ezagutzeko aukeran zetzala. Informazio horrek foru aldundiekin adostutako prozedura berri bat ekarri du. Esan zigutenez, datu horiek hileroko jakinaraziko zaizkiola, eta azken horiek, erabiltzaileei; gero alegazioak egiteko epe bat irekiko zen, ebazpena eman baino lehen. Aurreratu zuten lan baimen administratiboa lortzen duten atzerritarren gaineko informazioa ezagutu ahalko zutela, gobernuaren ordekaritzaordetzekin datu-gurutzaketa eginik.

2011. urtean sail berarekin egin zen beste bilera batean, besteak beste, erakunde honen kezka aditzera eman diogu 147/2010 Dekretuaren aplikazioaren inguruan; hain zuzen ere, aplikazio horren ondorioz, Diru Sarrerak Bermatzeko Errenta eteten edo azkentzen zitzaien diru sarrerarik ez zuten edo ageriki nahikoak ez ziren diru sarrera batzuk zituzten hainbat pertsonari.

Era berean, [Bilboko Udalarekin](#) bildu gara, prestazio ekonomikoak ikuskatzeko eta kontrolatzeko erabiltzen zuten prozedura zela eta. Bilera horretan adierazi genion zein garrantzitsua den, eteteko proposamena bidali aurretik, eragindako pertsonari entzunaldi izapide bat ematea, gertaeren berri izan dezan eta dagozkion alegazioak aurkeztu ahal izan ditzan.

IV.2. Gomendio orokorrak

IV.2.1. Udal erroldan inskribatzea

EAEko udalei gomendio bat helarazi diegu etxerik gabeko pertsonak eta foru aldundien tutoretzapeko adingabeak udal errolda inskribatzearen inguruan: Udalen beren udallerrietako egoitzetan bizi diren etxerik gabekoak eta foru aldundiek tutoretzapean dauzkaten adingabeak udal erroldetan jasotzeko jarduerak egiteko beharra ([Arartekoaren gomendio orokorra 5/2011, urriaren 17koa](#)).

IV.2.2. Prestazio ekonomikoak jasotzeko eskubidea etetea

Kexek gora egin dutenez gero, eta tartean diren administrazioen jardunbide irregular jakin batzuk badaudela egiaztatu denez, [Arartekoaren 9/2011 gomendio orokorra](#), [azaroaren 29koa](#) eman zen: Gizarte prestazioak jasotzeko eskubidea bertan behera uztearen eta horretarako erabilitako moduen ondorioak. Diru sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria.

Gomendio horren bitartez, Arartekoak bere kezka adierazi du jardunbide jakin batzuen inguruan, bereziki Diru Sarrerak Bermatzeko Errenta eta Etxebizitzako Gastuetarako Prestazio Osagarria jasotzeko eskubidea eteteari dagokionez. Aurkitu diren akats nagusiak hauek dira: prestazioak eteteko eta azkentzeko prozeduretan, ez dago epe bat eragindako pertsonak, ebazpenaren aurretik, alegazioak aurkezteko; eta prestazioa berriz jasotzen hasteko arazoak, behin etetea eragin duten kausak bertan behera geratu eta gero. Era berean, legegileek eskubideak bermatzeko asmo argiz sortu dituzten tresna jakin batzuk, hala nola zuhurtasunezko etetea eta zehapen prozedura; horri dagokionez, Arartekoak ez du berririk izan legeak ezarritako zehapen araubidea aplikatu izanaz, eta ohiko jardunbidea, 2011. urtean zehar, prestazioak etetea eta azkentzea izan da. Aipatutako tresna horien artean, bidegabe jasotzeko zenbatekoak eskatzeko, espedienteak irekitzea gehitu beharko litzateke; hain zuzen, Araban prozedura ez da batere erabiltzen.

V. Kexarik aipagarrienak

V.1. Diru Sarrerak Bermatzeko Sistema

V.1.1. Langabeziako sorospenaren titularra eta, aldi berean, laguntzazko beste prestazio batzuen titular ere izatearen ondoriozko arazoak, azken horiek lanbide arteko gutxieneko soldataren %75 baino gehiago direnean

lazo txostenean arazo hau aipatu genuen, orduantxe hasi berria zen eta. Hala ere, 2011. urtean zehar, kexa ugari jaso dugu (46) langabezia sorospenaren (langabeziako prestazioa bukatu ondoren, zenbait kasutan, jasotzen den estatuaren prestazio bat) titular ziren eta hura Diru Sarrerak Bermatzeko Errentarekin (DSBE) –prestazio horren mugaraino– osatzen zuten hainbat pertsonarengandik. Zenbaitetan, Etxebizitzako Gastuetarako Prestazio Osagarria (EGPO) ere jasotzen zuten, alokairua ordaintzeko.

Autonomia erkidegoaren prestazio batengatik edo biengatik jasotzen zen zenbatekoak, gutzira, muga jakin bat gaintitzen zuenez –lanbide arteko gutxieneko soldataren (LGS) %75, hileka zenbaturik, aparteko ordainsariak kontuan hartu gabe (2011. urtean, 481,05 euro)–, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak (SPEE) langabeziako sorospena azkendu zien, eta, gainera, haren ustez bidegabe jaso zituzten zenbateko batzuk itzul zitatzela eskatu zien. Ematen zen arrazoia zen aipaturiko mugatik gorako errentak zituztela, hura sorospena jasotzeko ezarritako muga delarik, hain zuzen (Gizarte Segurantzari buruzko Lege Orokorraren Testu Bategineko 215.1 artikulua). Erakunde hau ez dator bat irizpide horrekin, autonomia

erkidegoko bi prestazio horiek familiarentzat direla, eta ez pertsonarentzat, aintzat hartzen ez duelako; horrenbestez, titularrari ez litzaioke konputatu behar laguntzen kopuru osoa. Hala bada, Arartekoak [2/2011 Gomendio orokorra](#), [abuztuaren 8koa](#) eman zuen: Beste gizarte prestazio batzuen titularrak diren pertsonen langabeziagatiko subsidioaren etetearen ondorioz jazotako egoerei erantzun bat emateko beharra.

Bai DSBE errenta bai EGPO prestazio osagarria bizikidetzaren unitate osoarentzako laguntzako prestazioak dira, haien titularra edo hartzailea nor den gorabehera. Ez dira, horrenbestez, diru sarrera pertsonal bat, jasotzen duenaren diru sarrera propioa, familia-errenta bat baizik. Horri dagokionez, titularra edo hartzailea familiaren ordezkari bat edo prestazioaren administratzaile bat baino ez da, seme edo alabaren umezurtz pentsioa jasotzen duen amaren pare, halakoa ondorio hauetarako konputagarria ez delarik (Auzitegi Gorenaren 1997ko urriaren 20ko epaia).

Hori dela eta, gure ustez, langabeziako sorospenen ondorioetarako errentak konputatzen direnean, familia edo bizikidetzaren unitatea (azken hori pertsona bakarrekoa denean izan ezik) osatzen duten kideen kopurua kontuan hartu behar da.

Esan behar da ia kexa horiek guztiak Arabatik etorri direla, eta Gasteiztik bereziki (%83). Gipuzkoatik bakarra etorri da, eta Bizkaitik bat ere ez. Kasu gehienetan, kide bat baino gehiago dituen familia unitate bat ordezkatzeko du titularrak, adingabeko ume eta guzti. Itzultzeko eskatzen zaizkien zenbatekoak handiak dira oso (1.270 eurotik 10.000 euro baino gehiagora arte), batez ere baliabiderik gabeko pertsona batzuentzat; gainera, zor horrek etorkizuna baldintzatzen die.

Erakunde honetan ulertu zen, alde batetik, ez zela zilegi Etxebizitzako Gastuetarako Prestazio Osagarria konputatzea, haren helburua aintzat harturik eta araudiaren zien Auzitegi Gorenaren erabaki jakin batzuen arabera. SPEE delakoari (Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoa) ere helarazi zitzaion gomendioa, eta hark horrelaxe iritzi zion ([Gizarte Segurantzari buruzko Lege Orokorreko 215.3.2. artikulua](#) eta [apirilaren 2ko 625/1985 Errege Dekretuko 7.1.c\).3. artikulua](#)).

Horrekin bat, zentzu horretako jarraibide bat eman zuen 2011ko urriaren 24an, eta bere probintziako ordezkarietara igorri zuen. Hala eta guztiz ere, ez zituen ofizioz berraztertu –guk proposatu genuen bezala– ordura arte emandako ebazpenak, prestazio hori kontuan hartzeak eragindako pertsonari kalte egin zion kasuetarako. Araua aplikatzeko irizpidearen aldaketa bat zela argudiatu zuten, eta ez arau aldakuntza bat.

DSBE errentari dagokionez, bestalde, pentsatu genuen, konputatzekotan, pertsona bati –titularrari– zegokion proportziozko zatia konputatu behar zela (familia errenten zenbatekoa hura osatzen duten kide kopuruaz zatiturik), prestazioaren helburua familiari dagokiola aintzat harturik. Are gehiago, gure aburuz, prestazio hori ez zen zenbatu behar langabeziako sorospenen ondorioetarako, gure autonomia erkidegoak ematen baitu prestazioa, bere eskumenak erabiliz eta bere funtsen kontura, estatuaren funtsetara jo gabe. Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak (SPEE), ostera, ez du irizpidea aldatu horren inguruan.

Aurrekoaren ondorioz, behin Etxebizitzako Gastuetarako Prestazio Osagarria errenten zenbaketatik aterata, baina DSBE errenta osoa titularrarentzat konputatuta, SPEE delakoaren irizpidearen arabera, honako hau da emaitza: pertsona batek edo bik osatzen dituzten bizikidetzak unitateentzako Diru Sarrerak Bermatzeko Errentak ez du ezarritako baliabide muga gainditzen, eta, beraz, langabeziako sorospena jasotzeko aukera dute. Alabaina, 3 kide edo gehiago dauzkaten unitateetan, DSBE delako errentaren zenbatekoa handiagoa da, eta, horren ondorioz, muga hori gainditzen da (28,33 eurogatik) eta sorospena eteten zaie. Hau da, kide gehien dituzten familiak edo bizikidetzak unitateak gertatzen dira kaltezurik. Gainera, jarraibide hori onartu baino lehen Etxebizitzako Gastuetarako Prestazio Osagarria zenbatu zitzaizen familia asko zorpetuta geratu dira, erreklamatu dizkieten bidegabeki jasotako kopuruengatik. Laguntza eten eta gero, autonomia erkidegoak Diru-sarrerak Bermatzeko Errentaren zenbatekoa gehitu die kaltetutako familiei; beraz, bere gain hartzen ari da ordaindu gabeko laguntzen zenbatekoa.

Arazo hori ez da gertatuko 2012an jasoko diren kopuruetan, %7 gutxitu baita Diru-sarrerak Bermatzeko Errentaren zenbatekoa ([abenduaren 23ko 6/2011 Legearen](#) zortzigarren xedapen gehigarria. Lege horren bidez onartzen dira Euskal Autonomia Erkidegoko 2012. urteko Aurrekontu Orokorrak). Horrela, gehienezko zenbatekoa –hiru edo kide gehiago dituzten familiak– ez da iritsiko lanbide arteko gutxienezko soldataren %75era.

V.1.2. Diru Sarrerak Bermatzeko Errentaren prestazioa etetea araudian ez dauden arrazoiengatik

Diru Sarrerak Bermatzeko Errentaren eta Etxebizitzako Gastuetarako Prestazio Osagarriaren prestazioak eten dizkieten zenbait pertsonen kexak izapidetu ditugu. Kasu batean, pertsonaren espediente administratiboan ez zegoen jasota alokairua ordaindu izanaren ordainagiriak aurkeztu zuenik, nahiz eta pertsona horrek ordainagiriak bazeuzkan; ondorioz, prestazioaren abonua eten zuten, eta jasotako zenbatekoak itzultzeko eskatu zioten. Ez zen egon entzunaldi izapidetik; aitzitik, prestazioa automatikoki utzi zuten bertan behera. Araudian ez dago xedaturik, eteteko arrazoiaren artean, alokairuaren gastua frogatzen duten ordainagiriak lehen sei hilabeteetan aurkezteko betebeharra; horretarako arrazoia da, ordea, alokairu gastuak ez justifikatzea. ([Arartekoaren ebazpena](#), [maiatzaren 25ekoa](#). Horren bidez, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Politikako eta Gizarte Zerbitzuetako Sailari gomendatzen zaio pertsona bati etxebizitzako prestazio osagarriari dagokionez jaso ez duen zenbateko bat kobratzeko daukan eskubidea onar diezaion, etetea bertan behera utzi dezan eta modu okerrean jasotako prestazioak itzultzeko prozedura baliogabetu dezan.)

V.1.3. Araudian ezarritako betekizunak betetzeko zailtasunak

Jaso ditugun kexa askoren gaia izan da Diru Sarrerak Bermatzeko Errentaren prestazioa onuradun izateko ezarrita dauden betekizunak betetzeko zailtasuna. Pertsona askok ezin ordain dezakete etxebizitza baten alokairuari dagokion gastua, eta ez dute frogatzen, ondorioz, bizileku independentea dutenik, edo ezin dute egiaztatu eskubidez dauzkaten eskubide eta

pentsioen erreklamazioa, edo bizikidetzaren unitateko kideren bat bi ondasun higiezin dauzka, edo ezin frogatu dezakete etxebizitzako erroldako inskribapena. Administrazio publikoek oso zorrotzak izan dira Diru Sarrerak Bermatzeko Errentaren prestazioa arautzen duen araudia aplikatzen, eta, ondorioz, diru sarrerarik gabe eta premia egoeran dauden pertsona askok ez dute prestazio hori jaso.

V.1.4. Diru Sarrerak Bermatzeko Errenta ukatzea

Kexa bat izapidetu dugu, DSBE bat ukatzeari dagokiona. Pertsona bat beste bizikidetzaren unitate batekin batera bizi zen, eta, une jakin batean, premia egoera gertatu zen, eta laguntza hori eskatu zuen. Gipuzkoako Foru Aldundiak ukatu egin zion, bizikidetzaren unitate bat ez eratzeagatik, Diru Sarrerak Bermatzeko Errentari buruzko [maiatzaren 25eko 147/2010 Foru Dekretuko](#) 2. artikuluko 1. paragrafoan ez 5. artikuluan jasotakoetatik. Auzi hori aztertu zen erakunde honetan, eta ulertu genuen kasu hori aipaturiko artikuluko 3. paragrafoan sar zitekeela; hain zuzen, familiako harrera bizikidetzaren unitatetzat jasotzen da han. Erakunde honek iritzi zion interesdunak horretarako betekizunak betetzen zituela, baina Administrazioak ez zuen hala ulertzen, arauaren denbora zenbartzeko hasierako egunari buruz interpretazio murriztailea egiten zuelako. Dekretuko 5. artikuluko 3. paragrafoak honela dio bizikidetzaren unitate mota horretaz: "...bizikidetzaren unitate izaerari gehienez ere hamabi hilabetez eutsi ahal izango zaio, eta ezohiko kasuetan beste hamabi hilabetez luzatu ahal izango da, harrera-egoera ahalbidetu zuten baldintzek jarraitzen badute, aldezturik Oinarriko Gizarte Zerbitzuek txostena egin ondoren." Foru Aldundiak aldi hori bizikidetzaren hasieratik konputatzen zuen, eta ez DSBE prestazioa jasotzeko eskubidearen egunetik, erakunde honek zioenez.

Azkenik, [2011ko ekainaren 22ko Ebazpena](#) eman zen. Horren bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politikako Sailari gomendatzen zaio kontuan har dezan interesdunak diru-sarrerak bermatzeko errenta eskatu zuenean bizikidetzaren unitate bat osatzen zuela eta prestazio hori lortzeko baldintzak betetzen zituela. Ebazpena onartu zuten, eta eragindako pertsonari DSBE onartu zitzaion.

V.1.5. Gizarte Behar Larrietarako Laguntzak ukatzea

Aurten kexa batzuk jaso ditugu Gizarte Behar Larrietarako Laguntzak ukatu izanaren inguruan, eskatzaileek araudi aplikagarrian ezarri baino ondare handiagoa zutela argudiatuak; hori berritasuna izan da, arau berria aplikatzearen ondorioz.

V.2. Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura

Aurten izapidetu ditugun kexak hiru lurralde historikokoak dira, baina neurri handiagoan Arabatik eta Bizkaitik datoz.

V.2.1. Prestazioa eteteko ebazpen berean bidegabe jasotako prestazioak itzuli behar direla jakinaraztea

Aurten ere nabarmentzen dugu [Arabako Foru Aldundiaren](#) jardunbidea; izan ere, ebazpen berean jakinarazten du DSBE errentaren etetea eta bidegabe jasotakoak direla irizten dien zenbatekoen itzuli beharra. Araudiaren arabera, bidegabe jasotako prestazioak itzultzeko betebeharrerako berezko administrazio prozedura bat izapidetu behar da. Horretan, behar bezala eman behar zaio eragindako pertsonari gertaeren berri, entzunaldi izapidea eman behar zaio, eta behar bezala arrazoitutako ebazpen bat eman behar da ([147/2010 Dekretuko](#) 56. artikulua eta hurrengoak). Horixe bera gogorarazi zaio Administrazioari.

V.2.2. Atzerapenak prozedurak izapidetzean

Oraindik ere ikusten dugu administrazioen bat gehiegi atzeratzen dela eskaerak izapidetzen eta DSBE prestazioa eteteagatik aurkezturiko errekurtsioan ebazten. Nahiz eta administrazio prozedurari buruzko legeak isilbidez ezesteko eta auzibidera jotzeko epeak adierazten dituen arren, berariazko ebazpen bat emateko betebeharra ere ezartzen du, eta garrantzitsua da hori epe egokia gertatzea.

V.2.3. Foru aldundiek Diru Sarrerek Bermatzeko Errentaren eta Etxebizitzako Gastuetarako Prestazio Osagarria eteteko erabakien ebazpenetan erabiltzen duten administrazio prozedura

Arrazoi horri loturiko keak gehitu egin dira. Hona hemen, funtsean, aurkitu diren gabeziak:

- Entzunaldirako izapidea ez da betetzen.
- Ez dira modu egokian azaltzen zer arrazoik eragiten duten prestazioak etetea eta azkentzea.
- Ez da betetzen bidegabe jasotako zenbatekoak itzul daitezela eskatzeko ezarririk dagoen prozedura (hori Arabari dagokio).
- Prestazioen hartzaile izateko betebeharrak edo betekizunak bete ez delako edozein aztarnaren aurrean, eteteko prozedurari ekiten zaio. Hori egiten da familiaren premia egoerari edo haustearen larritasun-mailari begiratu gabe.
- Onuradunek betekizunak betetzen dituztela kontrolatzeko abian jarri diren jardueren protokolo batzuek ez dituzte kontuan izaten araudi aplikagarrian xedaturik dauden bermeak.
- Ez da aplikatzen araudian ezarritako zehapen prozedura; hura aplikatuz gero, prestazioa etetea saihestuko litzateke, kasu askotan.

V.2.4. Prestazioen kontrola eta ikuskapena

Aurten [Bilboko Udalak](#) abian jarri duen kontrolatzeko eta ikuskatzeko prozedurak onartutako prestazio ekonomikoak etetea eragiten du, Udaltzaingoaren parte-hartzea izaten duen

txosten bat osatu eta gero. Kexa baten egileek, arrazoi hori zela medio, jakinarazi zizkiguten gabezien artean hauek zeuden: entzunaldiaren printzipioa ez betetzea; egindako jardueren gaineko txostena edo etetea eragin duen txostenaren kopia ez ematea; eta jarduera protokoloetan ezarrita egotea 6 hilabete igaro arte prestazioak kontrolatzeko eta ikuskatzeko bulegoari atxikitako polizia beste bisita bat egin ez dezan. Azkenik, polizia-txosten horiek aintzat hartzen dira DSBE prestazioaren eskaera berrian, nahiz eta daitekeena izan pertsonaren egoera aldatu izana. Foru aldundiak, Udalak bidalitako txostena ikusita, prestazioa eteten zuen.

Udal horri esan diogu kontrolatzeko eta ikuskatzeko eginkizuna administrazio publikoek egin beharreko lan garrantzitsu bat dela, administrazio horrekin harremana duten pertsona guztientzat onarturiko berme guztiak gordez aurrera eramane behar eta ahal dena. Araudiak entzunaldirako izapidea ezartzen du etete prozeduran. Kexan aipatutako protokoloek, aldiz, ez zuten aurreikusten prozeduraren hasieraren eta hura oinarritzeko zioen berri emateko jakinarazpenik. Udalak egindako txostenaren ondorioz, pertsonari onartutako prestazioak eten egingo zaizkie, baina gertakari berriak hartuko dira aintzat espedientea ebaztean. Horregatik, ezinbestekoa da entzuteko izapidea betetzea.

Prozedura udalak hasi badu eta berak baldin badu espediente bideratzeko eskumena, berak bete behar du 147/2010 Dekretuko 53. artikuluan xedatutako entzuteko izapidea. Halaber, Aldundiari prozedura hasi duela jakinarazi behar dio, eta Foru Aldundiak ere, hala balegokio, holako edozein prozedura hasi duela jakinarazi behar dio udalari. Pertsonen inguruabar pertsonal eta sozialei buruzko informazioa jasotzen duten txostenak egitea ez da udaltzaingoaren ohiko jarduketa. Gizarte diagnostikoa gizarte langileei dagokie eta, beraz, erakunde honen iritziz, polizia gizarte esku-hartzean duten partaidetzaren edukia lehenago ezarri eta alderdi objektiboetara mugatu behar da, baloraziorik gabe, hori ez baita dagokion eginkizuna. Bestalde, udaltzaingoa etxebizitza batean egoteko arrazoiak, herritarren segurtasunari lotuta ez diharduenean, behar bezala azaldu behar da eta bizilekuan bizi den pertsonak onartu behar du. Jendeak bizilekuaren bortxaezintasunerako eskubidea daukate (EK-ko 18. art.) eta, beraz, delitu goria izan edo agindu judiziala egon ezean, eta ez da kasua, pertsonaren baimena behar da. Pertsonari, beraz, bisitaren helburuaren, prestazioa eten, aldatu edo amaitzeko espediente egotearen eta agenteari sartzen ez uzteko daukan eskubidearen berri eman behar zaio, baita espedientearen ebazpenean horrek ekar ditzakeen ondorioen berri ere.

Txosten horiek frogarria balio betea izateko modu jakin batean egin behar dira. Frogarria izateko hori herri-administrazioak daukan datuak edo funtzionarioak "in situ" egiaztatutako egitate objektiboak daudela islatzen duten agiriatarako mugatuta geratu behar da. Horren ondorioz, udalak egiaztatuta daukan datuak eta, halakorik balego, funtzionarioak berak bisitan egiaztatu dituen beste egitate objektiboak baino ez ditu txostenak jaso behar. Txostenak beste edukirik baleuka txostenean jaso duen uste osoa izanarazi edo ondorioa aterarazi dioten frogarria edo elementuak agertu behar litateke.

Pertsonak prestazioa aldatu, eten edo amaitzeko prozeduraren izapidetzearen egoera ezagutzea eskatuko balu, informazio hori helarazi behar litzaioke. Era berean, prozeduran

dagoen txosten baten kopia eskatzen badu hura lortzeko eskubidea dauka. Kontuan izan behar da pertsonak edonoiz daukala prozeduraren izapidetzearen egoera ezagutzeko eta bertan dauden agirien kopia lortzeko eskubidea daukatela, AJ-APELeko 35 a) art.

Eskabideak ezesteak lege xedapenak bete behar ditu. Diru-sarrerak Bermatzeko eta Gizarteratzeko [abenduaren 23ko 18/2008 Legeak](#) ez du eperik xedatzen prestazioak berri ezin eskatu ahal izateko, eta horrek zentzua dauka, gizarte bazterketako egoerei aurre egiteko jarduerak baitira.

Bilboko Udalak erantzun zigun gure gogoetak kontuan izango zituela, eta, horrenbestez, espediente horretan esku hartzeari utzi genion. Hala eta guztiz ere, prozedura horren inguruko kexa batzuk jaso ditugu oraindik, eta haiek izapidetan daude.

Aipatzekoa da, halaber, gizarte prestazio bat eteteari dagokion kexa bat, gomendio bat sorrarazi zuena. Etetearen arrazoia polizia-txosten batean oinarritzen zen, eta, txostenaren arabera auzokide batek adierazi zuen erreklamaziogilea gizon batekin bizi zela, gizarte langileari horren berri eman gabe. Ondorio hori auzokidearen adierazpenetik atera zen, erreklamaziogileak etengabe jasaniko tratatu txarren lekuko ere omen zelarik. ([Arartekoaren ebazpena, 2011ko ekainaren 13koa](#). Horren bidez, Arabako Foru Aldundiaren Gizarte Politikako eta Gizarte Zerbitzuetako Sailari gomendatzen zaio araudiak ezartzen dituen berme guztiak aplikatu ditzala, diru-sarrerak bermatzeko errenta, etxebizitzarako prestazio osagarri eta gutxieneko bermerako laguntza prestazio bat atzeraeraginezko ondorioekin eten den kasu batean).

V.2.5. Udal gizarte zerbitzuek erabiltzaileei emandako gizarte arreta

Aurten, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen erabiltzaile bati emandako arretaren edukiaz eta moduaz eginiko kexa bat izapidetu dugu, eta hura ebaluatzeko eskatu dugu. ([Arartekoaren ebazpena, 2011ko apirilaren 19koa](#). Horren bidez Orioko Udalari gomendatzen zaio burutu duen gizarte esku-hartzea ebalua dezan eta, beharrezkoa balitz, ondare erantzukizunezko prozedura ofizioz has dezan eta beharrezkoak diren neurriak abian jar ditzan pertsona batek dagozkion eskubideak erabiltzeko eta gizarte arreta egokia jasotzeko aukera izan dezan).

Ebazpenean aditzera eman genuen Arartekoak ezin duela egindako gizarte esku-hartzea balioztatu, ez eta gizarte txostenaren edukia ere. Hala eta guztiz ere, garrantzitsua da ezberdintzea, alde batetik, gizarte arreta eta esku-hartzea, eta bestetik, Gizarte Zerbitzuen erabiltzaileen eskubide diren prestazioak izapidetzea, une bakoitzean indarrean dagoen araudiaren babesean. Era berean, Gizarte Zerbitzuen erabiltzaile gisako eskubideak eta oinarrizko eskubideak errespetatu behar dira, besteak beste, EK-ko 19. artikulua bizileku askatasunerako eskubidea) EK-ko 18. artikulua (intimitaterako eskubidea (eta EK-ko 14. artikulua (berdintasunarekiko eskubidea). Gainera, administrazioak legeari eta zuzenbideari men eginez jardun behar du (EK-ko 103.1. artikulua). Aditzera ematen genuen, halaber,

gizarte arretak lagun-egite pertsonala dakarrela berekin elkarrizketa edo itzultzea bitarteko gisa duena; hau da, ahozko komunikazioan oinarritzen da, oinarritzkoa baita ezartzen den harreman pertsonala. Hala eta guztiz ere, zenbait jarduera idatziz jakinarazi behar dira, sinesgarriro ager daitezen, hala nola, eskaerak ez onartzeari edo aurkeztutako eskaerak zuzentzeko eskakizunari dagozkionak. Amaitzeko, azaldu genuen Oinarritzko Gizarte Zerbitzuak pertsona horrekin izandako gizarte esku-hartzea ebaluatu behar zuela Udalak, presazio ekonomikoak izapidetzen gertatu zen atzerapenaren arrazoiak ezagutzeko, pertsona horren eskubideak errespetatu ziren baloratzeko eta egindako gizarte esku-hartzea gizarte ekintza zuzentzen duten printzipioetara egokitu zen jakiteko. Azkenik, esan genuen, baldin Administrazioaren funtzionamenduak pertsona horri kalteak eragin dizkiola ondorioztatzen bazen, ondare erantzukizuneko prozedura ofizioz has zedila kalte hori indemnitzatzeko Udalak ez zuen igorritako gomendioa onartu.

V.2.6. Etxerik gabeko pertsonentzako baliabideei dagozkien jarduerak

Etxerik gabekoentzako baliabide batetik pertsona bat egotzi izana aztertu dugu; zehazki, aztertu dugu ea pertsonarentzako bermeak bete ziren, gure ustez zehapen prozedura batek barne hartzen dituen berme berberak dira eta. Ildo horretan, egozteko zuhurtasunezko neurria har daiteke, baina berme egokiekin (beste berme batzuen artean: prozedurari jarraipena eman behar zaio; egozteko proposamena jakinarazi behar da, harekin batera ezar daitekeen zehapenarekin batera; arau-haustea osatzen duten egintzak zehaztu behar dira; eta jakinarazpenaren inguruan ezarritako xedapenak bete behar dira).

Nolanahi ere, udal zentro batean hartuta zegoen pertsona batek azaldu zigun gaueko txandan lanean hasi zela (22:30etik 5:00etara); zentrorra sartzen uzten ziotela lanetik irten-dakoan, baina goizeko 7:45ean jaiki behar zuela, eta, horregatik, ezin zuela atsedena behar bezala hartu. Horri dagokionez, udalak esan zigun zentro hori gauekoa dela, eta egunez itxi egiten dela, eta ez zegoela plaza hutsik eguneko arreta ere ematen duten beste zentro batzuetan. Hala eta guztiz ere, gizarte zerbitzuetan kasua beste bide normalizatuago batean konpontzen saiatzen ari ziren, hau da, ohiko bizileku batean, horri lotutako laguntzen bitartez.

V.2.7. Taldeari doazkion eta txosteneko beste atal batzuetan aztertzen diren beste kexa batzuk

Atzeman ditugun egoera batzuk kezkarriak dira. Hain zuzen ere, egoera horietan, adineko pertsonak babesik gabe eta gizartean baztertuak gelditzeko arriskuan daude, halako pertsonak behar duten gizarte esku-hartzea zuzentzeko familia-ehun trinko bat ez dutelako, funtsean. Halako kasuetan, gure aburuz, ezinbestekoa da oinarritzko gizarte zerbitzuek zein zerbitzu espezializatuak premiaz eta era koordinatuan esku har dezaten. [Adineko](#) buruzko atalean zehatzago garatzen ditugu gai horiek.

VI. Ofiziozko jarduerak

VI.1. *Enplegu eskaera aktibo ez edukitzeagatik Diru Sarrerak Bermatzeko Errentaren prestazioa EAEko pertsona ugariari etetea*

Arartekoa ofiziozko jarduera bat abiarazi zuen, enplegu eskaera aktibo ez edukitzeagatik Diru Sarrerak Bermatzeko Errentaren prestazioa EAEko pertsona ugariari eten zitzaiolako informazioaren inguruan.

Zirudenez, Bizkaiko zenbati pertsonari dagoeneko jakinarazia zioten prestazioaren etetea, baina aurretik entzunaldirik izan gabe, eta espedientea bideratu zuen oinarritzko gizarte zerbitzuari alde aurretik erabakiaren berri eman gabe. Gizarte elkarte batzuek, halaber, erabaki horren iragarpenaren gaineko kezka aditzera eman ziguten.

Geure espedientean bermeak ahalik eta gehiena zaintzeko garrantzia nabarmendu genuen (entzunaldia, arrazoiak, jakinarazpenak, ...), Diru Sarrerak Bermatzeko Errentaren prestazioa pertsonaren bati eteteko prozedura aplikatzean, arreta berezia jarririk entzunaldiaren printzipioan, pertsonarentzako banakako informazioan, eta pertsona horri laguntzen dioten oinarritzko gizarte zerbitzuei eta/edo enplegu zerbitzuari alde aurretik jakinarazpena eta informazioa helarazten. Etete horri egokia izan liteke dena delako pertsonak enplegu eskaera aktibo edukitzeko betebeharra balu, bakar-bakarrik. Ordainketa bertan behera utzi ahal izango da prestazioa jasotzeko eskubidea eteten duen ebazpena modu egokian jakinarazi eta gero, ebazpena ematen den egunaren ondorengo hilearen lehen egunaz geroztik, hain zuzen. Etendako prestazio hori berriro ere sortu behar da dena delako pertsonak enplegu eskaera aktibo daukala egiaztatzen duen egunaren biharamunaz geroztik, gainerako betekizunak ere betetzen badira, eta hilabete baino ezin dezake iraun, lehenengo aldia bada.

Ebazpen hartan dagoeneko aurreratu genuen araudi berria aplikatzeak kudeaketaren aldetik eskatzen dituen doikuntzek eta Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzua abian jartzeak prestazio ekonomikoen hartzaileei edozein kalte sortzea saihestu behar dutela, halakoak ahultasuneko egoeran daude eta. Gogoeta horrek indarrean dirau, kudeaketan gertatzen ari diren aldaketak direla bide. ([Arartekoaren ebazpena, 2011ko otsailaren 23koa](#). Horren bidez amaitu da iragarpen honen inguruko esku-hartzea: enplegu-eskari aktiboa mantentzen ez zuten pertsonen diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioa etetea).

VI.2. *Diru Sarrerak Bermatzeko Errentari buruzko maiatzaren 25eko 147/2010 Foru Dekretuan ezarritako betekizunak ez betetzeagatik, Diru Sarrerak Bermatzeko Errentaren prestazio ugari azkentzea*

Arartekoak aurtan kexa ugari jaso du Diru Sarrerak Bermatzeko Errentaren prestazio asko azkendu direlako, 18/2008 Legean xedatutako betekizunak ez betetzeagatik, zehazki, etxebizitza berean jaso daitezkeen gehieneko kopuruari dagokion muga eta inongo ondasun

higiezinik ez izateko betekizun berria, ohiko etxebizitza izan ezik. Egin genuen azterketan, ikusi genuen foru aldundiak Diru Sarrerek Bermatzeko Errenta arautzeko maiatzaren 25eko 147/2010 Dekretuko Lehen Xedapen Iragankorra aplikatzen ari zirela. Xedapen horretan, Administrazioak prestazioak ofizioz berraztertzeke duten betebeharrak ezartzen da. Ez du xedatzen alde aurreko entzunaldirik, beraz, baizik eta dena delako pertsonari berrazterketa jakinaraztea, eta, ondorioz, Diru Sarrerek Bermatzeko Errentaren titularra izateko betekizun berrien aplikazioa. Bizkaian, zehazki, foru aldundiak prestazioaren hartzaile zenbait idatzi bat igorri zien 2010ean, jakinaraziz aurreko araudiaren arabera onarturiko prestazioak betekizunak betetzen ez zituztenei –aldundian zekitenez– berraztertu behar zizkietela. Jakinarazpen hori jaso zen kasuetan, erakunde honen aburuz, ez zen defentsa-gabeziarik gertatu. Hala eta guztiz ere, uste dugu prestazioa azkentzeko (edo eteteko) ebazpenak eduki gehiago eduki beharko luke, eta pertsona horientzat ulergarriagoa izan; izan ere, ez dira aipatzen aurkezturiko alegazioak –halakorik aurkeztu bada–, ez dira azaltzen pertsona bakoitzari doazkion arrazoiak, eta, ordea, testu orokor eta laburtu bat ematen da, araudi aplikagarria daukana.

Bizkaiko Foru Araudiak prestazioak azkentzea erabakitzeke erabili zituen ebazpenak ez ziren banakakoak, eta, aitzitik, azkentzearen arrazoiak eta araudi aplikagarria modu laburtuan jasotzen zituzten. Ildo horretan, prestazioa eteteko erabakia jasotzen duten foru aldundiaren ebazpenek akats bera dute. Akats bera atzeman dugu Arabako Foru Aldundiari dagozkion kexak izapidetzean. Ebazpenen izapideak arintzen dituzten eredu batzuk erabiltzen dira, behar bezala aintzat hartu gabe ebazpen horrek eragiten duela pertsona bat edo familia bat, behar bada ardurapean seme-alabak dauzkana, bere beharrian oinarritzkoenak ezalzteko diru sarrera batzuk gabe gera dadin. Egia da, oro har, errekurtsoren ebazpena xehe azaltzen dituela errekurtsoa onartzeko edo ez onartzeko arrazoiak, baina eragindako pertsonak arrazoi horiek jakitea atzeratu egiten du horrek, aurkeztutako errekurtsoren gaineko ebazpena jasotzen duen egunera arte, hain zuzen ere. Erakunde honen aburuz, ebazpenek informazio gehiago izan behar dute. Horrek, kudeaketari gardentasun handiagoa emateaz gain, ahalbidetzen du dagokion pertsonak lehen unetik eta argiro jakin dezan prestazioa eteteko edo azkentzeko arrazoiak zein diren. Horrela aplikatzeak, ziurrenik, administrazio beste atal batzuetan lana metatzea eragotziko luke (jendeari kasu egitea, administrazio baliabideetako atala, oinarritzko gizarte zerbitzuak, eta abar). ([Arartekoaren ebazpena, azaroaren 14koa](#). Horren bidez, Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ekintza Sailari iradokitzen zaio diru-sarrerek bermatzeko errentaren prestazioa etetea edo iraungitzea erabakitzen duen ebazpenetan arrazoiak behar bezala eta hizkuntza ulergarrian azaldu eta arrazoitu ditzan, testu laburtuak erabili gabe).

VI.3. Pentsiodun batek osaturiko bizikidetzaren unitate batean diru sarrerek zenbatzea

laz jarduera hori aipatu genuen. Pentsiodun batek, ezkontideak eta semeak osaturiko familia bat zen. Aita pentsiodunak eta amak bizikidetzaren unitate bat eratzen zuten ([18/2008 Legeko 9.2.a artikulua](#)), eta pentsio-osagarria jasotzen zuten. Semea lanean ibilia zen, eta, hortaz, lanaren ondoriozko diru sarrera batzuk jasotzen zituen orduan, eta ez zen bizikidetzaren unitatekoa.

Semeak lan egiteari utzi eta langabeziagatik subsidioa –DBE baino txikiagoa– jaso zue-nean, ulertu zen ekonomikoki gurasoen mendekoa zela eta, beraz, elkarbizitza unitate bera osatzen zuela. Horrela, baliabideen zenbaketan pentsioa eta subsidioa hartzen ziren aintzat, eta bien baturak gainditu egiten zuen hiru kideko bizikidetz-unitaterako ezarri-ta zegoen baliabide-muga. Horren ondorioz, gurasoek pentsio osagarriengatik jasotako zenbatekoak ez zituztela jaso behar ebatzi zen, eta itzuli egin behar izan zituzten. Eusko Jaurlearitzaren [Lan eta Gizarte Gaietako Sailari](#) adierazi genion ez daukala zentzurik, pen-tsiodunen elkarbizitza unitate batean, seme-alabak lanagatik diru-sarrerak jasotzen baditu –zenbatekoa edozein izanik ere– haiek ez zenbatzeak, seme-alabak ez duelako gurasoen elkarbizitza unitatea osatzen; seme-alaba horrek beste edozein jatorritako DBE baino di-ru-sarrera handiagoak jasotzen baditu haiek ere ez zenbatzeak. Eta seme-alaba berberak langabezia subsidioa –lan egin izanari eta egoera horregatik kotizatu izanari lotuta dago– jasotzen badu, diru-sarrera horiek zenbatzeak, DBE baino txikiagoak izateagatik gurasoen elkarbizitza unitatea osatzen dutelako. Eusko Jaurlearitzari honako proposamena helarazi genion: halako egoeretan elkarbizitza unitatetzat jotzen jarraitzea, baina elkarbizitza unitate horren baliabideak zenbatzean seme-alabaren diru-sarrerak aintzat ez hartzea.

Azkenean adierazi genuen ez zela zentzuzkoa bizikidetz unitate berezi horrek, Diru Sarre-rak Bermatzeko Errentaren azpiko diru sarrerak dituen pertsona batekin bizi denean, pen-tsio-osagarria jaso ezin izatea, baina errenta horren gaineko diru sarrerak jasotzen dituen norbaitekin batera bizi denean, aldiz, osagarri hori jasotzea.

Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak bidali zuen erantzunean, egungo araudian jasotzen den enplegurako aktibazioaren garrantzia aipatzen da. Hala ere, gure gogoetak pentsio baten onuradun ziren pertsona batzuei zegozkien, eta, horrenbestez, eman zitzaigun erantzuna ez da aplikatzekoa. Beste desberdintasun batzuen artean, 18/2008 Legeko 15. artikuluan espresuki xedatuta dago pentsiodunek osatutako bizikidetz unitateak ez daudela halabe-harrez beharturik gizarteratze hitzarmen bat egitera (147/2010 Dekretuko 12. 2 a) artikulua). Gerta daiteke, beraz, kasu honetan bezala, prestazioaren titularrari lan orientabideko inongo neurririk aplikatzea egokia ez izatea, hau da, pentsio-osagarriaren onuradunari.

VI.4. Pentsioduntzat jotzea %65eko edo gehiagoko ezgaitasun-maila duen 18 urtetik gorako seme edo alaba baten ardura izatearen ondoriozko diru sariaren kausa-tzailea, pentsio-osagarria kobratzearen ondorioetarako

laz aditzera eman genuen, ezintasunen bat duten pertsonen inguruko atalean, Eusko Jaurlearitzari zer proposamen egin genion, –%65eko edo gehiagoko ezgaitasun-maila duen 18 urtetik gorako– “ardurapeko seme edo alabagatik diru saria” deritzon prestazio ekono-mikoaren pertsona kausatzaileak pentsioduntzat jo ahal izateko, Diru Sarrerak Bermatzeko Errentaren ondorioetarako. Hau da, proposatzen zen sartu ahal zitezela Gizarteratzeko eta Diru Sarrerak Bermatzeko abenduaren 23ko 18/2008 Legeko 9.2.a) artikuluan. Enplegu eta Gizarte Gaietako Saiak ondo hartu du proposamena. Informazio zabalagoa ematen dugu [ezintasunen bat duten pertsonen buruzko atalean](#).

VI.5. Diru Sarrerek Bermatzeko Errentak ohiko etxebizitza ez diren ondasun higiezinak edukitzeagatik azkentzea

Bere garaian 147/2010 Dekretuak, 18/2008 Legea garatzean, sartu zituen berritasunetako bat izan zen Diru Sarrerek Bermatzeko Errentarako eskubidea onartzea bateraezin egitea ohiko etxebizitza ez diren beste ondasun higiezin batzuk edukitzearekin.

Xedapen horren azpian datzan logika argi dago: halako ondasun batzuen jabe den pertsonak –ohiko eran erabiltzen ez dituenean, hau da, haietan bizitzeko– badauzka mozkin ekonomiko bat eskuratzeko baliabide batzuk, ondasun horiek alokatuz edo salduz, konparazio baterako. Arazoa da ondasun higiezin horiek merkatuan oso balio txikia dutenean, edo haiek diru bihurtzea oso zaila denean, eta hori askotan gertatzen da gaur egungo gizarte eta ekonomia testuinguruan. Horri dagokionez, Diru Sarrerek Bermatzeko Errentaren hartzaile izan, eta prestazioa jasotzeko eskubidea azkendu dieten hainbat pertsonaren kexak iritsi zaizkigu, ohiko etxebizitza ez diren ondasun higiezin batzuen titular izateagatik, ondasun horiek guztiek ezaugarri hori bera dutenean: ez dute mozkin ekonomikorik ematen. Halakoak, zehazki, landu ezinezko landa lurzatiak, zaharberritu beharreko lokal utziak, eta abar izaten dira. Gehienetan, gainera, kasu gehienetan ondasun higiezin horiek testamentu xedapez eskuratu direla, eta horrek aipatutako pertsonak prestazioa galtzeko zorian jartzen ditu, *mortis causa* eskualdaturiko ondasun higiezinari uko eginez gero, eskubide ekonomiko bat ez baliatzeagatik (18/2008 Legeko 19.1.b artikulua) edo, era berean, ohiko etxebizitza ez den ondasun higiezin bat edukitzeagatik (147/2010 Dekretuko 9.3.b artikulua).

Eginiko informazio eskaeretan behin eta berriro nabarmendu da araudiak berak oztopo hori gainditzeko interpretaziorako ematen duen aukera, baina hiru foru aldundiek eman duten erantzuna, arrazoia falta ez zaiolarik, izan da arau bat aplikatu besterik ez dutela egiten, horri buruz, behintzat, oso argia den arau bat, hain zuzen. Nahiz eta kopuruaren aldetik kasu horiek oso ugariak ez diren, gure ustez, ordea, badira bereziki larriak, azken ondorioa baita pertsona baten egoera oker dadin arau jakin batzuk aplikatzeagatik, hasiera batean zer eta kontrakoa lortzekoak diren arau batzuk, hain zuzen. Kezka hori Eusko Jaurlaritzari, Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailari, aditzera eman zaio; bat etorri dira kasu horiek modu berezi batean hartzeko beharrezkoa delako ideiarekin, eta arazoa aztertuko dutela agindu dute.

VI.6. Arabako Foru Aldundiak Bizitza Berria elkartearen Betoño Etxeko erabiltzaileei Diru Sarrerek Bermatzeko Errenta ukatzea

Gasteizko Betoño Etxean gizartean bazterturik dauden pertsonak gizarteratzeko lan egiten da, eta Arartekoak hara egindako bisitaren ondoren, egiaztatu zen hango pertsonetako baten ere ez zuela jasotzen DSBE deritzon errenta, partaidetza publikoa duen baliabide hori erabiltzea prestazioa jasotzearen parekotzat jo zitekeela ulertzen zelako; hain zuzen, egoera hori 147/2010 Dekretuko 9.5 artikuluan jasota dago. Hala ere, erabiltzaileek adierazi ziguten batzuetan eskean ibili behar izaten zutela, eguneroko gutxieneko gastueterako eskudirurik ez zutelako.

Arabako Foru Aldundiaren erantzuna positiboa izan zen, eta aditzera eman zuen ez zuela ikusten inolako bateraezintasunik DSBE jasotzearen eta baliabide horren erabiltzaile izatearen artean, baldin eta egoiliar-egoera iraunkorra ez balitz.

VI.7. Baztertuak dauden pertsonen laguntzeko zentro bat irekitzearen kontrako jarrera

Aurten jarraipena egin diogu Bilboko Udalaren eta gizarte elkarten artean lortutako akordioari, etxerik gabeko pertsonen inguruko neurri batzuk hartzeko. Alderdiek Onartu zentroa Txurdinaga auzora ez lekualdatzea erabaki zuten, eta etorkizunean gatazkak saihesteko jarduera protokolo bat atontzeko konpromisoa zegoen. Azkenean, talde tekniko bat lanean hasi dela jakinarazi zuten, etxerik gabeko pertsonen egoerari buruzko hausnarketari heltzeko. Udalak adierazi digu lanean jarraitzen dutela aurrera eramateko jarduera zehatzak proposatzearen. Neurri osagarriei dagokienez, kaleko hezitzaileen lana areagotu dute, eta gizarte talde horrentzako beste zerbitzu batzuetan hobekuntzak egin dituzte, hala nola Elexabarri aterpetxeko gaixondo aldiatarako zentroan, bai eta beste hobekuntza batzuk ere Mazarredoko eskakizun baxuko aterpetxean eta negukoan.

VII. Ondorioak

- 1. Gizarte gastua murrizteko neurriek** modu larrian eragiten diete baztertuak edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonen, eta aditzera ematen dute gastu publikoak eta, zehazki, gizarte politiketarako gastuak sortu duela gaur egun dagoen defiziteko egoera. Egia da, ordea, defizita dela finantza erakunde jakin batzuen jardunaren nahiz eskumena zuten administrazio publikoek behar bezala gainbegiratu eta kontrolatu ez dituzten espekulazio mugimendu batzuen ondorioetako bat.
- 2.** Lehentasunezkoa da **ebaluazioak** egin daitezkeen gizarte politikek komunitateari dakartzion onuren gainean, eta haien emaitzak heda daitezkeen. Gizarte gastuari ematen zaion tratamendua ez dator bat errealitatearekin. Gastua baino gehiago, gizarte politikak inbertsioa dira; enpleguaren sorreran eta ondasunen eskarian laguntzeaz gain eta prebentziozko izaeraz gain (bestela egin beharko lirakeen beste gastu batzuei dagokienez: osasun zerbitzuak, segurtasuna...), sorkuntza iturri izan daitezkeen pertsona batzuen garapenean eta sustapenean inbertitzea eragiten dutelako, hori funtsezkoa izaki gizartearen aurrerapen eta kohesiorako.
- 3.** Gogoeta egin behar da Diru Sarrerak Bermatzeko Errenta eteteko erabiltzen den prozeduraz, beste diru sarrerarik, gehienetan, ez dituzten pertsonen bizitzan dituen ondorioak direla eta. Administrazio publikoek zerbait betetzen ez den kasuetan uzten diote prestazioa ordaintzeari, **bereizi gabe betebeharren bat ez zen konplitzen, betekizunen bat ez zen betetzen, edo iruzurrez jokatzeko zen**, jokabide horietako bati edo besteari egin beharreko gaitzespenak oso desberdinak direlarik. Zehapen prozedurara joko balitz, kasu guztietan prestazioa eten barik, era justuago batean egokitu ahalko litzaioke jokabidea zehapenari, eta ez lirakeke utziko familiak batere diru sarrerarik gabe, gehienetan

haien egoera ekonomikoan inolako eraginik ez duten betebeharrak ez betetzeagatik (hala nola jakinarazpen bat 15 egun igaro eta gero egitea, eta abar). Lanbide Euskal Enplegu Zerbitzuak prestazioa kudeatzea aukera bat da izapidetzea eta prozedura horiek barne hartu behar dituzten bermeak hobetzeko.

Garrantzitsua da, era berean, erabaki guztietan administrazio prozedura gordetzea; gure ordenamendu juridikoak pertsonen aitortzen dizkien eskubideak errespetatzea, hala nola defentsarako eskubidea izatea doakien prozedura orotan. Horregatik, entzunaldiaren izapidea eskaini behar da beti, eta ebazpenak behar bezala arrazoitu, beste berme batzuen artean.

4. Diru sarrerarik ez dituzten familien aldetik prestazio ekonomikoaren eskaria gehitzeak lotura zuzena du familietako kideen **enplegu faltarekin**. Funtsezkoa da administrazio publikoek arazo larri hori konpontzeko egiten duten lana, enplegua sortzen duten ekonomia jarduerak sustatzen laguntzeko neurriak ezarriz. Aldi berean, prestakuntza eskaini behar da lanpostuak har ditzaketen alorretan. Funtsezko edo berrikuntzazko sektoreetarako prestakuntza ere izango litzateke lagungarria enpleguaren sorrera bultzatzeko premiazko betebeharrak horretan.
5. Jasotako keak aztertzean, ikusi dugu administrazio publikoek **zorrotz** jokatzeko dutela prestazio ekonomikoak ematen dizkieten pertsonen betekizunak gainbegiratzean. Garrantzitsua da gizarte zerbitzuetako profesionalak aurrera eramaten duten jarduna behar bezala haren **balio sozialagatik, engaiamendugatik eta profesionaltasunagatik** lauda dadin eta aitortze dadin. Ezinbestekoa da, era berean, prestazio ekonomikoak jasotzen dituztenak ez laidoztatzea. Ez da ahaltsu behar haiek **ez direla erantzuleak** eliteek gero eta mozkin gehiago izatea bultzatzen duen eta elkartasunaren, zailtasuneko ulerkortasunaren eta pertsonarenganako erukitasunaren giza balioak **gutxiesten** dituen sistema batean.
6. **Ettxerik gabeko pertsonentzako** arreta ezin da geratu **ia esklusiboki** hiru hiriburuetako gizarte larrialdiko udal zerbitzuen gain. Jarraitu behar da pertsonak baztertuta eta etxerik gabe geratzera eramaten duten kausak sakonago aztertzen, egoera horiek aurre egiteko neurriak hobeto egokituz joateko. Halaber, kontuan izan behar dira pertsona horien beharrezkoak, aipatutako zerbitzu horiek estali behar dituztenak (badira gazteak eta adinekoak; batzuek ezgaitasunen bat eta/edo mendetasun mailaren bat dute; hainbat jatorritakoak dira; genero batekoak eta besteak, droga-mendetasuneko arazoak dituztenak, ...). Horretarako, udalek, aldundiek zein Eusko Jaurlaritzak engaiatu behar dira, beste administrazio zein erakunde batzuen artean.

III.7

IJITOAK ETA BESTE GUTXIENGO KULTURAL BATZUK

aRarteko

7. IJITOAK ETA BESTE GUTXIENGO KULTURAL BATZUK

I. Aurrekariak



Atal honetan Arartekoan 2011. urtean Arartekoak ijitoei eragiten dizkien kontuen inguruan aurrera eraman dituen **jarduerak** ditugu hizpide.

Gutxiengo kultural honek mendeetan zehar **jazarpena** eta **arbuioa** jasan ditu, azken hamarkadetan bakarrik jarri dira abian haien premiei erantzuna emango dizkieten politika publikoak baina argi dago **ez direla nahikoak** izan.

Pairatzen duten estigmatizazioa oraindik haien gizarte, ekonomia eta kultura arloko sustapena eragozten duen traba bat da. Zailtasun eta traba horiek gainditu dituzten eta ikasteko aukera eta lan duina edukitzeko aukera izan duten ijitoak badauden aurren, oraindik ijito asko bizi dira **biziraupen zaileko** baldintzetan, alegia, behar bezalako etxebizitzarik, urrik, argirik gabe, beste gabezia batzuen artean. Analfabetismo indizeak eta bizi-itxaropen txikiagoa biztanleria hori desberdintzen jarraitzen duten faktoreak dira, arteen arloan egindako ekarpenagatik eta familia-elkartasunaren balioak mantentzeagatik gailentzen bada ere.

Gizarte murrizketek eta finantza-krisiaren ziozko gizarte politiken gastu publikoa txikiagotzeak, enplegua suntsitzeak eta ez sortzeak, batez ere, desberdintasun eta gizarte desabantaila egoera handiagoan dauden pertsonen –adibidez, ijitoen, eragiten diete.

Ijito gehienek **estatu kide bateko herritartasuna** dute. Hortaz, kasu honetan paradoxa bat planteatzen da. Alegia, joan-etorri askerako eta egoitza eskubidea dute eta eskubide zibil eta politikoen eta erkidegoko pertsonentzako xedatutako zerbitzu eta prestazio publikoak jasotzeko eskubideen titularrak dira. Horrez gain, hainbat herri-administrazioak arreta ematen diete, baita Europar Batasuneko administrazioak ere. Hala ere, pobrezia, bazterkeria eta desberdintasuna pairatzen jarraitzen dute.

Joan den urtean aipatu genuen zenbait estatu kidek –horien artean Frantzia eta Italia– hizpide izan zituztela Europar Batasunak oinarri dituen funtsak zalantzan jartzen zituzten zenbait jarduera, horien artean, egoitza askatasunari edo taldeko kanporatzeen debekatzeari eta **gizarte premiei erantzuna emateko gaitasunari** buruzkoak.

Frantziari buruzkoak diskriminatzailatzat jo dira etnia arrazoiengatik [Europako Kontseiluaren Gizarte Eskubideen Europako Batzordeak egindako 2011ko ekainaren 28ko txosten](#) batean. Txostenaren arabera, etxebizitza utzarazteko neurria modu jakin batean egin behar da, hau da, pertsonen eskubideak eta prozeduraren bermeak errespetatuz, baita eragindakoen duintasuna ere. Horrez gain, berriro bizilekua emateko eta hori baliatu ahal izateko laguntzak emateko urratsak eman behar dira. Batzordeak ez du uste Frantziak utzarazteko prozesuak duintasuna errespetatzen duten baldintzetan burutu dituenik, ezta beste etxebizitza bat eskaini zaienik ere. Kanporatzeari dagokionez, haren ustez, ez ziren bete taldeko

kanporatzeak bidera ezin daitezkeela jasotzen duten legezko xedapenak; kanporatzeak ebazten dituzten prozedurek banakakoak izan behar dute eta pertsona bakoitzaren egoera pertsonala hartu behar dute kontuan.

Italian, Estatu Kontseiluak, herrialdeko goreneko administrazio instantzia judicialak, asentamendu nomaden inguruan larrialdi egoera ezarri zuen 2008ko dekretua ilegalizat eta funsgabekotzat jo du. Larrialdi egoerak berekin ekarri zituen helduak eta adingabeak asentamenduetan errolatzea, agiriak eskatzea eta egoera irregularrean zeuden pertsonen kanporatzea, baita nahitaezko utzaraztea ere. "Segurtasun publikoaren gaineko mehatxu" gisa kalifikatu zen eta, horregatik, kanpamentuetan isolatzen zitzairen, inolako arretarik eman gabe.

Haien egoerari dagokionez, Aditu Askeen Europako Sareak gizarteratzearen inguruan aurre argitaratu duen **txostena** aipatu dugu, ijitoek Europan bizitzen duten egoera aztertuta. Txosten horrek esparru politikoak eta dauden gobernuaren esparruak aztertzen ditu, ijitoak gizarteratzeko estatuko estrategietan kontuan hartu beharko lirartekeen oinarritzko elementuak azpimarratzen ditu eraginkorrak izan daitezkeen eta ijitoak gizarteratze aldera estatu mailan eta Europan lan egiteko zenbait iradokizun barne hartzen ditu.

Hizpide izan dugun beste **txosten** bat da Europako Batzordeak arrazakeriaren eta xenofobiaren aurka egindakoa Espainiari buruzko laugarren txostenean.

ECRIk onartzen ditu Ijitoen garapenerako plana (2010-2012), Ijitoen Estatu Kontseilua edo Ijito Kulturaren Institutua abian jartzeak ekarri dituen hobekuntzak, ijito askok oraindik desberdintasuna, bazterkeria eta bereizkeria jasaten dutela egiaztatu bada ere. Horregatik, hobekuntzekin jarrai dadin animatzen du.

Giza Eskubideen arloan lan egiten duten nazioarteko erakundeek –adibidez, **Nazio Batuak** eta **Europako Kontseiluak**– horiek babestu, sustatzeko konpromisoak xedatu dituzte, baita bereizkeriaren aurka borroka egiteko ere (besteak beste, Europako Kontseiluaren gutxiengo nazionalak babesteko esparru hitzarmena, arrazagatiko bereizkeria desagerrarazteko Nazio Batuen Batzordearen 27. zenbakiko Gomendio Orokorra). Horrez gain, ijitoak gizarteratzeko hamarkada ere gailendu behar dugu, xedea ijitoen gizarteratzea eta gizarte eta ekonomia arloko egoera hobetzea dela kontuan hartuta. Zeregin horretan hainbat estatuk hartzen dute parte ijitoak gizarteratzeko Europako plataforma abian jartze aldera 2009ko apirilean.

Halaber, Europar Batasunak 2020. urtera arte ijitoak gizarteratzeko estatuko estrategien Europako esparru bat landu du eta urte honetan geroago aipatuko ditugun esparruetan pairatzen dituzten zailtasunei aurre egiteko estatuko estrategiak prestatu daitezkeen bultzatu du.

Beraz, ijitoen gizarteratzea sustatuko duten neurriak abian jartzea babesten duen lege es-taldura egon badago. Hala ere, neurri horiek betearazteaz arduratzen diren herri-administrazioek ez dituzte neurriok gain hartzen.

Ijitoek pairatzen dituzten arazoek eta zailtasunen artean **gizarteak haiekiko duen gaitzespena** dago. Gaitzespen horrek eragin dezake herri-administrazioek lehentasunztat ez edukitzea ijitoak gizarteratu eta laneratzeak dakartzan premiei erantzuna modu integratuean emateko berriazko neurriak abian jartzea. Kultura arteko komunikazioa, gizarte arloko partaidetza, sentsibilizazioa eta komunikaziorako eta elkarren arteko harremanetarako eremuak funtsezkoak dira ijitoak gizarteratzeko borrokan.

Oso distantzia handia antzeman dugu legezko xedapenen, kide izandako nazioarteko erakundeetan gain hartutako konpromisoen eta errealitatearen artean. Egia da, oro har, gure estatuan zerbitzu eta prestazio publikoak modu berean eskuratzen dituztela baina neurri horiek ez dira nahikoak, ezta egokiak ere, laneratu eta gizarteratu daitezten. Izan ere, ez dituzte kontuan hartzen marjinazioari eta gizarte bazterkeriari aurre egiten urteak eta urteak daramatzan herri horren berezitasuna eta premiak. Zehazki Euskal Autonomia Erkidegoan, Ijito Herriaren Erabateko Sustapenerako eta Partaidetza Sozialerako I. Euskal Plana **2004. urtean** onartu zenetik bakarrik –duela 7 urte–, ijitoen elkarrean partaidetzarekin hartutako neurrien **plangintza serioa** egon da. Ebaluazioan neurri asko bete ez zirela agerian jarri bazen ere. Joera hori gainditu beharrean mantendu egin da, II. Euskal Plana 2011n amaitu baita eta jakina baita neurri gehienak ez direla bete, planaren ebaluazioak islatuko duen moduan. Ijitoak edo ijito herria, hainbat talde barne hartzen dituen eta 1971. urtean lehengo nazioarteko kongresu batean hautatu zen izendapena, “hauteskunde-indarrak” ez duen herrialde askotan zehar dagoen eta gaitzespena eta bereizkeria pairatzen duen sakanatutako gutxiengoa da. Hortaz, arduradun politiko eta publikoen konpromiso irmoak susta dezake aldaketa.

Azkenik, langabezia tasa hain altua duen lan merkatuak eta eskulana aukeratzeko lehentasunek ijitoak marjinatzen jarraituko dute. Beraz, austeritate neurriek, gizarte politikan bideratutako murrizketek ez dute iragartzen pertsona horien **duintasunaren alde borrokatzen** aurrera egin daitekeenik edo ijitoek tamalez belaunaldiz belaunaldi jazotzen den pobrezia eta bazterkeria zikloarekin eten ahal izango dutenik. Dagoeneko esan dugun moduan, sistema agerian ari da jartzen zaurkortasun egoerak alde batera ari dela uzten eta gizarte desberdintasunari ez zaiola ari aurre egiten, horrek gizarte kohesiorako dakarren arriskuarekin. Gogora dezagun gizarteak haren kide guztien ongizatea bermatzeko duen gaitasuna dela, desberdintasunak minimizatuz eta bazterkeria saihestuz.

II. Arloa kopurutan

Aurten jaso ditugun kexek, batez ere, etxebizitza bat edukitzeko zailtasunari eta erroldan izena emanda edukitzeko zailtasunari lotuta daude.

Urte honetan aztertutako hainbat kexek babes ofizialeko etxebizitza batetik kaleratu izana dute hizpide.

Bizikidetasun zailtasunen eta auzo batzuen hirigintza-narriaduraren gaiak jorratzen zituzten kexak ere jaso ditugu.

Kapitulua honen V. idatz-zatian aurten izapidetutako kexa esanguratsuenetako batzuk zehatz-mehatz aztertzen dira.

III. Araudi-testuingurua eta politika publikoak

Europako Parlamentuak [ijitoak gizarteratzeko 2011ko martxoaren 9ko ebazpena](#) egin zuen.

Ebazpen horrek alderdi asko biltzen ditu eta batzordeari eta estatuei proposamenak egiten dizkie ijitoen egoera aldatzeko bidea emango duten neurriak abian jar ditzaten.

Geroago, Europar Batasunak 2020. urtera arte ijitoak gizarteratzeko estatuko estrategien Europako esparru bat gauzatu du.

[Batzordeak, Europako Parlamentuari, Kontseiluari, Lantalde Ekonomiko eta Sozialari eta Eskualdeetako Lantaldeari 2020ra arte ijitoak gizarteratzeko estrategia nazionalen esparruari buruz 2011ko apirilaren 5ean egindako jakinarazpena](#). COM (2011) 173 final

Europako Batzordeak haren web orrialdean ijitoak gizarteratzeko 15 estatu kideen [estatuko estrategiak](#) argitaratu zituen, 2011ko abenduaren 31n aurkeztutakoak (Espainiako estrategia onartzeko kontsulta bidean da, gobernu aldaketagatik atzeratu baita).

Hortaz, alde batetik, estatu bakoitzak estatu, eskualde eta tokiko mailan ijitoei eragiten dizkien politikak garatu behar ditu, baita ijitoen gizarteratzea bermatzeko eskuragarri dauden funtsen behar bezalako erabilera egiten duela ziurtatu ere. Horregatik, estatuek ijitoen gizarteratzea lortzeko egiten diren ahaleginak babestea xedatu du (Europako Gizarte Funtsa, Eskualdeko Garapen Funtsa eta Tokiko Garapenerako Europako Nekazaritza Funtsa, Progress programa). Horri esker, etxebizitza moduko azpiegituretan eragina duten neurriak har daitezke, baita beste eremuetan eragina dutenak ere, hala nola, osasunean, hezkuntzan eta enpleguan.

Horren guztiaren ondorioz, estatu kideek ijitoak hezkuntzan, osasunean, enpleguan eta etxebizitzan gaineratzeko jarduerak abian jarri behar dituzte.

Aurten arrazakeriaren eta intolerantziaren kontrako Europako Batzordearen [13. zk.ko gomendioa](#) azpimarratu nahi dugu (ECRI), anti-ijitotasunaren eta ijitoek pairatzen duten be-reizkeriaren aurkakoa. Idazki horretan hainbat alderditan –adibidez, hezkuntza, enplegua, etxebizitza eta osasuna– horri guztiari aurre egiteko neurriak gomendatzen dira. Baita delitu arrazisten jazarpenari dagokionez ere. Gomendio horrek espazio publikoetan anti-ijitotasunari aurre egiteko garatu beharreko jarduera kopuru esanguratsua barne hartzen du, besteak beste, administrazioarekin harremanetan egotean, zerbitzu eta prestazio publikoak baliatzean, komunikazio baliabideetan eta informazioaren teknologiak ahalbidetzen dituen eduki arrazisten zabalkundeetan.

IV. Jarduera-plana

[Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza](#), [Herri Lan eta Garraio Sailarekin](#) eta [Abantoko Udalarekin](#) bildu gara. Bileran horietan, besteak beste, ijitoei eragiten dizkien kontuak jorratu ditugu. Geroago, arazok aztertuko ditugu gailendutako kexen atalean.

Vista Alegre ikastetxera hurbildu gara etxebizitzarik ez duten eta ikastetxe horretara joan ohi diren seme-alabak dituzten ijito familia batzuen egoera ezagutzeko. Familia horiei ez zitzaien berriro bizilekurik eman Sestaoko gizarte eta hirigintza arloko biziberritze planaren ondorioz. Bileran [Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren txostenean](#), 3. epigrafean, hezkuntza arloari eragiten dioten hainbat alderdi jorratu ziren.

Aurten **gizarte erakundeek** esan digute kezkatuta daudela ijitoek etxebizitzaren inguruan dituzten zailtasunengatik. Horrez gain, kezkatuta daude gizarte zaurkortasun larria pairatzen ari direla egiaztatzen duten gizarte txostenak dituzten familiei etxebizitza bat esleitzeko prozedura berezietan erabiltzen ari diren irizpide murriztaileengatik. Baita Europa ekialdeko ijitoen asentamenduengatik eta errealitate berri honi erantzunik ez emateagatik ere.

Arartekoak horren harira **gomendio orokor** bat egin du: [Arartekoaren urriaren 5eko 3/2011 Gomendio orokorra](#). Euskal Autonomia Erkidegoan bizi diren erkidegoko ijitoen asentamenduetan esku hartzeko jarduera protokoloak garatzeko premia. Bertan, ijitoek EAEn dituzten asentamenduen egoera eta haien premiarik oinarritzakoenei erantzuna emateko gabezia aztertzen dira. Halaber, aplikatzen den lege esparrua eta EBn ijitoen sustapenerako gain hartutako konpromisoak aztertzen dira. Aipatzen diren gogoeten artean dago ez dela uste neurri egokia denik nahitaezko utzaraztea. Pertsonen beharrentzat eta auzokideen harremanentzat egokia den gizarte eta komunitate mailako esku-hartzea Europar Batasuneko esparruan babesa duen prebentzio-neurria da eta nahitaezkoa da Europar Batasuneko herritar gisa eskubideen titular izanagatik. Esku-hartze faltak arazoa beste leku batera, beste herri batera, bideratzen du ez ditu betetzen Giza Eskubideen eta gutxiengoaren babesaren alorrean hartutako konpromisoak eta galdutako aukera da. Gomendioak behin eta berriro azpimarratzen du ijitoek eskubideak dituztela. Asentamendu bat utzarazteak lur edo eraikin baten erabileraren gaineko ikuspegia eta hori arautzen duten legezko xedapenak bakarrik hartzen ditu aintzat. Eskubide humanitarioak pertsonen eskubideak hartzen ditu kontuan eta botere publikoak interpelatzen ditu aintzat har daitezen eta ijitoak duin bizi daitezen beharrezko neurriak abian jar daitezen.

Zehazki, hasierako urrats moduan gomendatzen zen erkidegoko ijitoen finkapenetan esku hartzeko jarduera-protokolo bat egin zedin, bertan gizarte eskubideak eskuratzeko aukera, haien betebeharren konpliztea eta bizilekuaren bortxaezintasunaren eskubidea bermatuz. Horrez gain, ijitoak gizarteratzeko estatuko estrategien Europako esparrua kontuan har zezaten eta, zehazki, Europako funtsak erabiltzeko aukera, ijitoak gizarteratzeko prozesuaren hasierako fase honi erantzuna emateko.

V. Kexarik aipagarrienak

V.1. *Udal erroldan izena ematea*

Udal erroldan izena emanda edukitzeak eskubideak baliatzeko eta udalerriko herritarra izateko aukera ematen du. Oinarritzko eskubideen erabilera ukitzeaz gain, funtsezko betekizuna da zerbitzu eta prestazio publikoen eskaeran. Eskubideak erabiltzeko eskaerak arautzen dituen arautegiak erroldan inskribatuta egoteari buruzko ziurtagiria (edo errolda-agiria) ezarri du aurkeztu beharreko agirien artean, esate baterako osasunerako, doako justiziarako, beketarako eta gizarte babeserako eskubideei dagozkienak. Ijitoek beste pertsonak baino traba gehiago dituzte udal erroldan izena emateko, ez bakarrik etxebizitza bat alokairuan edo jabetzan edukitzeko zailtasunagatik, baita haien jokabidearen eta auzotar-harremanen gainean aurreiritziak eta beldurrak daudelako ere, eta, ondorioz, trabak jartzen dizkiete izena eman ahal izateko. Horregatik, izapide ditugun kexa-espeditentek elementu desberdinak eta zailtasun osagarriak dituzte ijitoei eragiten dietenean, segur aski auzotar ijito berriak edukitzeko errezelolari lotuta.

V.1.2. *Erroldan izena emateko eta herritar izateko zailtasuna*

Aurten udalak erroldan izena eman nahi izan ez dion familia baten kexa jaso dugu, herri horretan bizi bada ere. Familia hori gurasoek eta lau seme-alaba adingabek osatzen dute. Honakoak dira erroldan izena ez emateko udalak baliatutako arrazoiak: etxebizitzaren titulartasunaren gainean eztabaidak daude, horregatik alegatzen du herritar guztiei berdintasunezko tratamendua eman nahi diela.

Etxebizitza hori ez dago Jabetza Erregistroan jasota eta, ondorioz, hainbat bertsioa daude higiezin horren titulartasunaren inguruan eta etxebizitzaren erosketa iruzurra medio zela egin ote zen pentsatzen da, horrelakorik jazo izan bazen. Hala ere, etxebizitzaren titulartasunari buruzko eztabaida juridikoak alde batera utzita, erroldan izena emateko xedatzen den lege araubidea aplikatu behar da. Udal erroldan izena emateko gaia erregulatzen duen araudiak ez dauka zerikusirik dagokion prozedura judizialean argitu beharko diren eztabaida juridikoekin. Lege araubideak (zehazkiago Tokiko Araubidearen Oinarrien Legea, Populazio eta Lurralde Mugapenari buruzko Araudia eta Estatistika Erakunde Nazionalaren ebazpenak) bereizi egiten ditu erroldan inskribatzea eta higiezina hartzea legezkoa edo legez kontrakoa izatea. Erroldaren araudiak erroldan izena ematea benetako egoitzarekin lotzen du. Ez dago legezko arrazoirik udalak erroldan izen-ematea ukatzeko baina 2007. urtetik behin eta berriro ukatu zaie, udalerrian bizi badira ere eta seme-alabak ikastetxera joaten badira ere, eta udalak hori guztia jakin badakien arren.

Arartekoak udalari gomendio bat helarazi zion familia horri erroldan izena eman ziezaion baina txosten hau ixtera goazenean ere ez du erantzunik jaso: [2011ko abenduaren 15eko Arartekoaren ebazpena](#). Horren bidez, Abantoko Udalari gomendatzen zaio erroldan inskriba dezan Santa Juliana auzoan bizi den familia bat.

V.1.3. Erroldan baja ematea atzeraeraginezko ondorioekin eta eragina babes ofizialeko etxebizitza baten esleipenean

Atzeraeraginezko ondorioekin udal erroldan baja ematea erabaki duen udal baten kexa maingaineratu digute.

Eusko Jaurlaritzari erabaki horren berri eman zitzaion eta, horrenbestez, familia horri esleitu zitzaion babes ofizialeko etxebizitza baten ematea bertan behera utzi zen.

Arartekoak erroldan baja emateko prozedura aztertu zuen eta horren harira udalari gomendio bat helarazi zion: [Arartekoaren ebazpena, 2011ko ekainaren 6koa](#). Horren bidez, Sestaoko Udalari gomendatzen zaio familia bat udal erroldan ofiziosz bajan ematen duen ebazpena bertan behera utz dezala, familia udal erroldan mantendu dezala eta Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailari jakinarazi diezaiola familia horrek erroldaren baldintza betetzen duela, esleitu dioten babes ofizialeko etxebizitza berehala eman diezaioten.

Familia hori epai bidez kaleratu zen eta, ondorioz, ez zuen etxebizitzarik. Etxebizitzarik ez zutenez, senideen etxeetan bizitzen egon ziren. Hala ere, senide horiek ere kaleratu egin ziren (kasu horretan kaleratze administratiboa izan zen), hortaz, horiei ere etxebizitza uztera behartu zieten. Lau seme-alaba adingabe dituen familia bat da eta etxebizitzarik gabe ego-teak oso egoera zaugarrian utzi zituen.

Familia horrek udalari eskatu zion erroldan izena emateko gizarte zerbitzuen helbidean edo ikastetxearen helbidean, jakin bazekiten-eta Sestaon etxebizitza bat esleitu zietela. Erroldan baja ematearen ondorioz, ahulezia egoeran zeuden prestazio ekonomikoak jasotzen baitzituzten. Udalak etxebizitza bat esleitu zietela jakin zuenean, Eusko Jaurlaritzari jakinarazi zion erroldan izena emateko izapideari baja ematea ebatzi zuela atzeraeraginezko izaerarekin. Era berean, udaleko gizarte zerbitzuek foru aldundiari eskatu zioten espediente bat premiari zezan, adingabeak babesik gabeko egoeran zeudela ulertzeagatik, hain zuzen, behar bezalako etxebizitzarik ez edukitzeagatik, eta, horrez gain, foru aldundiari jakinarazi zion diru-sarrerak bermatzeko errentari dagokion espedientean dagoeneko jasota zegoen helbidean ez zirela bizi. Foru aldundiak adierazi zuen helbidean bizi ez zirela jakin zuenean diru-sarrerak bermatzeko prestazioa eten ziela eta bidegabe jasotako kopurua itzultzeko eskatu diela.

Udalak erroldan izena emateko izapideari baja atzeraeraginezko ondorioekin emateko aintzat hartu zituen arrazoiek zerikusia zuten errentamendu kontratuaren irregulartasunen saraketarekin. Irregulartasun horiek ez ziren epai judizialaren bitartez egiazkotzat jo. Halaber, polizia-aurrekariak ere alegatu ziren.

Udalak ez zuen Arartekoaren gomendioa onartu, nahiz eta ezin izan zuen erroldan izen-emateko izapideari baja eman atzeraeraginezko izaerarekin, baja emateko data geroago izan baitzen, Erroldatze Kontseiluaren aldeko txostenaren ostean, alegia, Eusko Jaurlaritzak babes ofizialeko etxebizitza bat alokairuan esleitu eta gero. Erroldan baja

emateko Erroldatze Kontseiluaren aldeko txostena behar da eta ez zegoen txosten hori atzeraeraginezko ondorioei zegokienez.

Ondorioz, Etxebizitza eta Herri Lan Sailak, [Etxebizitzaren arloan](#) aztertzen den moduan, familia horri etxebizitza eman zion. Garrantzitsua da azpimarratzea etxebizitza gainontzeko esleipendunei baino urtebete beranduago eman zitzaizela.

V.2. Babes ofizialeko etxebizitzaren utzarazpen administratiboak

Babes ofizialeko etxebizitza bat zuten ijito familien zenbait kexa-espeditente izapidetu ditugu. Kasu batean etxebizitza, prekario erregimenean, Eusko Jaurlaritzarena zen eta beste kasu batean, aldiz, udal batena eta erregimena alokairukoa. Herri-administrazioek utzarazpen administratiboari ekin zioten. Arrazoiak etxebizitzaren egoera kaskarra eta auzotarren artean arazoak gotea ziren.

Bi kasuetan familiek etxebizitza herri-administrazioari eman zioten, baldintza duinetan bizitzeko behar bezalako beste etxebizitza bat ez bazuten ere. Ez dugu antzeman jarduera okerrik egon denik. Izan ere, herri-administrazioek babes ofizialeko etxebizitzaren errentamendu kontratuak ebatz ditzakete, xedatutako kausak jazotzen badira. Hala ere, gure ustez garrantzitsua da azpimarratzea ijitoek zailtasun asko dituztela behar bezalako etxebizitza bat edukitzeko. Horregatik, esku-hartze publikoa funtsezkoa da egoera hori hobetzeko. Kasu horietan etxebizitza erabiltzen ez jarraitzeko baliatu diren arrazoiak zerikusia dute etxebizitzaren "erabilera desegokiarekin" eta auzoko harremanekin. Horren ildotik, ondoriozta daiteke ijitoak direla etxebizitza galdu izanaren erantzule bakarrak.

Erakunde honen ustez, zorroztasun gehiagorekin azertu beharko lirateke egoera horiek guztiak eta hartutako neurrien gaineko azterketa egin beharko litzateke. Etxebizitza baten esleipenari honako hau gehitu beharko litzaioko: familiaren egoera eta ezaugarriak, hezkuntza eta prestakuntza premiak, kultura arteko komunikazioan aurreiritziak eta zailtasunak aintzat hartzen dituzten beste neurri batzuk, hain zuzen, emaitza hori saihesteko. Familia gizarte bazterkeria egoeran gera dadin zerk eragin duen (faktore guztiak) azertu beharko lirateke, baita horien gizarteratzea ahalbidetzeko neurri egokiak abian jarri ere. Neurri horiek komunitateari, tartean den familiari eragin behar diete eta gizarte eragile publikoen lankidetzara behar da.

V.3. Etxebizitza beharra

Baldintza duinetan etxebizitza bat eskuratu ahal izateko aukera azken hamarkadetan ijito askok baliatu duten eskubide bat izan da. Hala ere, oraindik egon badaude etxebizitza duin bat ez duten pertsonak edo edukitzeari utzi diotenak. Arartekoaren funtzioen artean eskubideen betetzean –adibidez, behar bezalako etxebizitza bat edukitzeko eskubideen– antzematen diren gabezien inguruan arreta deitzea dago. Ildo horretan, azken urte honetan

ugaritu egin dira ijitoei eragiten dieten kexak eta agian egoitza-egoera okerrera egiten ari dela agerian jartzen ari da.

Gai horren inguruan egindako txostenek (besteak beste, Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Agentziaren txostena, “[Ijitoen eta travelleren etxebizitza baldintzak, txosten konparatiboa 2009ko urria](#)”, baita Europako herrialde batzuetan etxebizitza baldintzei buruzko txostena ere: [Standards Do Not Apply: Inadequate Housing in Romani Communities, Europa Roma Rights Centre](#)) agerian jartzen dute ijitoek bereizkeria pairatzen dutela etxebizitza bat eskuratzekoan eta gehiagotan bizi direla azprietxebizitzaren baldintzen oinarrizko azpiegituretik gabe eta haien etxebizitzak legezatzeko edo etxebizitza kalitatea hobetzeko aukerarik gabe. Haien estandarrak ez dira herritar gehienek.

Behar bezalako etxebizitza bat eskuratzeko zailtasunaren inguruan antzeman ditugun arazoak honako hauek dira:

- Ezin dute etxebizitzarik alokatu higiezin merkatuan (osasungarritasun baldintzak betetzen ez dituzten etxebizitzak edo lokalak ez badira). Alokairuko etxebizitzen prezio altuaz gain, jabeek eta auzotarrek ez dute nahi izaten etxebizitza ijitoei alokatu, prestazio ekonomikoen onuradunak diren edo ez alde batera utzita –gizarte bazterkeria egoeran dauden beste talde batzuegandik desberdintzen dien ezaugarria, prestazio ekonomikoen onuraduna izateak etxebizitza baten alokairurako aukera ematen baitie–.
- Oro har, merkatu pribatuan eskura ditzaketen etxebizitza bakarrak jabetza erregimenean dira. Etxebizitza horiek bizigarritasunaren baldintza kaskarrean daude edo, bestela, ez dituzte jabetza eskriturak edo hirigintza plangintzatik kanpo daude eta, horregatik, arrazoizko prezioa dute. Hirigintza eta oinarrizko azpiegituretako ekipamendu urrietako guneetan kokaturik daude eta gizarte bazterkeria egoeran eta langabezia dauden edo biziraupenerako jarduerak egiten dituzten pertsona asko daude. Hainbat gizarte arazo metatzen direnez, ezkutuko gizarte gatazka izaten da halako auzoetan, eta tirabira maila ezberdinak agertu ohi dira. Gizarte arazo eta zailtasun horiek guztiak modu integralean jorratu behar dira.

V.4. Taldeari eragiten dioten beste arlo batzuetan izapidetutako kexak, zehazki, hirigintza arloan. Jarduerak auzo degradatuenetan:
([ikusi txosten honetako II.15 kap.](#))

Erandioko Altzaga auzoa

Arartekoak izapidetu duen erreklamazio batean Erandioko pertsona talde batek euren bizi-moduaren osasungarritasun eta segurtasun baldintza eskasak helarazten zizkiguten. Kexa izapidetzeko hainbat jarduera egin ondoren, [2011ko apirilaren 1eko Arartekoaren ebazpena](#) eman genuen. Horren bidez, Erandioko Udalarik gomendatu genion Altzagako auzoaren hiri birsorkuntzarako ahaleginekin jarrai zezala lehentasunez.

Gomendioari erantzunez, udalaren ofizio bat jaso dugu eta bertan azaltzen digutenez, ostatu ematea posible egingo duten etxebizitza libre zein babestuentzat aurreikusitako etxebizitza blokeak eraikitzeke lanekin hasiko dira.

Abantoko Santa Juliana auzoa

Arartekoak 2010. urtean gomendio bat egin zuen. Aurten jarraipen bat egin du, auzora gerturatu da eta 2011ko urriaren 9an bilera bat egin du: Abantoko Santa Juliana auzuneak gizar-te eta hirigintzaren aldetik duen egoera eskasa agerian jarriz auzokide talde batek aurkeztuta erreklamazioa amaitutzat ematen duen [2010eko irailaren 20ko Arartekoaren ebazpena](#).

Sestaoko Txabarri, Urbinaga, Rivas-Simondrogas eta Los Baños auzoak

Arartekoak udalerrria biziberritzeko prozesuaren gainean ebazpen bat egin zuen ([2006ko azaroaren 6ko Arartekoaren ebazpena](#)). Aurten gomendioaren inguruan egin dugun jarraipena kexen bitartez burutu dugu. Ildo horretan, berriro ere jakin ahal izan dugu zenbait familia etxebizitzarik gabe geratu direla, Los Baños auzoko gizarte etxebizitzatik kaleratu zen familia adibidez.

VI. Ondorioak

- VI.1.** Ijitoen kasuan gizarte desberdintasunak oso handiak dira eta, horregatik, hainbat eremuetan neurri egokiak behar dira. Aurten Ijito Herriaren Sustapenerako eta Partaide-tzarako II. Euskal Planaren (2009-2011) iraunaldia amaitu da. **Plan horren betetzeaz arduratzen diren herri-administrazioek burutu dituzten neurri urriak** aintzat hartuta, kontu horiek guztiak zergatik bete ez diren argitzeko azterketa eta hausnarketa bat egin beharko litzateke eta, edozelan ere, plana bete dadin beharrezko neurriak lehenbailehen abian jarri. Herri-administrazioen eta ijito elkarten arteko komunikazio bideak (eta elkarrenganako ulermen aukerak) ireki dituen partaidetza-prozesu batean aurretik hausnartu, eztabaidatu eta xedatu diren jarduerak biltzen ditu planak. **Xedatutakoa betetzea** tartean dauden herri-administrazioen lehentasun bat izan beharko litzateke.
- VI.2.** Eragin dezaketen elementuen eta neurri eraginkorrek abian jartzea eragozten duten neurrien artean dago **gizarte gaitzespenari** lotutakoa, batez ere, ijitoek auzokide berak partekatzeren inguruko gaitzespena, baita auzotarrek tokiko autoritateei eskatzen dietela saihets ditzatela ijito auzokide berriak. Hori horrela, arduradun publikoek ordenamendu juridikoa bete behar dute auzokideen presioa alde batera utzita. Nolanahi ere, ijitoen sustapen eta gizarteratze eta laneraterako bidea emango duten neurriek aipatu gaitzespena gutxitzen lagun dezakete. Bereizkeriaren aurkako borroka bereizkeriaren aurkako borrokaren funtsezko oinarri bat da, bakarria ez izan arren eta biak lehentasunezkoak dira gizarte kohesioa lortzeko, xede hori ongizate estatuarekiko konsubstanziala da.

- VI.3. Etxebizitza** ijito familia askok ez duten oinarrizko premia bat da. Emakume, haur edo adineko... asko bizitza duina izateko eskubidea errespetatzen ez den baldintzetan bizi dira eta ezin dute belaunaldiz belaunaldi murgilduta dauden bazterkeriaren gurpila apurtu. Behar bezalako etxebizitza gizarteratzeko edozein proposamenek saihestu ezin dezakeen baldintza bat da. Ijito familia askoren etxebizitza motaren eta herritarraren gehienetako etxebizitzaren arteko aldea sekulakoa da. Ildo horretan, premiazkoa da ijitoei etxebizitza emateko neurriak eta haien egoera pertsonala eta kulturala aintzat hartuko dituzten beste neurri batzuk abian jartzea; neurri horiek haien partaidetza eta inplikazioarekin har daitezten eta baterako ardurak eta gizarteratzeko prozesuan aurre egitea lortzeko asmoak barne har ditzaten.
- VI.4.** Europako herrietan eta bideetan bizi den **gutxiengo kulturala** da. Aurten konpromiso bat hartu da, Europako estrategia eta nazionalak, Europako funtsekin batera aurkeztutakoa. Estatuek neurriak hartu behar dituzte eta laguntza teknikoaren eta lankidetzaren xedapenak daude. Pairatutako jazarpenaren ziozko kaltea arintzeko aukera bat da eta oraindik ijito askok jasaten duten gizarte bazterkeria egoera azaltzen du.
- VI.5.** Herri-administrazioaren **esku-hartzea** funtsezkoa da egungo gizarte eta ekonomia arloko testuinguruan behar bezalako etxebizitza bat eskuratu ahal izateko. Horrek esku-hartze integrala izan behar du, familiaren egoera eta bertako kideek dituzten premiak aintzat hartuko dituena, baita familiak auzoan duen kokapena eta auzokideen harremanak ere. Hartzen diren neurri askok ez dituzte kontuan hartzen kultura arloko elementuak. Horregatik, ez dute kultura arteko komunikazioa eta betebeharren ulermena laguntzen.

Gizarte esku-hartzeak ijitoen **partaidetza** behar du eta ijito familiek ardurak gain hartzea. Ijitoei eragiten dizkieten neurriek herriaren kultura ezaugarriak eta familien egoerak hartu behar dituzte aintzat.

III.8

ETORKINAK

8. ETORKINAK

I. Aurrekariak



Atal honetan etorkin atzerritarrei eragiten dieten jarduerarik esanguratsuenak aipatuko ditugu.

Arartekoak Euskal Autonomia Erkidegoan bizi diren pertsona **guztien** eskubideak defendatzen ditu erakundea sortzen eta arautzen duen 3/1985 Legean ezarritako mugak kontuan hartuta. Jarduera publikoak kontrastatzeko funtzioak **biztanleria gizarteratzeraz eta dibertsitatea kudeatzera bideratutako zerbitzu publikoen kudeaketaz** arduratzen diren euskal Administrazio Publikoek bakarrik

eragiten die. Atzerritarren sarrerari, egoitza-baimenari eta lan-baimenari buruzko immigrazio-politikak Estatuko Administrazio Orokorraren eskumenekoak dira, beraz, Arartekoak ezin ditu herritarrek jarduera-eremu horren inguruan dituzten keak artatu eta Herriaren defendatzailearen Bulegora bideratzen ditu halakoak.

Migrazio-mugimenduak, hots, pertsonak beren jatorrizko herrialdetik beste batzuetara joatea, **faktore askoko fenomeno globala** dira, eta horrenbestez, giza eskubideak errespetatzen dituzten eta nazioartean berdintasunik eza eragiten duten zioak kontuan hartzen dituzten politika publikoak eskatzen dituzte.

Atzerritarren sarrera, egoitza eta lana arautzen dituen lege-erregimenak eta araudia aplikatzearen ondoriozko jarduerak garrantzi itzela dute atzerritarren integrazio-prozesuan, **beren eskubideei eta hartzen dituzten gizartearekiko harremanari** eragiten baitie.

Migrazio-prozesuei esker, gure artean jatorri ezberdineko pertsonak bizi dira, beraz, gero eta garrantzi handiagoa dute bertakotzera eta dibertsitatea kudeatzera zuzendutako politika publikoek.

Espanian egoitza-baimena duten atzerritarrak 5.100.000tik gora dira. 2011. urtean 5.751.487 atzerritar bizi ziren Espainian, eta horietako %80k egoitza-baimena zuen. Horietako askok epe luze baimena zuten.

[Estatistikako Institutu Nazionaleko](#) datuen arabera, gaur egun 145.256 atzerritar daude Euskadin erroldatuta, hau da, biztanleria guztiaren **%6,6**. Portzentaje hori are handiagoa da Espainiako nazionalitatea lortu duten herritarrak ere kontuan hartuz gero. Ezin da ukatu jatorri-aniztasuna gure gizartearen ezaugarrietako bat denik. Hala ere, portzentaje hori beste autonomia erkidego batzuetakoa edo estatuko batez bestekoa baino txikiagoa da, horietan atzerritarrak biztanleria osoaren %12,2 baitira. **Euskadin, biztanleriaren guztirako kopurua immigrazioari esker mantendu ahal izan da, bestela murriztu egingo baitzen.**

2011n, gure erkidegoan, atzerritarren kopuruak estatuko beste autonomia erkidego batzuetan baino hazkunde handiagoa izan du kopuru erlatiboetan. Talde horretako pertsonak

lan-merkatuan sartzeko gehien erabiltzen dituzten sektoreak **etxeko lanena eta pertsonen zaintza** dira.

Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailaren 2010eko **Euskal Autonomia Erkidegoan bizi diren atzerriko etorkinen gaineko inkestaren** (AEI 2010) arabera, talde horretako pertsona gehienak gazteak dira eta administrazio-baimena dute (%82,2), eta taldearen heren batek epe luzerako egoitza-baimena du.

Datu garrantzitsua da atzerritarren helburu nagusia lana bilatzea dela. Atzerritarren **%7,1**ek bakarrik aitortzen du emigratzeko arrazoietakoa bat gizarte-laguntzak izan zirela. Hitz batez, gizarte-laguntzak ez dira faktore erabakigarria migrazio-proiektuan, pertsona gehienek duintasunez bizitzea ahalbidetuko dien lana eduki nahi baitute. Zenbaitetan etorkinen kolektibo osoari aplikatzen zaio kasu bakan batzuetan gertatutakoa, baina inolaz ere ez dira joera orokorrak.

Ikuspegiren azken barometroko ondorioek erakusten dutenez, Euskadiko biztanleriak uste du immigrazioak onurak ekartzen dizkiola ekonomiari, baina zalantzak ere erakusten ditu zenbait zerbitzu publikotan zein langileen eskubideengan dituzten ondorioen inguruan. Barometroak ondorioztatu du euskal gizartearen tolerantzia-maila zertxobait jaitsi dela, baina ez omen dago muturreko planteamenduen zantzurik.

Azkenik, **Etorkinak gizarteratzeko foroaren** txostenetan jasotakoa aintzat hartuta, esan beharra dago finantza-krisia, enpleguaren suntsipena eta enplegua sortzeko ekimenik eza kalte handia eragiten ari zaizkiela Europar Batasuneko etorkinei.

II. Arloa kopurutan

Jasotzen ditugun kexak arlo ezberdinetakoak izaten dira, etorkinek Administrazio Publiko desberdinekin baitituzte harremanak, gainerako herritarrek bezalaxe. Aurten gizarte arloko diru-laguntzak kendu izanagatikoa kexek gora egin dute, izan ere, kontu horrek biztanleria osoari eragin dio, eta bereziki, atzerritarrei. Beste arlo batzuetan izapidetutako kexen artean nabarmentzekoak dira **Herrizaingo Sailean** eta **Ingurumen Sailean** kultu islamikorako zentroak irekitzeko lizentzien inguruan bideratutakoak.

III. Araudi-testuingurua eta politika publikoak

Hizpide dugun arloan esku hartzen duten erakunde publikoek hainbat arau prestatu dituzte eta jarduera berriak jarri dituzte abian, ohikoa den legez. Goiburuko honetan horietako batzuk aipatuko ditugu, izan ere, gehiago sakontzea luzeegia gertatuko litzateke eta hori ez da txostenaren helburua. **Neurri** horiek etorkinen sarreraren kontrolari, beren estatu-tu juridikoari eta Administrazio Publikoek gauzatzen dituzten integrazio-politikei eragiten diete. Politika horiek bi uren artean mugitzen dira, izan ere, alde batetik migrazio-fluxuak kudeatu eta pertsonen sarrera eta egoitza irregularra kontrolatu behar dute eta, bestetik,

giza eskubideak, pluraltasuna eta aniztasuna errespetatu behar dituzte, baina askotan **bateraezinak** izaten dira edo **ez datoz bat** erabaki-maila guztietan.

Europar Batasuna

Europar Batasunak eskumen-muga esanguratsuak ditu hizpide dugun gaiaren inguruan, baina gero eta **eragin handiagoa** izaten ari da immigrazio eta asilo politikan. Aurten garatu dituen jardueretako bat immigrazioak Europari dakartzkion onura ekonomiko, sozial eta kulturalak areagotzera zuzendutako **Gainerako Herrialdeetako Nazionalen Integrazio-rako Europako Agenda** izan da. Agenda horren arabera, ezinbestekoa da etorkinek bizitza kolektiboko arlo guztietan modu aktiboan parte hartzea, eta nabarmendu egiten du tokiko agintariek zeregin horretan duten funtsezko eginkizuna. Gainera, hainbat **zuzentarau** eman dira, adibidez, Batasunetik kanpoko herritarrei Estatu kide bateko lurraldean bizitzeko eta lan egiteko baimena ematen dien baimen bakarra eskatzeko prozedura bakarra ezartzen duena edo gizakien salerosketa prebenitu eta haren kontra borrokatzeko zein biktimak babesteko emandakoa.

Kontseiluak **aldatu egin du** Europar Batasuneko Estatu kideen kanpoko mugetan lankidetzara eraginkorra kudeatzeko Europako Agentzia (**FRONTEX**) sortzen duen araudia, erakundeari botere eta eskumen gehiago emateko (bere gaitasun operatiboa indartze aldera) eta giza eskubideak betetzen direla bermatzeko egin ere.

Europako Parlamentuak hainbat **ebazpen** eman ditu, besteak beste, ezegonkortasunaren ondoriozko migrazio-fluxuei eta EBko kanpo-politikaren eginkizunari buruzkoa, Schengen gaineko aldatetei buruzkoa edota Bulgaria eta Errumania Schengen esparruan sartzeari buruzkoa. Horietan EBko politikan garrantzi itzela duten gai horiei buruz duen iritzia adierazten du.

Batzordeak hainbat **komunikazio** egin ditu, hala nola, migrazioenganako eta mugikortasunarenganako hurbilketa globalari buruzkoa, Immigrazioari eta Asiloari buruzko urteko txostenari buruzkoa, Schengen gobernantzari buruzkoa –Barne-mugetako muga-kontrol gabeago espazioa sendotzea–, edo Europar Batasunak jendea berriz hartzearen gainean egindako hitzarmenen ebaluazioari buruzkoa.

Estatua

Estatuak aurten onartu dituen araei dagokionez, honakoak aipatu behar dira: lehenik eta behin 2/2009 Lege Organikoak aldatu ondoren atzerritarrek Espainian dituzten eskubide eta askatasunei zein beren gizarteratzeari buruzko 4/2000 Lege Organikoaren Araudia onartzen duen **apirilaren 20ko 557/2011 Errege Dekretua**, eta ondoren, Europar Batasuneko Estatu kideetako zein Europako Esparru Ekonomikoari buruzko Hitzarmena sinatu duten gainerako Estatuetakoa herritarrak Espainian sartu, libreki zirkulatu eta bizitzeari buruzko otsailaren 16ko 240/2007 Errege Dekretua aldatzen duen **azaroaren 18ko 1710/2011 Errege Dekretua**.

Atzerritarrek Espainian dituzten eskubideei eta askatasunei zein beren gizarteratzeari buruzko urtarilaren 11ko 4/2000 Lege Organikoaren 31 bis eta 59 bis artikulua aldatzen dituen [uztailaren 27ko 10/2011 Lege Organikoa](#) ere aipatuko dugu. Aldaketa horren bidez areagotu egiten dira tratu txarrak ematen dizkieten edo esplotatu egiten dituzten pertsonak salatzea erabakitzen duten genero-indarkeriaren biktima diren emakumeak zein gizakien salerosketaren biktima diren pertsonak babesteko neurriak.

Etxeko zerbitzuaren lan-harremana arautzen duen [azaroaren 14ko 1620/2011 Errege Dekretuak](#) ere eragin handia du langile atzerritar askorengan.

Halaber, atzerritarren itzulera arautzen duten, genero-indarkeria zein gizakien salerosketa jasanezko emakume atzerritarrei aplikatu beharreko prozedura ezartzen duten edota jatorri errumaniarra duten pertsonen inoren kontura lan egin ahal izateko administrazio-baimenak jasotzen dituzten [jarraibideak eta zirkularrak](#) egin dira. Estatuko Fiskaltza Nagusiak [Fiskaltzak atzerritarren eta immigrazioaren arloan egiten dituen jarduera espezializatueta batasuna lortzeko irizpideei buruzko zirkularra](#) prestatu du.

Aurten honako hauek onartu dira: [Heritarrei eta Gizarteratzeari buruzko 2011-2014 Plan Estrategikoa](#); arrazakeriaren, arrazagatiko diskriminazioaren, xenofobiaren eta bestelako intolerantzia moten kontrako estrategia integrala; eta arrazakeriari eta xenofobiari loturiko gertaerak jakinarazteko sistemen gaineko jardura-protokoloa, arrazakeriari lotutako arau-hausteak ikertu ahal izateko. Protokoloak gertaera arrazistak salatzea bultzatu nahi ditu biktimak eta lekukoak, Europako Kontseiluaren arrazakeriaren eta intolerantziaren kontrako Europako Batzordearen gomendioari jarraiki, eta arrazakeriari eta xenofobiari lotutako jazoeren zerrenda zehatzagoa egiteko asmoa du.

Euskal Autonomia Erkidegoa

Eusko Legebiltzarreko Osoko Bilkurak [Euskadiko gutxiengoaren eskubideen defentsari buruzko Legez besteko proposamena](#) onartu zuen 2011ko abenduaren 15ean.

Aurten [Inmigrazioaren aldeko Itun Soziala](#) jarri du abian [Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak](#), eta gogoeta bultzatzea helburu duen agiri bat prestatu du. Itunak biztanleria plural eta inklusiboaren ideia azpimarratzen du. Funtsezko askatasunak, eskubideak eta betebeharrak praktikan jartzeko orduan pertsona bertokoa edo atzerritarra den albo batera utzi eta bertan bizi dela bakarrik kontuan hartzea esan nahi du horrek, eta ideia horrek eragin handia izango du politika publikoak egin eta aplikatzeko orduan, beraz, garrantzitsua izango da betetzen direla egiaztatzeko segimendua egitea.

Itunak aurreiritzietan eta gehiegizko orokortzeetan oinarrituta immigrazioa laidoztatzen duten diskurtso guztiak baztertzeko konpromisoak eta dibertsitateak duten garrantzia ere jasotzen du, eta arrazakeria edo xenofobia mota ireki zein zoliei aurre egiteko eta zigorgabetasun-esparru ezberdinei gogor egiteko eta salatzekeo deia egiten die heritarrei.

Batasunerako deia ere egiten du, immigrazio eta integrazio politikak ez daitezen hauteskudeen edo legebiltzarreko gehiengoan araberakoak izan.

Berdintasuna, giza eskubideak, kultura-aniztasuna, genero-ikuspegia edo normalizazioa eta unibertsalizazioa bezalako printzipioak barne hartzen dituen **Immigrazioaren, Herritarren eta Kultura arteko Bizikidetasunaren III. Plana** ere onartu da. Planak biztanleriari eta immigrazioari buruzko euskal politika laneratzea, eskola-arrakasta, dibertsitatearen kudeaketa, partaidetza zein diskriminazioaren aurkako borroka bezalako helburuak lortzeko moduan eratzeko proiektuak ere aurreikusten ditu.

Eusko Jaurlaritzaren Genero Indarkeriaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritzak zenbait jarduera egin ditu **gizakien salerosketaren biktima izan diren emakumeen** inguruan. Sexu-esplotazioaren biktima diren emakumeei (adin txikikoei barne) laguntza psikologikoa eta judiziala emateko koordinazio-protokoloa egin da, gaiaren inguruko sentsibilizazio-kanpaina egin da eta hainbat baliabide-gida prestatu dira. Jarduerok oso garrantzitsuak dira, izan ere, fenomeno hori oraindik ere gertatzen da gure gizartean nahiz eta emakumeen eta neskatoen eskubideak urratu, talde hori zaugarri utzi eta salerosten dituzten erakundeek antolamendu juridikoa hautsi.

IV. Jarduera-plana

IV.1. *Bilerak*

Aurten hainbat aldiz izan ditugu batzarrak Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Gaietako Saileko **Immigrazio eta Aniztasunaren Kudeaketa Zuzendaritzarekin**.

Bilera horietan **atzeritarrei arreta juridikoa emateko zerbitzu berriaren** funtzionamenduari buruzko jakin-mina erakutsi genien zenbait gabezia antzeman genituelako. Gabetasun horiek arazoak Heldura bideratzeko jarduera-protokoloa duten talde zaugarrien arretan edo zerbitzu hori eredutzat duten pertsonen arretan (laguntzarik gabeko adingabe atzeritarrak, prostituzioan diharduten emakumeak edo bestelako genero-indarkeria jasaten duten emakumeak) aurkitu genituen bereziki.

Halaber, babesik gabeko adingabe atzeritarren arloan duten eskumenari buruzko kezka ere helarazi genizkien, hala nola, **adingabe atzeritarrak hartzeko protokoloa** egiteko premia edo hurrak babesteko zentroetako erregistro pertsonalei zein beren defentsa-eskubideari eragiten dien araudia hobetzeko premia.

Bileretan gizakien salerosketa prebenitzeko, haren kontra borrokatzeko eta biktimak babesteko jarduera publikoak martxan jartzeak duen garrantzia ere planteatu genuen.

Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta ematea arautzen duten arauetara buruzko kontuak ere planteatu ziren, eragin handia baitute atzeritarrengan.

Jakinarazi zigutenez, aurrerantzean Eusko Jaurlaritzak egingo ditu etxebizitzaren egokitasunari eta gizarte errotzeari buruzko txostenak. Mota horretako txostenak derrigorrezkoak dira familia berriz elkartzeko eskaria eta egoitza-baimena izapidetzeko, hurrenez hurren. Gizarteratzeko ahaleginari buruzko txostenak ere egiten ditu. Txosten horiek egoitza-baimena berriztatzeako eskakizunak betetzen ez dituzten atzerritarren kasuan egiten dira. Eusko Jaurlaritzaren eginkizun berriok eragina izango dute pertsonen dokumentazioa erregularizatzeko eta familiak berriz elkartzeko prozesuetan.

Langabezia dauden atzerritarrek beren oinarrizko premiak betetzeko gastuei aurre egite-rakoan dituzten arazoak azpimarratu nahi izan dituzte aurten ikusi ditugun **gizarte-erakun-deek**, izan ere, eskakizunak gogortu dituztenez, etorkinek ez dute diru-laguntzarik lortzeko aukerarik.

Aurten Eusko Jaurlaritzaren Herrizaingo Saileko **Genero Indarkeriaren Biktimei lagun-tzeko Zuzendaritzarekin** ere bildu gara. Erakunde hori mota guztietako genero-indarkerien biktimek artatzeko politikak zuzentzeaz eta koordinatzeaz arduratzen da; ez du bere lana etxeko tratu txarretara eta sexu-erasoetara mugatzen, beraz, derrigorretako prostituzioaz eta emakumeen zein neskatuen salerosketaz ere arduratzen da, eta indarkeria mota horiek, zoritxarrez, emakume atzerritarrei eragiten diete.

IV.2. Jardunaldietan eta mintegietan parte hartzea

Arartekoak atzerritarren inguruko jardunaldi eta mintegi askotan hartu du parte, besteak beste, **Herriaren defendatzailearen** Bulegoak Espainian gertatzen den gizakien salerosketari buruz antolatu zuenean. Bertan giza eskubideak kontuan hartzeak eta salerosketaren biktimek identifikatu eta behar bezala tratatzeak (emakume atzerritarren egoitza-baldintzen kontrolari buruzko jarduerak eta krimen antolatuen kontrako borroka alde batera utzita) duten garrantzia azpimarratu zen. Hori lortzeko ezinbestekoa da sexu-esplotaziorako sa-lerosten diren emakumeak antzemateko eta identifikatzeko zein datuak biltzeko zeregine-tan aritzen diren eragile publikoei eta sozialei behar bezalako prestakuntza ematea. Eus-ko Jaurlaritzak ere diskriminazioaren kontrako borrokarari eta Euskadin bizi diren etorkinen gizarteratzeari buruzko hainbat jardunaldi antolatu ditu eta gu bertan izan gara.

Euskal Herriko Unibertsitateak arrazakeriaren, xenofobiaren eta gorroto-delituen gainean antolatutako jardunaldia ere nabarmendu nahi dugu. Bertan ikuspuntu penaletik aztertu ziren delituok, ezartzen zaizkien zigor eskasak eta horiek jazartzeko dauden zailtasunak nabarmendu ziren eta adierazpen askatasunerako eskubidearekiko talka agerian utzi zen. Gainera, Kataluniako fiskaltza espezializatuaren praktika aztertu zen.

IV.3. Egindako bisitak

Genero-indarkeriaren biktimek diren emakumeak artatzeko baliabide bat bisitatu dugu. Bisita horri buruzko informazioa **emakumeen eta gizonen arteko berdintasunari buruzko atalean**

jasotzen da. Arlo horri buruzko kontuetan itzulpen-zerbitzua zutela egiaztatu ahal izan genuen. Jaso genuen informazioaren arabera, jarduera-protokoloa Eusko Jaurilaritzak atzerritarrak juridikoki artatzeko ezarritako eredu berrira moldatzen ari ziren.

IV.4. *Iritzi-artikuluak*

Arartekoak aurten egindako iritzi-artikuluaren artean arrazagatiko diskriminazioaren kontrako nazioarteko egunean (martxoak 21) argitaratutakoa aipa dezakegu; bertan egun dauden desberdintasunei buruzko eta diskriminazioak pobrezia-aren gorakadan, indarkeria sortzeko orduan zein pertsonen gaitasunen garapena ekiditeko orduan izan dezakeen eraginari buruzko gogoeta egiten zen.

Planteatzen zen, baita ere, desberdintasunak eta aniztasuna kontuan izan behar direla pertsona guztiak justizia lortzeko, bakean eta aske bizitzeko eta berdintasuna izateko duten desioa betetzeko aukera izan dezaten.

Gainera [adierazpen instituzionala](#) ere egin da tolerantziaren nazioarteko eguna dela-eta. Agirian azpimarratzen zen erlijio arteko eta erlijio barruko komunikazioa oso garrantzitsua dela erlijioagatiko tolerantziarik ezaren kontra borrokatzeko, eta botere publikoei Euskal Herrian haziz doan erlijio-dibertsitatea onartuz eta aintzat hartuz aurrera egiteko beharrezko neurriak har ditzatela eskatzen ziren erakunde honek.

IV.5. *Ikerketa-lanak*

Aurten bi ikerketa-lan argitaratu dira.

"Etorkinek zerbitzu eta prestazioetara duten sarbidea, euskal autonomia erkidegoan" izeneko lana Gipuzkoako SOS Arrazakeriaren [Mugak](#) ikerketa-taldeak egin du. Azterlan horrek garrantzi handia du gizartearentzat, izan ere, gehiengoak uste du etorkinek asko edo gehiegi erabiltzen dituztela gizarte-zerbitzuak. Azterlanak erakutsi du justu kontrakoa gertatzen dela, etorkinek **zailtasunak eta mugak dituztela prestazio sozialak lortzeko**, bereziki beren egoera administratiboa irregularra bada.

2010eko urteko txostenean adierazi genuen legez, ezinbestekoa da etorkinek zerbitzu eta prestazio publiko gehiago erabiltzen dituzten ideia hori azterlan eta ikerketen bidez gezurtatzea, ez baita egia. Ildo beretik jarraituta, La Caixa Fundazioaren *"Immigrazioa eta Ongizate-estatu Espainian"* azterlana ere aipatu nahi dugu.

Bertan planteatzen diren ondorioetako bat zera da, "dei efektua" existitu existitzen dela, baina ez diela harrera-herrialdeko gizarte-programei erantzuten, **eskulanaren benetako eskariari** baizik. Eskaria lurralde jakin batzuetan kontzentratzeak etorkinek zerbitzu eta prestazio publikoak gehiago erabiltzen dituzten ideia hori indartzen duela ere ondorioztatzen du

azterlanak. Beste ondorio bat ere ateratzen du hizpide dugun lanak, izan ere, gure **ongizate erregimenaren** egitura-ahuleziak nabarmentzen dizkigu haren puntu sendoak eta ahulak erakutsita.

Mota horretako azterlanak egin arren, etorkinek zerbitzu publikoak eta diru-laguntzak gehiegi erabiltzen dituztela dioten mezuak barru-barrura sartu dira gizartearen sektore guztietan, atzeritar talde batzuek zergarik ordaintzen ez dutela ere zabaldu da, eta gure ustez hori kezagarria da gizartearen kohesioari eta diskriminazioaren kontrako borrokari begira, mezu horiek ez baitatoz datu objektiboekin bat.

Azpimarratu egin behar dugu **zerbitzu publikoak jasotzeko baldintza** berak bete behar dituztela etorkinek eta bertokoez, eta hein berean ordaintzen dituzte zergak. Dena den, eta azterlanak ondorioztatzen duenari jarraiki, etorkinek zailtasun handiagoak izan ohi dituzte araudiak eskatzen dituen eskakizunak betetzeko (egoitza independentea, alde aurretik toki batean aldi batez bizi izana edo epe jakin batez udal-errolan izen emanda egon izana egiaztatzea), eta beren egoera juridikoaren arabera ez dute prestazio eta zerbitzu publiko jakin batzuk jasotzeko eskubiderik.

Ez da ahaztu behar zaugarritasun-egoerak eta langabeziak diru-laguntzen eskaria areagotu duela, bai bertokoen artean, bai etorkinen artean.

Azkenik, azterlanak planteatzen du etorkinen **ikuspuntuko ekonomiko edo utilitarista** kontuan hartu beharrean bizirauteko borrokan dituzten benetako zailtasunak direla aztertu eta gogoan hartu behar direnak, adibidez, egoera administratibo irregularra, errenta-kontraturik lortu ezina, edo jatorrizko herrialdean familiak duen egoerari helderakoan nazioarteko zuzenbide pribatuaren arloan sortzen diren arazoak, horien erruz etorkinek zailtasun handiak baituzte diru-laguntzak lortzeko.

Arartekoak **ikertzaile ezberdinek egindako** "*Adingabeak edo atzeritarrek? Esku hartzeko politiken azterketa, lagundu gabeko adingabe atzeritarren gainekoa*" azterlanean ere lagundu du, eta lan horren laburpena [Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren](#) txostenean aurki daiteke.

V. Kexarik aipagarrienak

V.1. Atzeritarren estatutu juridikoari buruz hartutako kexak

Mota horretako kexak Herriaren defendatzaileari igortzen zaizkio. Turista edo ikasle izateko bisa ukatu izanari buruzkoak izaten dira. Atzeritarrekin ezkondata dauden Batasuneko pertsonen familia elkartzeko eskaria ukatu izanaren ondoriozkoak ere izan daitezke. Beste arrazoi bategatiko kexak ere egoten dira, kanporatze-zigorra ezarri zaien pertsonen gizarte errotzeagatik egoitza-baimen berezia lortzeko eskaria onartu ez izanagatik alegia. Azken kasu horretan, ezarritako araudi berriak argitu egin du irizpideak bateratzerakoan jarraitu beharreko prozedura. Nazionalitatea lortzeari, jatorrizko herrialdera bueltatzeari eta

etorkinen estatutu juridikoarengan eragina duen araudiaren aplikazioarekin lotura duten alderdi ezberdinei buruzko kontsultak ere jaso dira.

2011n zehar Herriaren defendatzaileak Atzerritarren eta Mugen arloko Komisariotza Nagusiaren urtarrilaren 25eko 1/2010 zirkularren inguruko esku-hartzearekin jarraitu du, eta jarduera hori aipatu egin nahi dugu garrantzitsua delako. Hainbat kexa aurkeztu ziren zirkular horren ondorioz, izan ere, egoera irregularrean egote hutsagatik, pasaportearekin behar bezala identifikatuta egon arren, atzerritarrak atxilotu zitezkeela ematen zuen ulertzeraz.

Poliziaren eta Guardia Zibilaren Zuzendaritza Nagusiek jakinarazi zuten zirkular horrek ez zuela identifikazio-kontrolak sistematikoki jarriko zirenik esan nahi, eta ez zegoela kolektibo jakin bati zuzenduta (egoera irregularrean dauden atzerritarrak, kasurako).

Arrazagatiko diskriminazioa deuseztatzeko Batzordeak ere zirkular horri buruzko iritzia eman zuen [Espainiari buruz egindako azken gogoeten](#) bidez; agiri horretan erakundearen 31. (2005) eta 13. (1993) gomendio orokorrak gogorarazten dira.

Errumaniar jatorriko pertsona batek lan egiteko administrazio-baimena galtzea

Interesduna Espainian bizi zen eta uztailean txartela zigitatu behar zuen enplegu-eskatzaile gisa, baina ez zuen halakorik egin eta errumaniar jatorridun pertsoneri eragiten dien araudi berria aplikatu zitzaion. Horrenbestez, Espainian **lan egiteko administrazio-baimena iraungi zitzaion**, araudi berria 2011ko uztailaren 22a baino lehen lan-eskatzaile gisa izen eman ez zutenei aplikatu baitzitzaion. Iraungipena ez zitzaion administrazio-ebazpen bidez jakinarazi, Lanbiden kontsulta bat egiterakoan baizik. Honako hau araudi berriak errumaniarren eskubideei eragin dien atzera pausuak dakartzan ondorioen adibidea da.

Lagundu gabeko adingabe eta gazte atzerritarrak

Talde horien inguruan egin ditugun jarduerak hizpide izan dugun [Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren](#) txostenean aztertu ditugu. Jarduera horiek hainbat elementurengan dute eragina, besteak beste: babeserako erakundeek ematen duten arretari buruzko datuen urteroko jarraipena, premiazko harrerarako protokoloa prestatzeko egindako jarduerak, egoitzarako harrera-zentroetan artatutako adingabeek eskatutako dokumentazioa ez ematea, Fiskaltzak adina zehazteko dekretu bat eman izanagatik tutoretza etetea, defentsa-eskubidea, emantzipazio-prozesuaren zaurgarritasun-egoera eta jarraipena egiteko premia...

V.2. Euskal administrazio publikoen jardueren inguruan jasotako kexak

V.2.1. Udal-eroldan izen emateko zailtasunak

Atzerritarrek mota horretako arazoak izaten dituzte indarrean dagoen pasaporterik ez badute. Ez da ohikoena izaten beren jatorrizko herrialdeetako agintariek normaltasunez ematen

baitutuzte, beraz, horren inguruan jasotzen ditugun kexak kasu zeharo bereziak izaten dira. Aurten jaso dugun kexa bat ezkontzaz kanpoko harreman batean alaba bat izan duen jatorri marokoardun ama batek igorri digu, umearen aitaren laguntzarik ez duenez pasaportearen lortzeko arazoak baititu. Erakunde honen ustetan, halako egoerak aztertzerakoan umearen interesak hartu behar dira kontuan, bereziki pasaportearen emateko arrazoia Kontsulatu baten funtzionamenduari eta Espainian eta Europan indarrean dauden balore konstituzionalak errespetatzen ez dituen antolamendu juridiko baten aplikazioari edo interpretazioari lotuta dagoenean (kasu honetan Marokokoa).

Besteak beste, atzerritarrek udal-errolan izena emateko dituzten zailtasunak hizpide dituen gomendio orokorra prestatu dugu aurten: [Arartekoaren urriaren 17ko 5/2011 gomendio orokorra](#). Udalek beren udalerrietako egoitzetan bizi diren etxerik gabekoak eta foru aldundiek tutoretzapean dauzkaten adingabeak udal erroldetan jasotzeko jarduerak egiteko betebeharra.

V.2.2. Desberdintasunak atzerritarren arloko berariazko ofiziozko txanda betezerakoan

Atzerritarren arloko berariazko ofiziozko txandak bere gain hartzen ditu pertsona bati sarrera ukatzea, bere herrira itzultzea edo Espainiako lurraldetik kanporatzea ekar dezaketen prozedura administratiboak eta nazioarteko babesaren inguruko prozedura guztiak. Atzerritarrak botatzea ekar dezaketen prozedurak modu ezberdinean artatzen dira hiru lurralde historikoetan. Bizkaian eta Gipuzkoan indarrean dagoen araudiaren arabera, pertsona atxilotu eta kanporatzeko administrazio-espeditentari hasiera ematen zaio, baina **Arabian ez dago atzerritarrak soilik artatzeko guardiarik**. Gabezia hori konpentsatzeko xedez, guardian dagoen abokatuak polizia-bulegoan eta epaitegian dauden edo kanporatze-agindua duten atzerritarrak artatzen ditu, eta 48 orduko alegaziorik egonez gero, artatu dituen abokatuak berak egiten ditu atxilotuaren guardiako artapenaren barruan.

[Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailaren](#) Immigrazio eta Aniztasunaren Kudeaketa Zuzendaritzak onartu du jarduera ezberdina dela, beraz, harremanetan jarri da [Justizia eta Herri Administrazio Sailaren](#) Justizia Sailburuordetzarekin, horixe baita atzerritarrek hiru lurralde historikoetan jasotzen duten arreta juridikoa indarrean dagoen legediarekin bat etortzeko beharrezko neurriak garatzeko eskumena duen organoa. Arartekoaren erakunde hau ere jarriko da Sail horrekin harremanetan hizpide dugun gaiaz jarduteko.

V.2.3. Familia berriz elkartzeko egoitza-prozeduretarako etxebizitzaren egokitasunari buruzko txostena

Etxebizitzaren egokitasunari buruzko txostenak egiteko zuzentarauak aldatu dituen udalerrri bati eragiten dion kexa bat bideratu dugu. Zuzentarau berri horiek familia-unitate bakarra onartzen zuten etxebizitza bakoitzeko, eta lehen mailako familia izan behar zen, beraz,

neba-arrebak beste familia-unitate bat lirateke. Udalerriak aldaketak egin zituen zenbait espedientetan irregulartasunak aurkitu zituelako, izan ere, interesdunari aldeko txostena eman ondoren aldatu egiten zen etxebizitzan bizi ziren eta bertan erroldatuta zeuden pertsonen kopurua. Nolanahi ere, irizpide hori aplikatzeak **etxebizitzaren egokitasunari buruzko txostenak** lortzea zaildu zuen, etorkinek zailtasunak izaten baitituzte eurek bakarririk etxebizitza baten alokairua ordaindu ahal izateko.

Familia berriz elkartzeko egoitza-prozeduretan etxebizitza egokia dagoela egiaztatzeari buruz [Lan eta Immigrazio Ministerioak 2011ko ekainaren 28an emandako DGI/SGRJ/4/2011 Jarraibideak](#) **familia-unitate** bat baino gehiago elkarrekin bizi daitekeela aurreikusten du, beraz, berrezarri egin ziren aurreko jarduera-irizpideak.

V.2.4. Ezintasun-gradua aitortzeko eskabidea bideratzea ukatzea

Honako espediente honen kasuan, Foru Aldundiak ez zuen ezintasun-gradua aitortzeko eskabidea izapidetu. Ezintasun-gradua aintzatetsi, adierazi eta kalifikatzeari buruzko [abenduarren 23ko 1971/1999 Errege Dekretuak](#) arautzen du ezintasun-graduaren aitortpena.

Araudiak ez du inolako salbuespenik xedatzen atzeritarrek egindako eskariak bideratzeko orduan, eta ez du eskariok ez onartzerik aurreikusten. Foru Aldundiak azkenean hartu zuen eskabidea, baina aurreratu zuen ezezkoa emango diola uste baitu egoera administratibo irregularrean dauden pertsonen oinarritzko gizarte-zerbitzuak hartzeko eskubidea dutela, baina ez gizarte-zerbitzu espezializatuak hartzekoa, atzeritarrek Espainian dituzten eskubideei eta askatasunei zein beren gizarteratzeari buruzko Lege Organikoaren 14.3 artikuluan eta Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 3. artikuluan xedatutakoari jarraiki.

Kasu honetan kontuan hartu beharreko hainbat elementu daude. Alde batetik, eskabideak bideratu eta ebazpena beste edozein administrazio-ebazpenek izan behar duen edukiarekin emateko betebeharra, eta bestetik, egoera irregularrean dagoen atzeritarrek bere ezintasun-gradua aitortzeko prozedura izapidetzeko duen eskubidea. **Oinarritzotzat** jotzen diren zerbitzu eta prestazio sozialek ez dute "toki komunik" araudian ezta hura Administrazio Publiko ezberdinek aplikatzeko prozesuan ere, batez ere kontuan hartuz gero Autonomia Erkidego bakoitzak duela gizarte-laguntzarako arloko eskumena. Gainera, balorazioa egiterako orduan aplikagarriak diren beste araudi batzuk ere hartu behar dira kontuan, besteak beste, pertsona orok duen duintasunerako eskubidea edo **Ezintasunak dituzten Pertsonen Eskubideei buruzko Konbentzioa eta haren Eskumeneko Protokoloa**.

Nolanahi ere, gogoetarako elementu garrantzitsua da aipatutako araudian ez dagoela ezintasuna aitortzeko debekurik, eta aitorten horrek eragin garrantzitsua duela bestelako eskubideengan (etxebizitza, lana, zergak...). Seme-alabak bere ardurapean dituen emakume bat da hizpide dugun kasuaren protagonista. 2003az geroztik bizi da EAEn, eta ezin izan du bere egoera administratiboa legezatu ez duelako lan-eskaintzarik lortu. Ezintasuna aitortu izan balitzaio babestutako lanaren baitan aurkitu ahal izango zuen lan-eskaintzaren bat. Azkenik, gogoratu behar dugu ezintasunen bat duten emakume atzeritarrek

gizarte-bizitzaren esparru ezberdinetan bazterkeria pairatzeko faktore gehiago dituztela eta hainbat diskriminazio jasaten dituztela. Hizpide dugun kekek planteatzen duen arazoak izugarrizko garrantzia duela uste dugu pertsona hori guztiz zaurgarri geratzen delako, beraz, jarduera ezberdinak abian jartzea erabaki dugu eta laster emango dugu horien berri.

V.2.5. Bestelako jarduerak

Aurten gora egin dute generiko deritzegun kekek; horietan bertoko pertsonak etorkinek zerbitzu eta prestazio publikoak gehiegi erabiltzen dituztela eta Administrazio Publikoek lehentasunezko tratua ematen dietela salatzen dute, Islamaren itzala handiagoa izateak gizartean izan dezakeen eraginari buruzko beldurra adierazten dute, edota atzeritarrek delitu gehiago egiten dituztela eta botere publikoek ez dituztela behar bezala jazartzen salatzen dute.

Kasu horietan guztietan Arartekoak erantzun egiten du, uste baitugu garrantzitsua dela erakunde honetara jotzen duten pertsonak jakinaraztea beren datuak eta "egiatzat" dituzten uste horiek ez datozela bat immigrazioaren fenomenoaren inguruan egin diren **azterketa zorrotzen** datuekin eta gizartean inolako oinarririk gabe zabaldu diren aurreiritzien ondorio direla. Horrela **gizarte-politiken defentsaren eta giza eskubideekiko zein gizarte demokratikoaren balioekiko** (pluraltasunerako eta aniztasunerako eskubidea) **errespetuaren aldeko ikuspuntua** helarazi nahi diegu eta, era berean, beren usteak gezurtatuko dituzten azterlan eta ikerketen ondorioen berri eman nahi diegu. Arlo horretan faltan botatzen dira gizarte-politikek pertsonen ongizatean, gizartean eta ekonomian dituzten eraginak (kohesio handiagoak eta elkarbizitza hobetzeak gizarteari ekarriko lizkiokeen onurak, etorkizunean ekidingo lirartekeen gastuen aurreikuspena, sor daitezkeen ekarpenen aurreikuspena...) neurtuko dituzten ikerketak eta ebaluazioak.

V.2.6. Txostenaren beste atal batzuetan aztertzen diren kekek

Txostenaren beste atal batzuetan etorkinei eragiten dieten jarduerak jasotzen dira, beraz, arlo horietara joko dugu: etorkinek identifikazio-saioetan parte hartzea ([ikus II.5. Justizia kapitulua](#)); atzeritar adingabeei osasun-laguntza fakturatzea ([ikus II.12 Osasuna kapitulua](#)); atzeritarrei eragiten dieten polizia-jarduerak ([ikus II.4 Herrizaingoa kapitulua](#)); kulturako zentro berriak irekitzea ([ikus II.6 Ingurumena kapitulua](#)); udalerrian erroldatu ahal izateko atzeritarrei dokumentazio gehigarria eskatzea ([ikus II.11 Administrazio publikoen erregimen juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak kapitulua](#)).

VI. Ofiziozko jarduerak

VI.1. Saharako herritarrek Espainiako nazionalitatea eskatzea

Joan den urtean, 2010eko urteko txosteneko etorkinei buruzko atalean, Mendebaldeko Saharako pertsonak Espainiako nazionalitatea eskatzeko egindako eskariak tartean hartzen

zituen eta Herriaren defendatzailearen bulegora bideratu genuen administrazioaren kabuzko jarduera bat aipatu genuen.

Talde horren inguruan egiten diren jarduerak oso ezberdinak izaten dira eta ez dago herri horrek eta bertako herritarrek bizi duten egoera berezian aplikatzeko egokia den araudirik, beraz, hizpide dugun jarduera profitatuta gai horren inguruan dugun iritziaren berri eman genuen. Oroigarri bat igorri dugu Herriaren defendatzaileak gaiaren inguruan jarduerarik egin duen edo halakorik egiteko asmorik duen jakiteko.

VI.2. Atzeritarrek juridikoki artatzeko eredu berriaren jarraipena

Administrazioaren kabuzko jarduera bat hasi genuen eredu berriaren funtzionamenduari berri izateko, bereziki honako kasuetan: Koordinazio eta Laguntzarako Unitatearen (EKLU) arreta-eskariak hartzeko eta bideratzeko prozedura, datu pertsonalen tratamendua, zerbitzu berriaren egungo egoera, 2011ko lehen hiruhilekoan egindako artapen-kopurua, eta Zerbitzua eskatzen duten pertsonen profil nagusiak. Jarduera hori etorkinei arreta juridiko-soziala eskaintzeko Heldu programa kentzearen inguruan izandako esku-hartzea amaitzen duen [Arartekoaren 2010eko urriaren 1eko ebazpenari](#) jarraipena egiteko asmoz egin genuen.

Immigrazio eta Aniztasunaren Kudeaketa Zuzendaritzak artapen-eskariak hartu eta Koordinazio eta Laguntzarako Unitatearen bidez bideratzeko jarraitzen duen prozeduraren berri eta planteatutako gainerako gaien berri eman digu Eusko Jaurlaritzak. Jaso dugun informazioa kontuan hartuta, esan daiteke Zerbitzua bete-betean ari dela funtzionatzen. Horrenbestez, erakunde honek hizpide dugun espedientea itxi du, baina zerbitzuaren gaineko beste kexarik jaso gero berriro irekiko du.

VI.3. Etorkinak bakarrik bizi direnean, eta beren ezkontidea edo ezkontzakoaren aitzeko beste harreman iraunkorren baten bidez lotuta dagoen pertsona estatuko lurraldean bizi ez denean, bizikidetzako unitate ekonomiko independentea eratzeari buruzko araudiaren desegokitasuna (Diru-sarrerak Bermatzeko Errentari buruzko maiatzaren 25eko 147/2010 Dekretuaren 5.1 a) artikulua).

Administrazioaren kabuzko jarduera bat hasi dugu, eta horren bidez araudi hori aldatzeko premia adierazten duten hainbat gogoeta helarazi ditugu.

Pertsona horien sarrera eta bizitzea erregulatzen duen araudia hauxe da: abenduaren 11ko 2/2009 Lege organikoaren bidez egindako erreformaren eta gero, Espainian bizi diren atzeritarrek dituzten eskubide eta betebeharrak eta haien gizarteratzeari buruzko lege organiko eta garatzeko araudia, 557/2011 EDak onartu zuena. Araudi hori dela-eta, atzeritarrek Estatuko Administrazio Orokorrari Espainian sartzeko, bizitzeko, lan egiteko edo jatorrizko herrialdean bizi den bikotekidearekin elkartzeko baimena eskatu behar diote.

Baimen horiek eskuratzeko bete behar diren baldintzak sailak dira lortzen. Oro har bikotekideetako bat Espainian bizi bada eta bestea jatorrizko herrialdean bizi bada ez da biek bananduta bizi nahi dutelako. Orokorrean, lehen aipatu dugun araudiarekin zerikusia dauka, oso murriztailea baita. Espainian bizi den bikotekideak familia berriro elkartzeko duen aukera honen menpe dago: bi bikotekideek zenbait baldintza bete behar dituzte eta Estatuko Administrazio Orokorrek berriro elkartzeko baimena eman behar die.

Araudi hori oinarritzat hartuta, Espainian bizi den atzerritarrak, jatorrizko herrialdean bizi den bikotekidearekin berriro elkartzeko baimena lortzeko, ohiko administrazio egoera eduki behar du eta familia mantentzeko eta behar bezalako ostatua edukitzeko nahikoak diren diru-sarrerak dituela egiaztatu behar du (lehen aipatutako araudiaren 52. artikulua eta hurrengoak). Baldintza horiek betetzea zaila da. Hori dela eta, beste bikotekidearekin berriro elkartzeko baimena eskatu duten bikotekide askok ez dute lortu. Familia berriro elkartzeko eskatzen duten pertsonak langabezian baldin badaude edo laguntzen titularrak baldin badira ez dituzte berriro elkartzeko bete beharreko baldintzak betetzen, azken kasu horretan, gizarte laguntza sistematik datozen diru-sarrerak ez direlako aintzakotzat hartzen.

Diru-sarrerak bermatzeko errenta arautzeko dekretu berrian agertzen den xedapenak Diru-sarrerak Bermatzeko Euskal Sistematik kanpo utziko ditu pertsona asko eta asko, kasurik gehienetan bete ezin den baldintza bat eskatzen duelako: bi bikotekideak elkarrekin bizi izatea.

Adingabeak tartean dauden kasuetan araudi hori zentzu hertsian aplikatzea oso kezagarria da. Adingabe horiek beharbada Espainian jaio dira eta, nolana ere, gurasoek baloratu dute euren interes gorena Espainian bizi daitezen dela. Diru-sarrerak bermatzeko errentaren iraungipenak haur asko babesik gabe utz ditzake. Xedapen horrek, adingabeak daudenean, Haurraren Eskubideen Hitzarmenaren eta Haur eta Nerabeen Babes eta Arretarako Euskal Legearen aurkakoa da.

Atzerritarrek ezingo dute bete bi bikotekideak elkarrekin bizitzeko eskakizuna; horregatik, pertsona askori iraungi egin zaie eta egingo zaie diru-sarrerak bermatzeko errenta.

Eredu aldaketa hori, haurrak daudenean, oso kezagarria da eta adingabe horien bizitzan ondorio oso larriak sortzeaz gain, babeserako erakundeen (foru aldundiak) esku-hartzea eragin dezake. Hobe da (eta jasangarriagoa) haur horiek euren gurasoekin bizitzea.

Umeen egoera aztertzen duten txostenek, esaterako Unicefek eta Pere Tarrés Fundazioak 2011ko urrian egin berri duten “[Leihoak zabalduz: gizarte-arriskuan dauden umeak, nerabeak eta familia etorkinak](#)” txostenak, umeen pobrezia-aren gorakadari buruzko datu kezagarriak uzten dituzte agerian.

Horrenbestez, uste dugu araudi hori berrikusi eta, izapide egokiak egin ondoren, bertan behera utzi beharko litzatekeela. Gainera, uste dugu mendeko umeak tartean daudenean interpretazio mesedegarriagoa egin beharko litzatekeela. Halako kasuetan **147/2010 Dekretuaren 5.2 c) artikulua** aplikatu liteke.

Eusko Jaurlaritzak erantzun digu gure gogoetak kontuan izango dituela 147/2010 Dekretuaren hurrengo aldaketa egiterakoan.

Epeei dagokienez, Eusko Jaurlaritzaren Enpleguko Plangintza eta Berrikuntza arloko zuzendariarekin eta Lanbideko Prestakuntza eta Diru-sarrerak Bermatzeko Errentaren zuzendariarekin egindako bileran jakinarazi ziguten zenbaketa 147/2010 Dekretua indarrean jarri zen egunetik aurrera egin behar dela, hau da, **2010eko ekainaren 18tik aurrera, beraz, prestazioak gutxienez 2012ko ekainera arte egon beharko lirатеkeela indarrean.**

VII. Ondorioak

1. Eusko Legebiltzarrak **Euskadiko gutxiengoen eskubideen defentsari buruzko** Legez besteko proposamena onartu du. Immigrazioari buruzko III. Euskal Plana ere onartu da, eta immigrazio arloan itun soziala lortzeko jarduera ezberdinak ere jarri dira abian. Mota horretako lanabesak oso beharrezkoak dira eurek ezartzen baitituzte euskal politika publikoen oinarri izan behar diren parametroak, esaterako, atzerriartasuna alde batera utzi eta egoiliarra izatea kontuan hartzen duen, immigrazioa xede alderdikoiak lortzeko erabiltzea ekiditeko konpromiso partekatua duen, edo praktikan aniztasuna, normalizazioa eta unibertsalizazioa defendatzen dituen **herriartasun pluralaren eta inklusiboaren printzipioa**. Politika horien oinarritzko printzipioak Administrazio Publiko guztietan eta arduradun politiko zein publikoen adierazpenetan aplikatu beharko lirатеke.
2. Zaugarritasun-egoeran dauden pertsoneri (adibidez, etorkinei) eragiten dieten zerbitzuak eta prestazioak **murriztu eta moztu** dira. Gainera, Administrazio Publikoek gizarterakundeei eta esku-hartze eremu horren inguruko programei laguntzeko ildoak **kendu** dituzte. Baliabide pertsonalak eta kulturalak ekarriko dituzten pertsona **ekintzaile** gehiago dituen gizarte kohesionatua izango badugu, integrazio-prozesuak artatzeak lehen-tasuna izan behar du Administrazio Publikoentzat. Zaugarritasun-egoerei jaramonik ez egiteak **atzerapausoa** dakarkie politika publikoei, eta horrek gizarte-bazterkeria egoeran dauden pertsonen kopurua areagotzea ekar dezake.
3. **Gastu publikoaren murrizketak eta** aldaketa demografikoetara moldatzen ez den **sistemaren zurruntasunak** prestazio eta zerbitzu publikoak lortzeko lehia handiagoa dakarte, eta horrek erraztu egiten du ardura zaugarrien diren taldeei egozte, esaterako, etorkinei.
4. Gure gizartea gero eta **pluralagoa eta anitzagoa** da, beraz, kontuan hartu behar da pertsonen beren nortasun kulturala eta erlijio-askatasuna izateko duten eskubidea, beti ere bestelako oinarritzko eskubideekin bateragarria baldin bada. Erlijio-askatasunerako eskubidearen gaineko edozein araudi eginez gero, ezingo da eskubidea erabiltzea ekidin. Administrazio Publikoek indarrean dagoen legea bete behar dute, eta kultu islamikorako tokiak irekitzea **legezko arrazoirik gabe** ekidin dezaten auzokideek egin ditzaketan mobilizazioek ezin dute erabakian eraginik izan.

5. Garrantzitsua da **giza eskubideen** arloko nazioarteko konpromisoak kontuan hartzea, besteak beste, adigabeei buruzkoak, sexu-esplotazioaren biktima diren emakumeei buruzkoak, lan-esplotazioaren biktima direnei buruzkoak, ezintasunak dituzten pertsonen buruzkoak edo jatorrizko herrialdeetan jazarpena pairatzen duten pertsonen buruzkoak. Atzerritarrei eragiten dieten erabakietan kontuan hartu behar da pertsona bakoitzaren egoera pertsonala, eta egoera hori behar bezala **haztatu** behar da migrazio-fluxuak kontrolatzeko neurriak aplikatzerakoan. Eragile publiko eta sozial guztiek giza eskubideak betetzea eta errespetatzea gizarte bati aurrera egitea ahalbidetzen dion funtsezko oinarria da.
6. Jatorri ezberdina duten pertsonenganako **aurreiritziek** eta beren jarrerari, jokabideei zein prestazio eta zerbitzu publikoez egiten duten erabilerari buruzko informazio zehatza ez erabiltzeak zaildu egiten dituzte bizikidetzeta eta diskriminazioaren zein gizarteko ezberdintasunen kontrako borroka.

Garrantzitsua litzateke talde jakinen kontrako diskriminazio –eta gaitzespen-jarreraren zergatia aztertzen duten **diziplina anitzeko ikerketak** egitea.

III.9

LESBIANA, GAY, BISEXUAL, TRANSGENERO ETA TRANSEXUALAK

9. LESBIANA, GAY, BISEXUAL, TRANSGENERO ETA TRANSEXUALAK

I. Aurrekariak



Arartekoak arlo honetan egiten duen lanak Konstituzioaren 14. artikuluan du oinarria; izan ere, pertsona guztiak berdinak direlako printzipioa ezartzen du, eta bereizkeria debekatzen du Ezin da inolako bereizkeriarik egin sexu-orientazioa edo genero-identitatea aintzat hartuta, eta euskal botere publikoak behartuta daude, Konstituzioko 9.2 artikulua oro har ezartzen duenez, pertsona guztien berdintasuna benetakoa eta eragingarria izatea eragozten duten oztopoak kentzera. Arlo honetan, lesbianen, gayen, bisexualen eta transgenero eta transexualen eskubideak defendatzeko aritzen gara lanean.

Horrez gain, sustapen-lana egiten dugu, euskal administrazio publikoek beharrezko neurriak eta jarduketak gara ditzaten eskubide horiek berdintasun-baldintzetan baliatu ahal izateko. Auzi honekin loturiko gure jarduketa guztien xedea hiru helburu hauetan laburbiltzen da:

- euskal administrazio publikoek beren jarduera guztietan berdintasuna erabat errespetatzen eta sexu-joeraren eta genero-identitatearen ondoriozko bereizkeriarik egin ez dezaten lortzea.
- euskal gizartearen bereizkeriarik ez egiteko eta sexu-joerari eta genero-identitateari dagokionez aniztasuna erabat errespetatzeko kultura sustatzea.
- homofobia edo transfobia ororen aurka borrokatzea, Euskal Autonomia Erkidegoan homosexualen eta transexual edo transgeneroen egoeraren berri zabaldua.

Gai honekin loturiko kexak izapidetzeaz gain, hainbat jarduera egin ditugu, euskal administrazioek talde horren eskubideak erabat integratzeari dagokionez hobeto funtziona dezaten bultzatu eta sustatzeko.

II. Arau- eta gizarte-testuingurua

Talde honi eragiten dion esparru juridikoa aldatu egin da azken urteetan, pertsona horien eskubide zibilak erabat parekatzeko asmoz, hala sexu bereko pertsonak ezkontzeko aukerari dagokionez, nola transexualen edo transgeneroen genero-identitatea sentitzen duten sexura legez egokitzeko ahalaria dagokionez. Hala, lehen-lehenik, izatezko bikoteak arautzen dituen [maiztasaren 7ko 2/2003 Legea](#) egin zen Euskal Autonomia Erkidegoan; ondoren, ezkontzeko eskubidearen arloan Kode Zibila aldarazteko [uztailaren 1eko 13/2005 Legea](#), eta, azkenik, [martxoaren 15eko 3/2007 Legea](#), pertsonen sexuari buruzko erregistro-aipamenaren zuzenketa arautzen duena; beraz, arau-multzo hori da LGTBen taldearentzako eskubideen eredu berria ezartzeko lege-oinarria. Dena dela, nahiz eta jadanik arrazoizko denbora-tarte bat igaro den, aipaturiko erreformek oraindik hutsuneak eta gabeziak dituzte aplikazio aldetik. Berrikiago, 2011. urtean, Eusko Jaurlaritzak **“Transexualak genero identitateagatik ez baztertzeari eta haien eskubideak aitortzeari buruzko Lege Proiektua”**

egin du. Horren bidez, euskal erakunde publikoek talde horri eman diezaioketen arretarekin loturiko alderdi garrantzitsuenak jorratu dira.

2011. urtean, **Eusko Jaurlaritzako Immigrazioko eta Aniztasuna Kudeatzeko Zuzendaritzak** hartu ditu, **Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailaren** barruan, **LGTBen taldeari arreta ematearekin zerikusia duten gobernu-funtzioak**. Zuzendaritza horrexeri atxiki zaio, halaber, Eusko Jaurlaritzako Gay, Lesbiana eta Transexualentzako Arretarako Zerbitzua, **Berdinu** izenekoa. Immigrazioko eta Aniztasuna Kudeatzeko Zuzendaritzak, aipaturiko funtzio horiek baliatuz, **“Aniztasun Afektibo-Sexualaren Kudeaketa. 2011-2013ko lan-plana”** deritzon dokumentua egin du, Euskal Autonomia Erkidegoko LGTBen elkarteekin elkarlanean. Dokumentu horretan, aldi horretan garatu beharreko helburuak eta estrategiak zehaztu dira. Kontuan hartuta dokumentu hori 2011. urtekoa dela, oraindik ezin ditugu ebaluatu aurreikusitako lanaren emaitzak; izan ere, 2012. urtean hasiko dira garatzen; beraz, ordutik aurrera baloratu ahalko dugu dokumentua nola garatzen ari den. Nolanahi ere, geure burua zoriondu behar dugu ekimen horrengatik; izan ere, Euskal Autonomia Erkidegoan lehenengoz, ekintza publikoko estrategia sistematizatu bat programatu da, Eusko Jaurlaritzak modu zeharkakoan bideratua, LGTBen eskubideak defendatzen dituzten taldeek arazotsuen jotzen dituzten alderdiak hobetzeko.

Transexualen osasun-laguntzari buruzko aldarrikapenei dagokienez, jadanik 2010. urtean Euskal Osasun Sistemak bere gain hartu zuen transexualen osasun-laguntza osoa, hau da, sexu berresleipenerako kirurgia ere barne hartzen duena; hori lehen ez zen sartzan **Osakidetzaren** osasun-prestazioen barruan, eta gaur egun **Gurutzetako Ospitalean** xede horrekin sorturiko unitate espezializatuak ematen du. Horrek aurrerapen eztabaidaezina ekarri du Euskal Autonomia Erkidegoko transexualentzat; izan ere, ez dute EAEtik kanpora joan beharrik sexua aldatzeko interbentzioak egiteko. Hala ere, transexualen taldeak zerbitzu horren funtzionamenduari loturiko hainbat aldarrikapen egiten jarraitzen du oraindik ere. Badakigu, hala adierazi baitugu Eusko Jaurlaritzako Immigrazioko eta Aniztasuna Kudeatzeko Zuzendaritzak, aldarrikapen horiek Osasun Sailaren eta Osakidetzaren barruko zuzeneko arduradunei helarazi dizkietela, eta gaur egun aztertzen ari direla. Alabaina, erakunde honetan 2011. urtean ez dugu jaso horren inguruko kezarik, aurreko urteetan ez bezala.

Oro har, ikusi dugu **urri izan direla, eta gainera ez oso esanguratsuak, erakunde honetan** 2011. urtean LGTBen eskubideei dagokienez jaso ditugun kegak, iragandako urteetan ez bezala. Horrengatik, atal honetan ez dugu horietatik bat ere nabarmenduko. Nolanahi ere, eremu horretan lan egiten duten taldeekin harremanetan gaudenez gero, badugu modua gaur egun elkarte horiek bereziki kezkatzen dituzten arazoetako zenbait ezagutzeko, eta gehienak alderdi hauekin lotuta daude: beharrezkoa dela administrazio-doikuntzak egitea LGTBen herritarren eskubideak aitortuko dizkien lege-esparru berria finkatu ahal izan dadin, eta, horrez gain, beharrezkoa dela gizartea kontzientziaztea eta adin goiztiarretatik heztea, sexu-joenen eta genero-identitateen aniztasuna erabat onartzen laguntzeko.

Hain justu, uste osoa baitugu homosexualen eta transexualen eskubideen aldeko kultura zabaltzeko eta gizarteak berori onartzeko bidean aurrera egingo bada **hautzarotik**

ezinbestean landu behar dela, erabakitasunez eta ohartuki landu ere, errealitate horren gaineko hezkuntza, aurten bereziki ahalegindu gara lan-mekanismoak garatzen, gaur egun oraindik sexu-joerak edo genero-identitateak dakartzan bazterketa edo zailtasunak pairatzen ari diren haurrak, nerabeak eta gazteak laguntzeko.

III. Jarduera-plana

2011. urterako egin dugun jarduketa-planaren esparruan, arloan nagusiki zer jarduketa egin ditugun azalduko dugu. Hain zuzen, agerian jarriko dugu zein izan diren Arartekoarentzat arretagune nagusiak LGTBen eskubideen defentsaren arloan.

III.1. *Bilerak elkarrekin*

a. Arartekoak LGTBen eskubideak defendatzen dituzten elkarrekin eta Euskal Autonomia Erkidegoko transexualen eta transgeneroen eskubideak defendatzen dituzten elkarrekin egindako bilera orokorra

2011ko ekainean, LGTBen eskubideen esparruan lan egiten duten Euskal Autonomia Erkidegoko talde guztiei dei egin genien Arartekoarekin bilera bat egiteko, Arartekoaren jarduerari eta lan-proiektuei buruz eta elkarrekin ikuspegitik LGTBen taldeari gaur egun eragiten dieten eskari, aldarrikapen eta kezka nagusiei buruz informazioa trukatzeko asmoz. Bilera horretara elkarrekin hauek etorri ziren: [MAGALA](#), [EHGAM BIZKAIA](#), [BIZIGAY](#), [ERRESPETUZ](#), [GEHITU](#), [ALDARTE](#), [GAZTEHGAM](#), [EHGAM GIPUZKOA](#), LESBITORIA-GAYSTEIZ.

Bileran, Arartekoak LGTBen eskubideak defendatzeko erakundearen lan-ildoak zein diren azaldu zuen. Horretarako, bertan bildutako elkarrekin guztiei [dosier](#) bat banatu genien: Arartekoak esparru horretan egindako jarduketa nagusiak biltzen dituzten dokumentuen laburpena jasotzen du txosten horrek. Bertaratutako elkarrekin jarduketa horietako batzuk interesatu zitzaizkien batez ere, hala nola familia homoparentalei administrazio-oztopoak kentzeko Arartekoaren gomendio orokorra, emakumeen arteko ezkontzen barruan jaiotako seme-alaben erregistro-inskripzioaren inguruko kontuak argitzeko emandakoa ([Arartekoaren abenduaren 23ko 4/2010 gomendio orokorra](#), familia homoparentalei eta sexu bereko bikote edo ezkontideei administrazio oztopo formalak kentzekoa), "[Transgeneroen eta transexualen egoera Euskadin](#)" txosten bereziko gomendioak, eta eskola-esparrurako LGTB adingabeei buruz emandako gomendioak, Arartekoaren "[Arrisku egoera berezietan dauden adingabeak](#)" txosten berezian jasotakoa.

Bestalde, [Rainbow proiektuaren](#) eduki nagusia azaldu genuen. Hezkuntzan esku hartzeko eta eskola-esparruan homofobiaren eta transfobiaren aurka borrokatzeko programa bat da, eta gaur egun gure erakundea proiektu horretan sartuta dago –aurrerago xehekiago jardungo dugu horretaz–. Adierazi genuen Euskal Autonomia Erkidegoko LGTBen elkarrekin sarea-
ren laguntza lortu nahi genuela, gure hezkuntza-sisteman proiektu horren ondorioz sortzen diren tresna didaktiko eta ludikoak aplikatzeko.

Horretaz gain, bilerara bildutako elkarteek aukera izan zuten gaur egun nagusiki zer eskatzen duten eta zer kezka dituzten azaltzeko. Horien artean, honako hauek nabarmendu behar ditugu:

- ✓ **Emakume transexualak genero-indarkeriatik babestea:** Azaldu zuten genero-indarkeria pairatzen duten emakume transexualak babesik gabe geratzen direla, emakume direla egiaztatzen duen legezko genero-identitatearik ez badute. Kontu horri jadanik heldu dio Eusko Jaurlaritzak [Transexualak genero identitateagatik ez baztertzeari eta haien eskubideak aitortzeari buruzko Lege Proiektuaren](#) zirriborroan. Izan ere, euskal prestazioen ondorioetarako, bakoitzak sentitzen duen genero-identitatea aintzatestea planteatzen du, nahiz eta burutu gabe egon jaiotzako sexuari dagokion erregistroko inskripzioa aldatzeko lege-prozesua. Erakunde honek lege-proiektuaren zirriborroan jasotako aurreikuspenek zer bilakaera duten aztertuko du.
- ✓ **Genero-barruko indarkeria kontuan hartzea:** Aldarte elkarteak adierazi zuen beharrezkoa dela erakundeak sexu bereko bikotekideen arteko indarkeria kontuan hartzen hastea. Arartekoak nabarmendu zuen garrantzitsua dela kontzeptualizazio juridiko bat izatea gizonak emakumearen gaineko nagusitasunaren adierazpen gisa egiten duen indarkeria, edo indarkeria matxista edo generokoa, babesteko, eta iradoki genuen eztabaidaren ardatz ez zedila bihurtu nozio juridikoak aldatu beharra, baizik eta beste egoera batzuk kontuan hartu beharko lirатеkeela indarkeria-egoerak gainditzeko laguntzeko gizarte-prestazioen onuradun berri gisa.
- ✓ **Erregistroan transexualen sexuari dagokion oharra aldatzea eta prozesua hasten denetik lege-aldaketa burutzen den arte legez igaro beharreko bi urteko aldi horretan erakundeek pertsona horiek sentitzen duten sexua ez aitortzearen arazoa** Errespetuz elkarteak mahaigaineratu zuen transexual-taldeen aldarrikapen hori (izatekotan, estatuko lege-erreforma bat ekarriko luke). Euskal Autonomia Erkidegoan, gaur egun horri buruzko beste planteamendu bat dago; hain zuzen, Transexualak genero identitateagatik ez baztertzeari eta haien eskubideak aitortzeari buruzko Lege Proiektuaren zirriborroan jasota geratu da hori. Hala, Euskal Autonomia Erkidegoan sexua egiaztatzeko aukera alternatibo bat sortu da, sentitzen den sexua legez finkatu aurreko aldi horretan balioko duena. Beraz, uste dugu arazoaren konponbidea bideratua dagoela eta beharrezkoa izango dela lege-aurreikuspen horiek etorkizun hurbilean izango duten aplikazioa kontuan izatea.
- ✓ **Osasun-sistema publikoek emakume lesbianeiei lagundutako ugalketarako ematen dieten osasun-laguntza:** Magala elkarteak adierazi du emakume-bikote batzuei, dirudienez, Osakidetzako mediku batek ukatu egin diela eskaera hori Geroztik ez dugu izan halako beste ezein kasu zehatzen berri, baina elkarte horri adierazi diogu erakunde hau guztiz prest dagoela kexa-espeditente bat izapidetzeko, gertatzen ari den hori egiaztatzen duen kasu konkretu bat ekartzen badigu.
- ✓ **Gurutzetako Genero Berdintasunerako Unitatearen funtzionamendua hobetzeko beharra:** Errespetuz elkarteak nabarmendu du beharrezkoa dela arretaren kalitatea zaintzea transexualei sexua berresleitzeko zerbitzua ematen dien unitate horretan, bereziki, baina ez soilik, psikiatria-zerbitzuari dagokionez. Guk auzi horren inguruko kexa konkretuak izapidetzeko prest geundela adierazi genien, eta haiek

adierazi ziguten ez zitzaieela egokia iruditzen. Lerro batzuk atzerago adierazi dugun bezala, badakigu jadanik eskari asko helarazi zaizkiela Osakidetzako eta Osasun Sailko arduradunei eta gaur egun aztertzen ari direla aipaturiko zerbitzua nola hobetu, elkarre horrek adierazitako zentzuan.

- ✓ **Berdinu zerbitzuaren funtzionamendua:** Ehgam elkarteak adierazi du Berdinu zerbitzuak ez duela eskaintzen LGTBen talde osoari arreta osoa emango dion Euskal Autonomia Erkidego osorako zerbitzu publiko orokor bat. Nolanahi ere, horren aurka esan behar da Eusko Jaurlaritzak zerbitzu hori elkarre bidez ematea hautatu duela. Hain zuzen, gaur egun kontratu bat du haiekin, hau da, zeharkako kudeaketa-sistema hautatu du, eta horrek badu Euskal Autonomia Erkidego osorako ezarpena. Nolanahi ere, agerian jarri da diruz lagundutako jarduera oso eskasa dela LGTBei arreta osoa emateko; izan ere, soilik hasierako aholkularitza eta arreta ematen ditu, eta berriaz baztertzen ditu arreta psikologikoa eta kasuen jarraipen eta orientazio sakonagoa. Geroago, eskari hori Eusko Jaurlaritzako Immigrazioko eta Aniztasuna Kudeatzeko Zuzendaritzari azaldu genion, eta hark erantzun zigun gaur egun aurrekontuetan egin diren murrizketekin ezin direla, oraingoz, aipaturiko diru-laguntzak handitu.
- ✓ **Bilboko espazio publiko eta pribatuei buruzko udal ordenantza eta horrek sortzen dituen alderdi gatazkatsuenak:** Ehgam Bizkaia, Gaztehgam eta Bizigay elkarre adierazi dute ez daudela ados ordenantza horretan agertzen den pertsonen sexu-askatasunei buruzko araupetze murriztailearekin. Bereziki nabarmendu dute ordenantzako manu jakin bat polizia-kontrolerako oinarri izan daitekeela, sexu bereko pertsonen jendaurrean afektua adierazten badute edo sexu-harremanik badute; izan ere –kaleko prostituzioa debekatzeko asmoz–, manu horrek zabalkiago eta definizio anbiguoegi batekin debekatzen du pertsonen arteko sexu-adierazpena den egintza intimo oro, baldin eta espazio publikoan egiten bada. Nolanahi ere, kontu hori gaur egun epaitegietan dagoenez, ebazpen judizialaren zain egon behar dugu, eta erakunde honek ezin du auzi horretan esku hartu. Hala, erabaki genuen auzi horrek auzitegietan egiten duen bideari erreparatzea.
- ✓ **Lotura juridikorik ez duten adineko bikote homosexualak:** Adierazi da pertsona horiek oso egoera ahulean daudela; izan ere, izatezko ezkontidea hiltzen zaienean ez dute oinordetzarako eskubiderik, edo ezkontidea larri gaixotzen bada, ezin dute beren lotura baliarazi gaixoari laguntzeko lehentasuna izateko. Arartekoak nabarmendu zuen garrantzitsua dela adineko gay eta lesbiana guztiak informatzea oinordetzarako eskubideak bermatzeko dauden aukeren inguruan (izatezko bikoteen erregistroa, ezkontza), bai eta bikotekideari dagokionez dauzkaten beste eskubide batzuen inguruan ere. Aldarte elkarteak 2011. urtean argitaratutako materiala oso ekimen interesgarria izan daiteke, erakundeek bultzatu beharrekoa.
- ✓ **Familia homoparentalen integrazioa eta normalizazioa errazteko ikasmateria-lak:** Magalako ordezkari batek azaldu du zailtasunak izaten dituztela euskarazko materialak lortzeko, ikastetxeetan zabaltzeko. Dauzkaten materialak, gehientsuenak, ingelesez, gaztelaniaz eta katalanez daude, eta testu horiek euskarara itzuli behar izaten dituzte; horretarako, erakundeen laguntza bilatzen dute. Arartekoak konpromisoa hartu du arlo horretan Eusko Jaurlaritzaren laguntza lortzeko.

b. Eskolako jazarpen homofobikoari buruzko bilera, Gehitu elkarteak eskaturikoa

Elkarte horrek bilera bat eskatu zigun, adierazteko kezkatuta zeudela haien ustez eskola-ingurunean sexu-joerari edo genero-identitateari dagokionez bestelako portaera duten haurrak askotan babesik gabe geratzen direlako. Jazarpen homofobikoa pairatzen zuten adingabe batzuen gurasoek elkartearen bertan egindako salaketaren ondorioz, elkarte horretako arduradunak lanean hasi ziren arazo horren inguruan, eta Arartekoari esku har zezan proposatu zioten, protokoloak hobetzeko, bai eta ikastetxeetako irakasleak eta zuzendariak horren inguruan kontzientziatzeko ere. Auzi horren gaineko gure esku-hartzea [Rainbow proiektuaren](#) bidez planteatu genuen –hain zuzen eskolan homofobiaren eta transfobiaren aurka borroka egiteko sortu da–; izan ere, gaur egun Arartekoa horretan proiektu horretan sartuta dago, eta jarraian xehekiago jardungo dugu horretaz. Edonola ere, aurrerago [Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Saileko Zuzendaritzarekin](#) egin genuen bilera batean –hain justu Hezkuntza Saila [Rainbow](#) proiektuaren garapenean inplikatzeko–, kezka horren berri eman genion, eta adierazi genion beharrezkoa zela inizatiba izatea eta neurriak hartzea irakasleek arazo horren berri zenbateraino duten jakiteko, bai eta eskolajazarpenari aurre egiteko dauden protokoloen aplikazioa hobetzeko ere, jazarpenaren aldagai konkretu hori kontuan hartuta, askotan oharkabean pasatzen baitaie helduei.

III.2. *Bilerak administrazio eta erakundeekin*

a. Bilera Eusko Jaurlaritzako Immigrazioko eta Aniztasuna Kudeatzeko Zuzendaritzarekin

Bilera bat egin dugu zuzendaritza horrekin, eta, bertan, LGTBei dagokienez zer funtzio eta proiektu dituen azaldu zigun. Zuzendaritza horrek Euskal Autonomia Erkidegoko LGTBen elkarteekin elkarlanean egindako dokumentua nabarmendu nahi dugu, [“Aniztasun afektibo-sexualaren kudeaketa. 2011-2013ko lan-plana”](#) izenekoa. Bertan, xeheki azaltzen dira aldi horretarako ezarritako helburuak eta estrategiak. Bestalde, 2011. urtean zuzendaritza horrek berak [“Transexualak genero identitateagatik ez baztertzeari eta haien eskubideak aitortzeari buruzko Lege Proiektua”](#) landu du. Bertan, euskal erakunde publikoek talde horri eman diezaioketen arretaren inguruko alderdi garrantzitsuenak jorratzen dira.

Bestalde, bilera horretan, erakunde honen txosten berezietan LGTBen taldeari buruz jasotako gomendioetan ezarritako helburuak nola bete eztabaidatzen jardun genuen zuzendaritza horrekin. Hain zuzen, gomendio horiek [“Arartekoak LGTB arloan egin dituen jarduera nagusiei buruzko dosierra”](#) izeneko dokumentuan laburbildu ditugu. Horrez gain, familia homoparentalei eta sexu bereko bikote edo ezkontideei administrazio oztopo formalak kentzeko [Arartekoaren abenduaren 23ko 4/2010 Gomendio Orokorra](#) betetzeko moduaz hitz egin genuen. Horri buruz hurrengo epigrafean jardungo dugu. Azkenik, Europako [Rainbow](#) proiektuaren esparruan zer lan egin dugun azaldu genion zuzendaritza horri, eta Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailean laguntza eskatu genion, ikastetxeetan homofobiaren eta transfobiaren aurka borrokatzeko neurriak har zitzan.

b. Bilera Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Saileko Berrikuntza Zuzendaritzarekin

Bilera horren helburua zen Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailari Europako *Rainbow* proiektuan egiten dugun lanaren berri ematea eta haren laguntza lortzea, proiektuaren emaitzak Euskal Autonomia Erkidegoko ikastetxeetan ezartzeko. Arartekoarentzat, lehentasunezko helburua da –eta horretan ahaleginduko gara 2012. urtean– hezkuntza-erakundeek beharrezko estrategiak jorratzea, eskola leku ziur bat izan dadin eta adingabeei sexu-joera eta genero-identitatea modu aske eta bete-betekoan garatzeko babesa berma diezaien. Hala helarazi genion zuzendaritza horretako arduradunari, eta bera gure kolaborazio-proposamenaren alde agertu zen. Bilera horren ondotik, jakin dugu Hezkuntza Sailak abian jarritako eskolako bullyingaren aurkako protokoloan jazarpen homofobikoa detektatzeko tresnak gehitzea proposatu duela Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak egin duen planean –lerro batzuk atzerago aipatu dugu–. Horrez gain, irakasleekin lan egitea ere proposatu du, ikasgeletan izan daitezkeen kasuak detektatzeko gai izan daitezzen.

III.3. Gomendio orokorren eta txosten berezien jarraipena

- a. **2009. urtean egindako “Transgeneroen eta transexualen egoera Euskadin” txosten bereziaren jarraipenari** dagokionez, Eusko Jaurlaritzako Immigrazioko eta Aniztasuna Kudeatzeko Zuzendaritzak adierazi digunez, Eusko Jaurlaritzak berriki egindako **Transexualak genero identitateagatik ez baztertzeari eta haien eskubideak aitortzeari buruzko Lege Proiektuan** kontuan hartu ditu txosten horretan jasotako gomendioak, eta xeheki garatu ditu proiektu horretan. Ondorioz, proiektu horrek lege gisa argia ikusten duenean, parametro berriak izango dira euskal administrazio publikoek transexualentzako arretari dagokionez egiten dituzten jarduketak ebaluatzeko. Arartekoak azken urteotan behin eta berriz adierazi du komenigarria dela transexualen eta transgeneroen aurkako bereizkeria erazteko tresna espezifikoak bilduko dituen bereizkeriaren aurkako legeria bat izatea. Bada, baieztatu dezakegu lege-proiektu horrek horretarako oinarriak ezarriko dituela.
- b. **Familia homoparentalei eta sexu bereko bikote edo ezkontideei administrazio oztopo formalak kentzeko Arartekoaren abenduaren 23ko 4/2010 gomendio orokorren** jarraipenari dagokionez, Eusko Jaurlaritzako Immigrazioko eta Aniztasuna Kudeatzeko Sailari gomendio orokor horretan jasotako bi gomendio nagusiak betetzeko laguntza eskatu diogu. Hala, administrazio-oztopo formalak kentzeari dagokionez, gaur arte ezin izan dugu egiaztatu Jaurlaritzako sail guztietan zeharka jorratu ote den eskabide, inprimaki eta bestelako agirien egoera berrikusteko ekimenik, oraindik ere bai baitira, ikusi ahal izan dugunez, oztopo formalak familia homoparental entzat eta bikote eta senar-emazte homosexualentzat. Bi emakumeren arteko ezkontzaren barruan lagundutako ugalketa bidez jaiotako haurren seme-alabatasuna legez zehazteko arazoari dagokionez, Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak, Immigrazioko eta Aniztasuna Kudeatzeko Zuzendaritzaren bidez, jakinarazpen bat bidali die lagundutako ugalketa-teknikak aplikatzen dituzten Euskal Autonomia Erkidegoko osasun-zentro

publiko eta pribatu guztiei; horren bidez, jakinarazi die ama lesbianek lege-egoera anbigua dutela, eta laguntza eskatu die, eragindako guztiei (teknika horien bidez seme-alabak izan nahi dituzten emakume-bikoteei) adieraz diezaieten beharrezkoa dela Erregistro Zibilaz arduratzen den epaileari haur jaioberria semetzat edo alabatza hartu nahi dutela adieraztea. Hala, uste dugu Euskal Autonomia Erkidegoan gaur egun badela aski informazio etorkizunean halako egoera anbiguo eta kaltegarri izan ez dadin lagundutako ugalketa-tekniken bidez seme-alabak izan nahi dituzten bikote lesbianentzat.

III.4. Arloak sustaturiko ofiziozko jarduketak

Hain zuzen, azken kontu horri dagokionez, hots, ezkonduko bi emakumeren ezkontzaren barruan lagundutako ugalketa-tekniken bidez jaiotako semearen edo alabaren ama ez-biologikoaren amatasuna lege zehazteari dagokionez, bere garaian egoki iritzi genion jarduketa bat egiteari, erregistroko gaur egungo jardunbideak berrikus zitezten sustatzeko; izan ere, lagunduriko giza ugalketari buruzko [maiatzaren 26ko 14/2006 Legean](#) auzi hori modu anbiguoan taxutu dela eta, jardunbide horiek ez dira uniformeak, eta zenbait kasutan, gure iritziz, bereizkeria-egoerak sor ditzakete bi emakumeren arteko ezkontzaren barruan.

Hala, eskumen-arrazoiengatik, 2010. urtearen amaieran, [Espainiako Herriaren Defendatzailearen](#) esku utzi genuen oro har detektatutako arazo hori, organo horrek lege-interpretazioa argitzeko bidekotzat jotzen zituen jarduketak has zitzaizkion, eta horren bidez ziurta zedin erregistro zibilen jardunbidea, azaldutako inguruabarretan jaiotako umeen seme-alabatasuna erregistroan inskribatzeari dagokionez, homogeneoa izango dela eta guztiz bat etorriko dela Konstituzioan jasotako berdintasun-printzipioarekin.

2011ko azaroan, Herriaren Defendatzailearen erantzuna jaso dugu, eta, horren bidez, arlo horretan zer jarduketa egin dituen jakinarazi digu. Hala, adierazi digu Justiziako Estatu Idazkaritzari eta Berdintasunerako Estatu Idazkaritzari helarazi diotela auzia. Azken idazkaritza horren erantzunik ez dute jaso, baina bai lehenarena. Erantzun horrekin bat etorritik, legeak ezartzen du amaren ezkontideak semea edo alaba jaiotzeko aurretik adierazi behar duela bere adostasuna. Baina, horrez gain, adierazi digute, Erregistroen eta Notariotzaren Zuzendaritza Orokorra besteak beste 2008ko apirilaren 17ko, maiatzaren 22ko eta azaroaren 24ko ebazpenetan azaldu duenez, baliozkotzat eta nahikotzat jotzen dela ama ez-biologikoak umea jaiotzeko ondoren, umea inskribatzean, adierazitako adostasuna ere.

Kontuan hartuta zein garrantzitsua den Justiziako Estatu Idazkaritzaren azalpen hori, uste dugu komenigarria dela Herriaren Defendatzaileak emandako erantzuna [Eusko Jaurleri-tzako Justizia eta Herri Administrazio Sailari](#) helaraztea, hark erantzunaren edukia Euskal Autonomia Erkidegoko erregistro zibilez arduratzen diren epaileen artean zabal dezan.

III.5. Arlo horren inguruko giza eskubideak sustatzeko foroetan, jardunaldietan eta jarduketetan izandako parte-hartzea

a. Foro eta jardunaldietan izandako parte-hartzea

2011. urtean, LGTBen eskubideekin loturiko jarduerak edo jardunaldiak antolatu dituzten hainbat forotan parte hartu du arartekoak. Horren guztiaren berri zehatzagoa emango dugu [txosten honetako \(VIII\) kapituluan](#), erakunde honetako titularraren jarduerari buruzkoan.

b. Eskubideak sustatzeko beste jarduketa batzuk

Erakunde honek lortutako informazioaren argitan, bai eta Arartekoaren “[Adingabekoei balioak transmititzea](#)” txosten bereziaren emaitzak ikusita ere, Arartekoa jabetu zen premiazkoa zela irmoki lan egitea hezkuntzaren esparruan bestelako sexu-joera edo genero-identitatea duten haurrei, nerabeei eta gazteei erabat garatzen laguntzeko, bai eta, oro har, haurtzarotik LGTBen eskubideen erabateko errespetuan eta gizarte-integrazioan oinarritutako herritarren kultura bat eratzeko ere. Testuinguru horretan, 2011. urtean, Europako zazpi herrialdetako beste bederatzi erakunderekin batera, [Europako Batzordeak](#) (Justizia, Elkartasun eta Segurtasunerako Zuzendaritza Orokorreko Oinarrizko Eskubideen eta Herritartasunaren aldeko Zuzendaritza) sustaturiko [Rainbow](#) proiektuan parte hartzen hasi ginen (proiektuaren zentzuaren ingelesezko siglak jasotzen ditu: Rights Against Intolerance: Building an Open-minded World/ Intolerantziaren aurkako eskubideak: aurreiritzirik gabeko mundu bat eraikiz). Horren xedea da haurren, nerabeen, gazteen eta irakasleen artean homofobiaren eta transfobiaren aurka borrokatzeko testuak eta ikus-entzunezko materialak sortzea eta zabaltzea, eta European homosexualen eta transexualen eskubideak erabat errespetatu eta aitortuko dituen kultura bat sustatzea. Aipaturiko proiektua gauzatzeko aldia (bi urtekoa) 2011n hasi da, eta aurten jadanik Euskal Autonomia Erkidegoko eskolameen eta irakasleen artean gai horren inguruan dauden estereotipoei buruzko ikerketa bat egin dugu, aurrera egin dugu eskoletan halako estereotipoen aurka borrokatzeko tresna didaktiko gisa balioko duten hezkuntza-materialen sorkuntzan (material horiek aurki ebatuak dira Euskal Autonomia Erkidegoan, bai eta Europako beste hiru herrialdetan ere), eta, azkenik, 15 eta 19 urte bitarteko gazteek homofobiaren eta transfobiaren aurkako film laburren nazioarteko lehiaketa batean parte har dezaten sustatu dugu. Europako beste herrialde batzuekin elkarlanean egin dugun proiektu hau –2012. urtea bukatzeaz bat amaituko da– guztiz aberasgarria izaten ari da, eta erakunde honek espero du emaitzak zabaltzea –Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailaren laguntzarekin– baliagarria izango dela bizikidetzaredu berri baten oinarriak ezartzeko, non adin goiztiarretatik aniztasun afektibo-sexuala eta generokoa guztiz onarturik eta integraturik egongo diren.

III.6. Iritzi-artikuluak eta zabalkunde-jarduerak

Ekainaren 28an LGTBen Harrotasunaren Nazioarteko Eguna zela eta, erakunde honek [erakunde-adierazpen](#) bat egin zuen, eta, horren bidez, gogorarazi genuen, lege aldetik

egindako aurrerapen izugarriak egin diren arren, oraindik ere bizirik dirautela joera sexualagatik eta genero-identitateagatik egiten diren diskriminaziozko eta giza eskubideak urratzeko egoerek. Era berean, ohartarazi genuen gure gizartean homofobiak eta transfobiak forma ezkutukoak hartzen dituztela, eta beharrezkoa dela hori antzematea eta deuseztatzea. Halaber, adierazpen horretan adierazi genuen gaur egun homofobia eta transfobia pairatzen ari diren gazteei eta nerabeei lagundu behar zaiela, horretarako ikastetxeetan gure ikasleei nortasuna askatasun osoz eta bete-betean garatzen utziko dien sistema bat ezarrita.

IV. Ondorioak

2011. urtean arlo honetan egindako lanaren alderdirik nabarmenena honako hau izan da:

1. LGTBen elkarten salaketak abiapuntutzat hartuta detektatutako arazo nagusiak

Oro har, ikusi dugu arlo honetan jasotako herritarren kezak nabarmenki urriak izan direla eta ez direla oso garrantzizkoak izan; hori ez dator bat Euskal Autonomia Erkidegoko LGTBen elkarte-sare sendoak adierazi dizkigun aldarrikapen argiekin. Herritarrek arlo honetan euskal administrazio publikoei ez ezer egotea honela interpreta liteke: gure sisteman ziurtatuta dagoela berdintasun formala, behintzat jarduketa publikoei dagokienez; baina horrek, noski, ez du esan nahi homofobia eta heteronormatibitatea erauzi direnik, gure gizartean bai baitira oraindik, nahiz eta modu sotil eta ezkutuagoan agertu. Nolanahi ere, horrek pentsarazten digu batez ere aniztasun afektibo-sexuala eta generokoa erabat onartzeko gizartea gehiago sentsibilizatuta egingo dela aurrera LGTBen eskubideen arloan; hori, gure iritziz, erakunde publikoek sustatu behar dute, batez ere gure adingabeen hezkuntzan eraginez, hau da, beharrezko ekintzak sustatuz berdintasuna haurtzarotik benetakoa eta eragingarria izan dadin.

LGTBen elkarteek salatutako arazo nagusien artean, honako hau nabarmendu behar dugu: beharrezkoa dela adineko gay eta lesbianeiei beren eskubideen berri ematea, bikotekidea hiltzen denean babesik gabe gera ez daitezen; beharrezkoa dela neurriak hartzea ikastetxeak familia homoparentalen ikuspegi integratzaile eta normalizatu bat emango duten material didaktikoz hornitzeko; beharrezkoa dela eskola-jazarpenaren aurkako borroka orokorrean jazarpen homofobikoaren aldagaia kontuan hartzea; beharrezkoa dela genero-barruko indarkeriaren ondoriozko arazoei heltzea; kezka dagoela sexu-askatasuna muga lezaketen udal arauen inguruan, hala nola espazio publikoen erabilerari buruzko Bilboko ordenantzaren inguruan; komeni dela Berdinu eta halako zerbitzuen finantza-zuzkidura areagotzea, eta abar. Aldarrikapen horiei eta beste batzuei dagokienez, adierazi behar dugu oso positibotzat jotzen dugula Eusko Jaurlaritzako Immigrazioko eta Aniztasuna Kudeatzeko Zuzendaritzak egindako agiria, "*Aniztasun afektibo-sexualaren kudeaketa. 2011-2013ko lan-plana*" izenekoa; izan ere, funtsezko erakunde-ekimena da helburuak eta lehentasunak ezartzeko, bai eta helburu horiek lortzeko eta Euskal Autonomia Erkidegoko elkarteak LGTBen eskubideen esparruan egiten ari diren eskaerei erantzungo dieten neurri zehatzak ezartzeko ere.

2. Transexualei eragiten dieten arazo nagusiak

Transexualek ematen zaien arreta hobetzeko eskatzen dute oraindik ere, sexua aldatzeko osasun- eta lege-prozesuen ondorioz talde horri sortzen zaizkion arazoak salatzen dituzte-nean. Arartekoak azken urteetan behin eta berriz adierazi du komeni dela bereizkeriaren aurkako legeria bat izatea. Lege horrek transexualen eta transgeneroen aurkako bereizkeria erazteko tresna egokiak izan behar ditu, eta talde horrentzako arreta publikoaren oinarriak ezarri behar ditu; hain zuzen, arreta horrek askotariko prestazioak ekarri behar ditu, talde horri erabat gizarteratzen eta eskubide-berdintasuna lortzen laguntzeko. Agerian jarri nahi dugu Eusko Jaurlaritzak *Transexualak genero identitateagatik ez baztertzeari eta haien eskubideak aitortzeari buruzko Lege Proiektuan* kontuan hartu dituela 2009an egin genuen “Transgeneroen eta transexualen egoera Euskadin” txosten berezian jasotako gogoeta eta gomendioetako asko. Proiektu horrek lege gisa argia ikusten duenean, gure iritziz, parametro berriak izango dira euskal administrazio publikoek transexualentzako arretari dagokionez egiten dituzten jarduketak ebaluatzeko.

3. Herriaren defendatzailearen aurrean egindako jarduketa, emakume lesbianen arteko ezkontzen barruan jaiotako seme-alaben semetasuna edo alabatasuna Erregistro Zibilean inskribatzearen ingurukoa

Eskumen-arrazoiengatik lesbianen arteko ezkontzaren barruan jaiotako seme-alabak erregistroan inskribatzearen inguruan detektatutako arazoa Herriaren Defendatzaileari azaltzeko gure jarduketaren emaitza gisa, jakin dugu Justiziako Estatu Idazkaritzaren ustez jaiotako ondoen ere adieraz daitekeela seme-alabatasuna onartzeko nahia –ama biologikoaren ezkontideari legez eskatzen zaio–; beraz, horrek gure 4/2010 gomendio orokorrean azaldutako arazoa konponduko luke. Uste dugu komenigarria dela informazio hori Eusko Jaurlaritzako Justizia Sailari helaraztea, informazio hori Euskal Autonomia Erkidegoko erregistro zibilez arduratzen diren epaileen artean zabaltzeko.

4. Arartekoak eskola-esparruan homofobiaren eta transfobiaren aurka borrokatzeko egin duen lana

Arartekoarentzat, lehentasunezko helburua da –eta horretan ahaleginduko gara 2012. urtean– hezkuntza-erakundeek beharrezko estrategiak jorratzea, eskola leku ziur bat izan dadin eta adingabeei joera sexuala eta genero-identitatea modu aske eta bete-betekoan garatzeko babesa berma diezaien. Hain zuzen ere, eskolako jazarpen homofobikoaren edo transfobikoaren aurkako borrokan hezkuntza aldetik esku hartzeko tresnak sortzeko ari gara lanean Europako *Rainbow* proiektuan. Lan-esparru horretan, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Saila inplikatzeko ere ari gara lanean, aniztasunaren integratzaile izango den eskolako bizikidetzak-eredu bakezale bat zehazteko orduan aldagai hori kontuan hartuko duten neurriak eta estrategiak sor ditzan.

III.10

ADINEKOAK

10. ADINEKOAK

I. Aurrekariak



Arartekoak **arreta berezia** jartzen du gero eta ugariagoa den 65 urtetik gorako pertsonen talde heterogeneoarengan.

Talde horren %80 inguru bizitza modu autonomoan gara dezaketen pertsonak osatzen dute, eta gehienak 80 urtetik beherakoak dira. Gainontzeko %20a eguneroko bizitzako jarduerak egiteko laguntza behar duten pertsonak osatzen dute, eta horiek gehienetan emakumeak eta 80 urtetik gorakoak izaten dira.

Pertsona bakoitzaren premiak desberdinak dira, beren osasun-egoeraren (zentzurik zabalean hartuta), menpekotasun-mailaren eta gaitasun ekonomikoaren arabera izaten baitira. Familiarengandik zein gizartearengandik jasotzen duten laguntzak eta bizi diren inguruko ezaugarriek (irisgarritasuna, eta abar) eragin zuzena izango dute beren bizi-kalitatearengan.

Adinekoek gizarteari hainbat alorretan egindako ekarpen garrantzitsua, hala nola, ezagutza eta esperientziaren igorpena, trebakuntza, sormena, etab., baita senideak zaintzen eta laguntzen burutzen duten egiteko ukazina ere, adineko horien parte hartzea ahalbidetzen duten eta zahartzaroa ahalmenenez edo gaitasunez beteriko bizi etapa gisa agerian jartzen duten politika publikoen garapenean jaso behar dira; gizarte aldaketarako bidea eman duten eta adinekoei merezi duten gizarte esku-hartzerako eta solaserako protagonismoa eta gaitasuna ematen dieten politikak.

Eusko Jaurlaritzako Lan eta Gizarte Sailak burututako ikerketa batek adierazi duenaren arabera, adinekoen % 45 inguruk laguntza informala eskaintzen du (bai osasun egoeratik hala behar duten senideei, bai iloben zaintzan) eta % 23k besterik ez du jasotzen. Beraz, herritarraren balantzeak adierazi duenez, adinekoek, gizartearen dauden estereotipoen aurrean, zaintzak jaso baino, **zaintzak eskaintzen dituen taldea** osatzen dute bereziki.

II. Arloa kopurutan

2011n 41 kexa berri jaso ziren adineko pertsonen esparruan, aurreko urtean bideratutakoak baino %37 gehiago. Kexak bideratzeko lan hori Jarduera Planari buruzko kapitulu honetako IV. atalean azaltzen ditugun jarduerekin osatzen da.

III. Araudi- eta gizarte-testuingurua. Arartekoaren balorazioa

III.1. Zahartze aktiboa

Joan den urtean hizpide izan genuen politika publikoak sortzerakoan gure administrazioek kontuan hartu beharreko funtsezko ikusmolde eta paradigma hori. Ikusmolde horren oinarria

adineko pertsonen giza eskubideak eta independentzia, partaidetza, duintasun, laguntza zein autoerrealizazio printzipioak onartzea da. Helburu nagusia zera da, pertsona orok bere ongizate fisikoaren, sozialaren eta psikoafektiboaren potentziala bizitza osoan zehar gauzatea eta gizartean parte hartzea bere premiak, nahiak eta gaitasunak aintzat hartuta, behar duenean babes, segurtasuna eta behar bezalako zaintza jasotzen dituelarik. Hori lortzeko programa eta proiektu interesgarriak ekarri ditu, besteak beste, OMEren *Zahartzea eta Bizitza-zikloa* programa eta *Adinekoentzako egokiak diren hiri globalak* proiektua. Modu aktiboan zahartzeak lan-merkatuan jarraitzeko eta norberaren esperientzia partekatzeko aukera ematen du hala nahi izanez gero, eta baita gizartean eginkizun aktiboa izaten jarraitzeko eta bizitza ahalik eta osasuntsuen eta pozen bizitzeko aukera ere.

2011ko azaroan Osasun, Gizarte Politika eta Berdintasun Ministerioak *Zahartze Aktiboaren Liburu Zuria* argitaratu zuen; ezbairik gabe, agiri horrek adineko pertsonen bizi-kalitatea hobetzeko politikak gidatuko ditu, eta adineko pertsonen partaidetza, babes juridikoa, osasuna, hezkuntza, komunikabideetako irudia, ingurunea eta bestelakoak biltzen dituen gaitzerrenda zabala zein gai horiek hobetzeko proposamenak lantzeko tresna izango da.

EAEn, aurten, Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak *Zahartzen ari direnen ongizatean eta tratu onean aurrera egiteko ehun proposamen: Ekintza Plan baterako oinarriak* agiria argitaratu du.

Proposamen horietako asko zahartze aktiboari, menpeko pertsonen arreta koordinatu eta hobetzeari zein adineko pertsonak ongi tratatzea sustatzeari buruzkoak dira. Espero dugu neurri horietako asko presazkoak izateak eta datorren 2012 urtea *Zahartze Aktiboaren eta Belaunaldi arteko Elkertasunaren aldeko Europako urtea* izendatu izanak gogoetatik haraindi joatera eta emaitza nabarmenak lortzera bultzatuko dituela gure administrazioak.

III.2. Adineko pertsonen oinarrizko eskubideak babestea

Joan den urtean azpimarratu egin genuen adineko pertsonen kontrako **tratu txarrak** prebenitu eta antzemango dituzten zein mota horretako egoeren aurrean esku-hartze eta babes egokiak bermatuko dituzten neurriak bultzatzeko premia.

Pertsona nagusien bizitzaren, segurtasun ekonomikoaren, segurtasun fisikoaren zein askatasunaren kontrako edo beren pertsonalitatearen garapenari oztopo larriak jartzen dizkien ekintza edo utzikeria oro adineko pertsonen kontrako tratu txartzat ulertzen da, eta esan daiteke gure garaiko gizartearen gaitzik handienetako bat dela.

Halaber, Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak 2011n argitaratutako *Euskal Autonomia Erki-degoko adinekoen aurkako tratu txarren prebalentziari buruzko azterlanak* azalduetako datuen arabera, litekeena gure erkidegoan 60 urtetik gorako 13.249 pertsona tratu txarrak pairatzen egotea. Adineko pertsonak gehien sufritzen duten tratu txarra psikologikoa izaten da, eta ondoren utzikeria.

Aurten, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak adineko pertsonen kontrako tratu txarrak prebenitzeko eta agerian jartzeko kanpaina jarri du abian markesinetan kartelak jarrita eta irratian zein telebistan iragarkiak jarrita. “Ez horrelakorik onartu” lelopean kanpainak aurpegia eta ahotza jartzen die biktimei, eta gainera, gizarteak onargarritzat jo izan dituen zenbait egoera ere salatzen ditu: adinekoak infantilizatzea, beren erabakiak hartzen ez uztea, beren autoestimuari kalte egitea, eta abar.

Gure ustez, adinekoen kontrako tratu txarren aurkako borrokan oso baliagarria den ekimena da.

Kanpainaren baitan doako telefono bat ere jarri da abian (900855001), eta bertan 24 orduko arreta emango zaie bai biktima posibleei, baita tratu txarren edozein kasu edo susmo salatu nahi dutenei ere.

Zuzenean tratu txarrak salatzeko izan ez arren antzeko gaiei buruzkoak diren kexak bideratzerakoan egiaztatu ahal izan dugunez, telefono bidez ematen den arretaren zereginik behinena interesdunak kasu bakoitzean egokien diren zerbitzuetara edo bulegoetara bideratzea da. Gure ustez, zerbitzu hori erabil lezaketen pertsonak duten profila (larritasunak edo beldurak jotako adinekoak edo kasua salatzeko gizarte zerbitzuen bulegora joan nahi ez duten auzokideak eta lagunak) eta zerbitzu horrek ematen duen anonimotasuna kontuan hartuta, komenigarria litzateke ematen den arreta berrikustea kasuetan inplikazio handiagoa lortu eta informazioa dagokien zerbitzu eta bulegoei helarazteko orduan paper aktiboa bete ahal izateko.

Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak makaltasun- edo mendekotasun-egoeran dauden adinekoen arreta emateko zentro eta zerbitzuetan esku-hartze profesionala gauzatzeko gida bat argitaratu du 2011n, “**Pertsonarengan oinarritutako arreta gerontologikoa**” hain zuzen.

Bertan proposatzen den arreta-eredua guztiz baliagarritzat jotzen du Arartekoaren erakunde honek, ereduak garrantzi berezia ematen baitio zerbitzuon erabiltzaile diren adineko pertsonen autodeterminazioari. Pertsona bakoitzean eta bere bizi-proiektuan oinarritzen dira arreta bera eta baita arreta horri lotutako antolakuntza eta prozesuak ere. Pertsona bakoitza izaki bakarra da, beraz, pertsonaren duintasuna, bere eskubideak eta bere lehentasunak errespetatzea eta ongizate pertsonala bilatzea hizpide dugun arreta-ereduaren funtsezko balioak dira, baita pertsonak narriadura kognitiboa badu ere.

Printzipio horiek aplikatu ahal izateko sentsibilizazioa eta prestakuntza ezinbestekoak dira; halaber, rol profesional berriak sortu behar dira, zenbait antolakuntza-sistema berrikusi behar dira eta ikuspuntu berri horrekin bat datozen esku-hartzeak diseinatu behar dira.

Gidak eredu inspiratzen duten ideiak eta baloreak aurkezten ditu, eta baita esku-hartzerako estrategiak eta horiek abian jartzeko lanabesak ere; gainera, eredutik urruntzea ekar dezaketen arrisku nagusiak (egunerokotasunaren ondoriozkoak, gehienetan) zeintzuk diren ere azaltzen du.

Arloko Jarduera Planari buruzko atalean arreta-zentroetan adineko pertsoneri aplikatzen zaizkien **lotura murriztailei** buruz arituko gara, izan ere, adineko pertsonen oinarritzko eskubi-deei eragin diezaiekeen errealitatea da.

III.3. *Autonomia pertsonala sustatzea eta menpekotasun egoera artatzea*

Mendetasun Egoerako Pertsonen Autonomia Pertsonala eta Arreta Sustatzeari buruzko [abenduaren 14ko 39/2006 Legea](#) (MAAL) eta [Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legea](#) EAEn garatu eta ezartzerakoan 2011n gertatu diren berrikuntza nagusiak eta berrikuntza horien gaineko zenbait balorazio azalduko ditugu jarraian:

A.- 2011ko urtarrilaren 1ean mailarik larrienean (**I. gradua, 2. maila**) **sartu ziren** mendekotasun moderatua duten pertsonak, aipatutako legean jasotako prestazioen onuradun izan daitezten.

B.- Defizit publikoa zuzentzeko aurrekontuen, zergen eta finantzen arloan hartu beharrekiko **premiazko neuriei** buruzko [abenduaren 30eko 20/2011 Errege Dekretu-legearen](#) hamalaugarren xedapenak aldatu egiten du mendetasunagatiko prestazioak jasotzeko eskubi-dearen betearazpenari buruzko MAALaren lehenengo azken xedapeneko lehen atala, era honetan aldatu ere:

- 2012an I. graduako 2. mailari dagokion mendekotasuna aitortzen zaien pertsonak ez dute arretarik jasoko 2013ko urtarrilaren 1eraino (urtebeteko luzamendua).
- I. graduako 1. mailari dagokion mendekotasun moderatua aitortzen zaien pertsonak urte bete itxaron beharko dute, eta beren eskubidea 2014ko urtarrilaren 1etik aurrera beteko da.

III. eta II. graduetako mendekotasuna duten pertsonak (mendekotasun handia eta mendekotasun larria) ez dute aldaketarik jasango arretarako eskubidean, eta gauza bera gertatuko zaie I. graduako 2. mailako mendekotasun moderatua duten pertsoneri ere baldin eta 2012ko urtarrilaren 1a baino lehen baloratu badituzte.

Gure ustez honako hau atzerapauso tamalgarria da mendetasun egoerako pertsonen autonomia pertsonala eta arreta sustatzeari buruzko araudian, eta espero dugu euskal administrazio publikoek egoera hori konpondu egingo dutela babes gehigarria ezartzeko duten ahalmena baliatuta.

C.- [Otsailaren 11ko 175/2011 Errege Dekretuak](#) aldatu egiten du zerbitzuen babesaren **intentsitatea** eta prestazio ekonomikoen **zenbatekoa** zehazteko irizpideei eta **Gizarte Segurantzari eta zaintzailei** buruzko araudi zaharra. Aldaketa hori araudia moldatu eta I. gradua sartzeko egin da bereziki.

[Apirilaren 20ko 570/2011 Errege Dekretuaren](#) bidez Kontsumoko Prezioen Indizearen (KPI) ordez Ondorio Askotariko Errenta Adierazle Publikoa (**IPREM**) ezarri da Autonomiarako eta

Mendetasunari Laguntzeko Sistemako prestazio ekonomikoen zenbatekoa urtero eguneratzeko irizpide gisa.

D.- Balorazioari dagokionez, Mendetasun Egoerako Pertsonen Autonomia Pertsonala eta Arreta Sustatzeari buruzko abenduaren 14ko 39/2006 Legeak mendetasun-egoerarako ezarritako **balorazio-baremoa** onartzen duen [otsailaren 11ko 174/2011 Errege Dekretua](#) onetsi da eta 2012ko otsailaren 18an jarriko da indarrean, eta gainera, Osasun, Gizarte Politika eta Berdintasun Ministerioak Alzheimerreko edo bestelako demenziak dituzten pertsonen, itsuak diren zein ikusmen-urritasun larria duten pertsonen, gor-itsuak diren pertsonen nahiz buruko gaixotasun larriak dituzten pertsonen menpekotasun egoera araz baloratzeko orientazio-gidak argitaratu ditu.

E.- Prestakuntzari dagokionez, Mendetasun Egoeran dauden Pertsonen Arretarako teknikari titulua xedatzen duen eta horretarako gutxieneko irakaspenak finkatzen dituen [azaroaren 4ko 1593/2011 Errege Dekretua](#) onetsi da.

F.- Ezinduen Eskubideei buruzko Nazioarteko Hitzarmena araz moldatzen duen [abuztuaren 1eko 26/2011 Legearen](#) zortzigarren xedapen gehigarriak ezartzen duenez, etxebizitza sustatzeko politika ofizialen barruan, Estatuako Administrazio Orokorrek jabeen komunitateei zuzendutako laguntza-ildoak ezarriko ditu ezintasunak dituzten pertsonen eta adineko pertsonen bizi-kalitatea hobetzera zuzendutako jarduerak eta irisgarritasun-lanak egin ahal izateko.

Madrilgo Carlos III Unibertsitateko Giza Eskubideen aldeko Bartolomé de las Casas Institutuak **hitzarmen horrek MAALarengan duen eragina** aztertu du [CERMI- Ezindutako Pertsonen ordezkarien Espainiako Batzordeak](#) eskatuta egindako [azterlan](#) interesgarrian.

G.- Bi urte eta erdi igaro dira Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legea EAEn indarrean jarri zenetik, eta aurreko gauzatu da 40.3 artikuluan jasotako xedapena. Bertan Eusko Jaurlaritzari esleitu zitzaizkion **telelaguntza-zerbitzuaren** zuzkidura eta kudeaketa.

[Ekainaren 28ko 144/2011 dekretu](#) berriak zerbitzua arautzen du eta bakarrik bizi diren 75 urtetik gorako pertsona guztiei zuzentzen die, eta baita mendekotasun-egoera aitortu zaien zein mendekotasun-arriskua duten 65 urtetik gorako pertsonen ere. Pertsona bat mendekotasun-arriskuan egongo da mendekotasunaren balorazio-baremoa aplikatzerakoan gutxienez 23 puntu lortzen baditu I. graduako mendekotasuna dagoela onartzeko ezarritako gutxieneko 25 puntuetara iritsi gabe. Zerbitzuaren onuradun izan ahalko dute, baita ere, buruko gaixotasunen bat zein ezintasun intelektuala, fisikoa edo sentsoriala duten mendeko pertsonen.

Ebazpena jakinarazteko epea bi hilabetekoa izango da, eskaria Gizarte Zerbitzuez arduratzen den Eusko Jaurlaritzaren Zuzendaritzan jasotzen denetik zenbatuta, eta telelaguntza-ekipoa instalatzeko epea, aldiz, 15 egun naturalekoa izango da jakinarazpena jasotzen denetik zenbatuta.

Presazko prozedura bat ere jarri da abian, eta bertan epeak laburragoak dira: hilabete eta 3 lanegun, hurrenez hurren.

Segurtasun juridikoa bermatze aldera, komenigarria litzateke gogoeta egitea, epeak administratuak eskabidea aurkezten duen egunetik aurrera zenbatu beharrean eskabide hori organo jakin batera iristen denetik aurrera zenbatzea komeni den jakiteko, izan ere, orain arteko metodoak zerikusi handiagoa du Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari (HAAJ eta APE) buruzko [azaroaren 26ko 30/1992 Legean](#) gaiari buruz jasotako preskripzioekin, nahiz eta araudi horrek isiltasunari ematen dion izaera positiboa izan.

Enplegu eta Gizarte Gaietako sailburuaren [2011ko ekainaren 30eko Aginduak](#) zerbitzu horren prezio publikoa hilean 4 eurokoa dela zehazten du, aplikatu daitezkeen salbuespenak xedatzen ditu eta diru-sarrerak kalkulatzeko ditu.

H.- Arabako Foru Aldundiak mendekotasun moderatua (I. gradua, 2. maila) duten pertsonen familia barruko zainketetarako laguntza ekonomikoa arautzen duen araudia (**FBZLE**) onetsi du [martxoaren 22ko 20/2011 Foru Dekretuaren](#) bidez. Horren bidez mendekotasun hori aitortzen zaienek FBZLE jaso ahal izateko bete beharko dituzten baldintza berriak ezarri dira.

I.- Abenduaren 9an **Bizkaiko Foru Aldundiak** **FBZLE** arautzen duen eta aurreko araudia indargabetzen duen dekretu berria argitaratu du. [Azaroaren 29ko 179/2011 dekretua](#) 2012ko urtarrilaren 1ean jarriko da indarrean.

Labur-labur azpimarratuko ditugu bertan jasota dauden eta erakunde honek aurrean argitaratutako [EAEn norberaren autonomia sustatzeko eta mendetasunari arreta emateko legearen aplikazioa](#) izeneko txosten berezian egindako gomendioak betetzea ekarriko duten zenbait berrikuntza:

- FBZLEk zerbitzu-mota jakin batekin duen bateragarritasun-erregimena zabaltea.
- Onuraduna adingabea den kasuetan, alde aurretik estatuan bizi beharreko gutxieneko epea bete beharrik ez izatea.
- Zaintzaileari eskatzen zaion ahaidetasun-eskakizunari lotutako zenbait alderdi malgutzea (harrera-kasuak; erlijio-ordenetakoak diren mendeko pertsonak; 10 urte-tik gorako harremana eta elkarbizitza).
- Prozedura guztiei entzunaldiaren izapidea aplikatzea.

Bestalde, Dekretuak garrantzi handiko beste gai batzuk ere aipatzen ditu, eta uste dugu gai horiek eragin nabarmena izango dutela, beraz, datorren urtean zehar baloratu egin beharko da eragin hori:

- Areagotu egingo dira mendekotasun-egoeran dagoen pertsonak FBZLE jaso ahal izateko bete beharreko baldintzak eta zaintzaile ez profesional izateko bete beharrekoak.

- Elkarren segidan txandakatzen diren zaintzaileen kasuetarako araudia ezarriko da.
- Urteko diru-sarrera mailaren araberako murrizketa-koefiziente bat aplikatuko da laguntza ekonomikoaren zenbatekoa zehazteko.
- Ordainketa kautelaz etetea edo laguntza jasotzeko eskubidea aldi baterako etetea bezalako behin-behineko neurriak ezarriko dira.
- Laguntza jasotzeko eskubidea galtzeko zio berriak.
- Onuraduna hil delako sortu baina kobratu ez diren hilekoen ordainketari buruzko araudia ezarriko da.
- Zaintzaren kalitatearen jarraipena egiteko neurri berriak.

J.- Gipuzkoako Foru Aldundiak Mendekoak artatzeko sistemetako laguntza ekonomikoak eta bestelako banakako esleipen ekonomikorako formulak: nazioarteko panorama konparatiboa izeneko azterlana argitaratu du. Mendekoen artapenaren esparruan ematen diren laguntza ekonomikoak kontrolatzeko, ikuskatzeko eta horien kalitatea bermatzeko neurriak hobetzeko hainbat proposamen jasotzen dira bertan.

Bestalde, lurralde historikoan zerbitzu onaren paradigma izan den arren, Aldundiak **taxi bono** zerbitzua kendu du urte amaieran (2012ko urtarrilaren 1etik aurrera izango ditu ondoreak). Egiteko garrantzitsua betetzen zuen bereziki zaugarria den talde baten mesedetan: mugikortasun-arazo larriak dituzten eta garraio kolektiboa erabiltzeko zailtasun handiak dituzten pertsonak; sakabanatutako baserrialdeetan bizi diren adineko pertsonak eta pertsona ezinduak; beren ohiko eremutik kanpo daudenean garraio arrunta erabiltzeko arazoa duten ikusmen arazo larriak dituzten pertsonak, eta ikusmen arazoak ez ezik entzumen arazoak ere badituzten pertsonak.

Aurki administrazioaren kabuz gaiaren inguruko espedientea zabaltzeko proposamena luzatu nahi du erakunde honek.

IV. Jarduera-plana

IV.1. 2011n arlo horretan egindako lanaren zati handi bat *EAE n norberaren autonomia sustatzeko eta mendetasunari arreta emateko legearen aplikazioa* izeneko **txosten berezia** amaitzeko izan da. **Txosten honetako V. kapituluko 1.3 atalean** (txosten bereziei buruzko atala) azterlanari buruzko laburpen txikia egiten da. Ekainaren 28an txostena Eusko Legebiltzarreko lehendakariari helarazi zitzaion, eta azaroaren 2an, aldiz, Eusko Legebiltzarreko Giza Eskubideen eta Herritarren Eskaeren Batzordearen aurrean **aurkeztu** zen.

Txostenean jasotakoaren arabera, mendekotasuna bizitzako fase guztietan eman daiteke, hasi haurtzaroan eta zahartzarora arte, baina azken etapa horretan ematen da gehienbat. Horrenbestez, Euskal Autonomia Erkidegoan (EAE) aitortutako mendekotasun-kasu guztien **%80** inguru **65 urtetik gorako** pertsonak izaten dira; are gehiago, aitortutako %50 eta %60 bitartean 80 urtetik gorako pertsonak dira. Gauzak horrela, txosten berezi honek garrantzi handia du erakunde honek adineko pertsonen inguruan egiten duen lanari dagokionez.

IV.2. EAEn norberaren autonomia sustatzeko eta mendetasunari arreta emateko legearen aplikazioa izeneko txosten bereziaren segimendua

Txosten berezian jasotako datuak aurreko urteetakoak izan dira (2007, 2008, 2009 eta 2010). Aurten 2011ko datuei buruzko informazioa eskatzerakoan egin dugun eskaria ez da horren sakona izan.

Txosten berezian behin eta berriro azpimarratu genuen legez, oraindik ere arazoak ditugu mendetasuna artatzeko eta autonomia pertsonala sustatzeko arloan azterketa kuantitatibo fidagarria egin ahal izateko. Horrexegatik gomendatu genuen txosten horretanaldi oro indarrean dagoen informaziorako sistema integratua sortzeko urratsak eman behar zirela.

Eskuragarri ditugun iturri ezberdinek –IMSERSOren menpeko Autonomiarako eta Mendetasunari Laguntzeko Sistemaren informazio-sistema (AMLSIS), Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Gaietako Saila, Arabako Foru Aldundia, Bizkaiko Foru Aldundia eta Gipuzkoako Foru Aldundia– eman dizkiguten datuak ez datoz bat. Horrek berriz ere zehaztasunik ez edukitzera garamatza, eta ondorioz, kasu bakoitzean fidagarrien gerta daitezkeen datuak erabili behar ditugu edo, bestela, iturri bakoitzak ematen dien tratamendua kontuan hartuta gai honen inguruan gertatzen den bilakaerari buruzko ondorioak ateratzen lagunduko digutenak.

IV.2.1. Foru Aldundiek 2007ko urtarrilaren 1etik 2011ko azaroaren 1era bitartean emandako datuen arabera, EAEn guztira **158.870 eskari** jaso dira **123.008 eskatzaileren** mendetasun-egoera aitortzeko. Hona hemen datu horien lurraldekako banaketa:

Mendetasun-egoera aitortzeko eskariak (2007-01-01etik 2011-11-01era)		
Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
19.771	69.806	69.293
GUZTIRA: 158.870		

Iturria: Arabako, Bizkaiko eta Gipuzkoako Foru Aldundiak.

Mendetasun-egoera aitortzeko eskariak egin dituzten pertsonak (2007-01-01etik 2011-11-01era)		
Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
19.082	57.534	46.392
GUZTIRA: 123.008		

Iturria: Arabako, Bizkaiko eta Gipuzkoako Foru Aldundiak.

Hona hemen kasu bakoitza baloratu ondoren mendetasun-egoera bakoitzari ematen zaion sailkapena (0 graduan sartzen dira autonomotzat jotzen diren pertsonak).

2011-11-01a bitartean baloratutako pertsonak									
	ARABA			BIZKAIA			GIPUZKOA		
	gizonak	emakumeak	GUZTIRA	gizonak	emakumeak	GUZTIRA	gizonak	emakumeak	GUZTIRA
0 GRADUA	1.226	2.000	3.226	3.241	5.873	9.114	2.451	3.580	6.031
1 GRADUA	1.208	1.748	2.956	4.601	8.276	12.877	2.928	4.803	7.731
2 GRADUA	1.730	2.457	4.187	4.996	8.300	13.296	3.384	5.717	9.101
3 GRADUA	1.180	2.332	3.512	5.789	11.568	17.357	2.782	5.976	8.758
GUZTIRA	5.344	8.537	13.881	18.627	34.017	52.644	11.545	20.076	31.621

Iturria: Arabako, Bizkaiko eta Gipuzkoako Foru Aldundiak.

Gauzak horrela, 2011ko azaroaren 1ean **79.775 pertsona daude, ofizialki, mendetasun-egoeran**, aurreko urtean baino 2.423 gehiago. Hori euskal biztanleriaren %3,65 da.

Lurraldeka, Bizkaian batzen dira mendetasun-egoera aitortua duten pertsonen %54,56, Gipuzkoan %32,08 eta Araban %13,36. Lurralde bakoitzeko biztanleriarekiko konparaketa eginez gero, Bizkaian mendetasun-egoera aitortu zaien pertsonen tasa 1.000 biztanletik 37,66koa da. Tasa hori 36,06koa da Gipuzkoan eta 33,38koa Araban.

Mendetasun-egoeran dauden pertsonen sexukako banaketari dagokionez, EAE osoan **gehiengoa** emakumeak dira, izan ere, mendetasun-egoera aitortu zaien pertsonen %64,15 **emakumeak** dira.

Mendeko biztanleriaren mailaketari dagokionez, nabarmendu behar dugu **%37,14 mendeko handiak** (III. gradua) direla, %33,32k mendekotasun larria (II. gradua) dutela, eta gainerako %29,54ak mendekotasun moderatua (I. gradua) duela.

Mailaketa eta sexua biak kontuan hartuz gero, ondoriozta daiteke **emakumeen** taldean mendeko handien –egoerarik **larriena**– ehunekoak gizonen taldekoa gainditzen duela lau puntu baino gehiagoan.

IV.2.2. IMSERSOK eta Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak eman-dako datuei esker 2010 urtearekiko egon den bilakaerari buruzko zenbait ondorio atera daitezke.

	Espedienteak	Irizpenak*	Prestazioak jasotzeko eskubidedun pertsonak	Onuradunak (prestazioak esleituta dizutenak)	Esleitutako prestazioak	Onuradun bakoitzaren prestazioen ratioa
Araba	10.741	10.067	8.507	7.019	9.034	1,29
Bizkaia	39.929	37.888	22.606	18.296	20.164	1,10
Gipuzkoa	31.431	30.872	20.420	18.161	22.492	1,24
EAE n GUZTIRA	82.101	78.827	51.533	43.476	51.690	1,19

Iturria: AMLSIS eta Eusko Jaurilaritzako Enplegu eta Gizarte Gaietako Saila.

* Administrazioak eskatzailearen mendekotasunaren balorazioaren gainean emandako irizpena, hura autonomotzat jotzen duena edo, bestela, bere mendekotasunaren gradua eta maila zehazten dituen.

Areagotu egin da **beste prestazioen bat jasotzen duten eta prestazio honetarako eskubidea duten pertsonen** ehunekoa. 2010ean portzentajea %80,99koa zen, eta 2011n, aldiz, %84,37koa izan da. Beste hitz batzuek esateko, prestazioa jasotzeko eskubidea eduki eta arreta itzaroten ari diren pertsonen portzentajea %19,01etik %15,63ra jaitsi da.

Bizkaiari hazi egin da **1.000 biztanleko izapidetutako espedienteen** kopurua (%32,77 2010ean eta %34,55 2011n), Araban murriztu egin da (%37,48 izatetik %33,65 izatera), eta Gipuzkoan mantendu egin da; azken lurralde horrek, bere biztanleriarekiko proportzioan, lan-bolumenik handiena erregistratzen jarraitzen du.

Oro har, **ebazpen-maila** (irizpenen eta espediente-kopuruaren arteko proportzioa) **hobetu egin da**. Gauzak horrela, irizpenen tasa, hasitako espedienteekin alderatuta, %92,40koa izan zen 2010ean eta %96,01ekoa 2011n.

Aurreko urtearekin alderatuta, **hazi egin da 1.000 biztanleko prestazioa hartzeko eskubidea duten pertsonen tasa**. Gipuzkoan eta Bizkaiari antzeko hazkundea erregistratu da, bietan ere Araban baino handiagoa. Tasarik altuena Gipuzkoak du oraindik ere.

EAE osoan **onuradun bakoitzagatik prestazioen ratioa ere hobetu da** (1,15 2010ean eta 1,19 2011n). Lurraldeka, Gipuzkoak 7 hamarreneko hazkundea izan du, Bizkaiak 5ekoa eta Arabak 6 hamarreneko beherakada izan du. Hala ere, azken lurralde horrek du ratoririk onena.

IV.2.3. Prestazio-motari eta horien banaketari dagokienez, jasotako datuekin ezinezkoa da ustiapen egokirik edo erreferentzia sistematikorik aurkeztea. Beraz, balioespenak erabili beharko ditugula argi utzita, honakoa aipatuko dugu:

- Familia barruko zainketak (FBZLE) nagusitzen dira: prestazioen %47 inguru dira. Gainera, portzentaje hori aurreko urtean erregistratutakoa (% 43 inguru) baino handiagoa da.

- Etxeko arretak prestazioen %16 inguru hartzen du. Proporzio hori aurreko urtekoa (% 20) baino nabarmen txikiagoa da.
- Telelaguntzak %12 inguru hartzen du. Bi puntu inguru hazi da aurreko urtearekin alderatuta.
- Eguneko zentroetako arretaren eta etxean hartzen den arretaren (ELZ) portzentajeak antzekoak dira, biak ere %11 inguru. 2010ean portzentajeak antzekoak izan ziren.
- Zerbitzuari loturiko prestazio ekonomikoa %2 baino gehiago da (2010eko balioa baino zertxobait altuagoa).
- Arreta pertsonalerako prestazio ekonomikoa %1 baino gehixeago da (hau da, joan den urtean baino gutxiago), eta oso eragin txikia du Bizkaian eta Araban.

IV.3. Joan den urriaren 1ean, Adinekoen Nazioarteko Eguna zela-eta, erakunde honek prentsan argitaratzeko **iritzi-artikulu** bat prestatu zuen adinekoen inguruan dauden estereotipoak gainditzen laguntzeko asmoz. Artikuluak administrazio publikoek zahartze aktiboari lotutako ekimenetan lan egiten jarraitzeak duen garrantzia azpimarratzen zuen.

IV.4. Aurtan **Cuidados Dignos Fundazioarekin** batu gara, fundazio horrek egoitzetan bizi diren adinekoekin **lotura murriztaileak erabiltzeko praktikak** baztertzeko prestakuntza eta sentsibilizazioa ematera zuzendutako lan interesgarria garatzen baitu. Fundazioko lehendakariak jakinarazi digunez, eskuragarri dituzten datuen arabera, Estatuan adineko pertsonentzako egoitzetan bizi diren pertsonen %17,5 eta %23 bitartean nolabaiteko lotura murriztaileren bat (fisikoa edo farmakologikoa) edukitzera behartuta dago, eta gure ustez portzentaje hori altuegia da.

Fundazioak **Libera-Ger Araua** sortu du zentroetako profesionalei loturen erabilera erabat mugatzen duen lan-metodologia eskaini ahal izateko. Metodologia hori hainbat alderdiren hobekuntzan oinarrituta dago, besteak beste: erabiltzaileen osasuna, senitartekoen poztasuna, zentroaren irudia, langileen motibazioa eta gogobetetasuna eta ematen den zerbitzuaren kalitatea. Gainera, metodo hori ezartzeak ez du kostu gehigarririk eskatzen, helburuarekiko eta lanarekiko konpromiso sakona baizik. Ahalik eta zentro gehien sentsibilizatzea eta "lan egiteko beste modu bat" zilegi dela erakustea du xede.

Fundazio horretan uste dute enpresako kulturaren kontua dela eta loturak deuseztatzeko helburua lortu nahi bada ezinbestekoa dela kultura hori, kudeaketa-sistema eta prozesuak aldatzea. Horrek pertsonarengan zentratutako arretan oinarrituta lan egitea eskatzen du (bizitza-historia eta historia klinikoa banan-banan baloratzea; familiarekin lan egitea; ohea lurrean jartzea, aldakak eta sorbaldak babestea, sentsoreak, eskumuturrekoak eta aulki baxuak ezartzea bezalako bitartekoak erabiltzea; zaintza areagotzea; arrisku-uneak antzematea eta une horietarako errutinak aldatzea; tolerantzia lantzea; emozioak artatzea; eta abar).

Fundazioak, Aragoiko Justiciarekin batera, **loturen erabilera egokiari buruzko gida** eta horiek ez erabiltzeko ordezkotza aukeren gida prestatu du (gizarte- eta osasun-arloko profesionalentzat eta mendeko pertsonen senitartekoentzat).

Erakunde honek *EAEn pertsona nagusiei emandako arretari* buruz 2004an argitaratu zuen txosten berezian eman zituen gomendioekin bat dator filosofia hori.

Gure ustez, ezinbestekoa da pertsona horien oinarrizko eskubideak eta beren duintasunarekiko errespetua sustatzen dituzten zaintza-metodo berriak ikertzea, sortzea eta zabaltzea, eta printzipio horiek gure inguruan zaintza eskaintzen duten erakundeetan sartzen joatea.

IV.5. Aurten Arartekoak Euskal Herriko Unibertsitateko *Adinekoen gizarte-partaidetza gizarteko erronka handien aurrean udako ikastaroan* parte hartu du *Administrazioak eta gizarte zibilak erronkei emandako erantzunak* hitzaldia emanda.

IV.6. Joan den urteko txostenean adierazi genuen abenduan amaitu zela Gasteizko Ariznabarra egoitzan egondako **lan-greba** luzea (zentroak foru-titulartasuna zuen, baina kudeaketa pribatua zen). Egoitza kudeatzen zuen erakundea aldatu eta lan-hitzarmen berria sinatu zen. Denbora bat igaro ondoren, zentrorra bisita egin dugu aurten segimendua egite aldera, eta ikusi ahal izan dugu normaltasun-egoera dela nagusi bertan.

V. Kexa-espedienteen analisisia

V.1. Adineko pertsonen oinarrizko eskubideak babestea

V.1.1. Adineko emakume batek jakinarazi zigun hauteskunde orokorretan **botoa** emateko eskubidea urratu nahi ziotela. Pertsona hori epai judicial bidez ezgaituta zegoen eta, hain zuzen, epai horrek eskubide hori kentzen zion buruko gaitzak zituelako. Espediente horri buruzko ondorioak *burutik gaixo dauden pertsoneri buruzko kapituluaren III.7 atalean* jasotzen dira.

V.1.2. Kexa bi bideratu genituen, aurten senitartekoen **tratu txarra** jaso zezaketen adinekoen kasuak helarazi dizkigute. Halakoetan, pertsonen oinarrizko eskubideak urratzen zirelakoan, udal gizarte zerbitzuak jakinaren gainean jarri ditugu kasuok baloratu eta esku har zezaten. Gizarte zerbitzuek abian jarri dituzte jarduera egokiak.

V.1.3. Adinekoentzako egoitza batean zegoen adineko pertsona tutelatu baten semeari ez zioten ama bisitatzeko uzten. Litekeena da neurri zorrotz horrek bien **familia-intimitaterako** eskubidea eta **familia babesteko** eskubidea urratzea. Tutoretza Erakundeak emandako informazioaren arabera, semeak zenbait gatazka izan zituen zentroko langileekin, eta beraz, arazo larriagorik ekidite aldera, zuzendaritzak erabaki hori hartu zuen daukan ahalmena baliatuta.

Bizkaiko Tutoretza Erakundeak Arartekoaren erakunde honi jakinarazi dionez, bere garaian hartutako neurria oso neketsua gertatzen zitzaion ama-semeei, beraz, egoitzarekin bitarteko

lanak egiteko prest zegoen bisitak berriz hasteko eskatu eta gomendatzeko. Adineko emakumearen semeari jakinarazi genion zentroko arauak zehatz-mehatz betetzeko konpromiso irmoa izan behar zuela. Ezinbestekoa izango zen elkarrenganako errespetuan, tolerantzian eta laguntzan oinarritutako jokabidea erakustea, eta horrek, ezbairik gabe, onurak ekarriko zizkion amari, berari eta egunero egoitzan bizi diren pertsona guztien arteko giroari.

Adineko pertsonentzako etxeko gizarte zerbitzuei buruzko martxoaren 10eko 41/1998 Dekretuaren 6. artikulua eta Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna eta iradokizunen eta kexen araubidea onetsi zituen apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuak (15-20 artikulua) **erabiltzaileek eta beren laguntzaileek derrigor bete beharreko zenbait betekizun** xedatzen dituzte; betebeharroriek etxeko gizarte zerbitzuaren antolakuntza eta funtzionamendua arautzen dituzten arauak betetzearekin zerikusia dute, eta elkarbizitzari zor zaion errespetua gordetzen dute.

Bizkaiko Foru Aldundiaren Tutoretza Erakundeak lehenengo bisitetan laguntza eskainiaz izandako jarduera eredugarria izan da.

V.2. Etxeko arreta: telelaguntza, etxeko laguntza zerbitzua, laguntzarako produktuak, familia barruko zainketetarako diru-laguntzak, eta zaintzaileentzako laguntza

Eusko Jaurlaritzak **60 urtetik gorako pertsonak EAEn dituzten bizi-baldintzei** buruz egin berri duen azterlanak gure administrazioek ongi ezagutzen zuten errealitatea berretsi du: mendekotasunari aurre egiteko bizitzeko moduari eta baliabideei buruzko lehentasun argiak ditu jendeak: ohiko bizilekuan gelditzea eta artapen-prozesuan inplikaturako agente guztien laguntza jasotzea (familiak eta zerbitzu publiko zein pribatuak).

Adineko pertsona bere etxean mantentzea ahalbidetzen duten zerbitzuen inguruan jasotako kexen gorakada eta horien emaitzak ikusita, gure administrazioek arreta berezia jarri beharko lukete zerbitzu horiek egokiro funtzionatzen dutela egiaztatzeko eta horiek lortu ahal izateko baldintzak malguagoak direla egiaztatzeko.

V.2.1. Telelaguntza zerbitzuari dagokionez, urteko lehen zatian jasotako kexak (denak ere Araban erregistratu ziren) bi gairi buruzkoak ziren batez ere:

- Atzeratuta esleitzea. Kasu horietan, administrazioari kaltetutako pertsonak adinekoak zirela eta makal zeudela jakinarazi ondoren, arazoa konpontzen zuten zerbitzua aktibatuta.
- I. graduako 1. mailako mendekotasuna duten pertsonen eskariari ezezkoa eman zien Aldundiak, mailaketa hori ez datorrelako MAALen jasotako kronogramarekin bat; eta Gasteizko Udalak ere ezezkoa eman zien mendeko pertsonak izateagatik (hau da, autonomoak ez izateagatik). Honako gai hau eta erakunde honen iritzia joan den urteko ohiko txostenean jaso ziren, eta baita ekainean argitaratutako autonomia pertsonalari eta mendekotasunari buruzko txosten berezian ere.

Arauketa-dekretu berria indarrean jarri aurretik ustezko arreta gabezia kasu bat eman zen, eta orduko hartan Foru Aldundiak argudiatu zuen Eusko Jaurlaritzari zegokiola zerbitzua kudeatzea. Kasu hori konpontzeko Eusko Jaurlaritzak aktibatu egin zuen eskatutako zerbitzua, erakunde honek premiazko prozedura bidez esleitu behar zela jakinarazi ondoren.

EAEko telelaguntza zerbitzua arautzen duen ekainaren 28ko 144/2011 Dekretua indarrean jarri zenetik konpondu egin dira I. graduako 1. mailan sartzen diren mendekotasun moderatundun pertsonen zerbitzua esleitzerakoan sortzen ziren arazoak, izan ere, gure ustez, zerbitzua areagotu egin zen aurreko atalean azaldu dugun gisan.

Urteko bigarren zatian kexa-mota aldatu egin zen, eta Eusko Jaurlaritzari zuzenduak izaten ziren. Gai ezberdinei buruzkoak ziren, hona hemen horietako bi:

- Bizkaiko Foru Aldundiak onuradunen etxeetako giltzak gordetzen zituen, baina zerbitzua Eusko Jaurlaritzaren eskuetara igarotzean hori egiteari utzi zitzaion, eta horrek atzerakuntzak ekar ditzake pertsonak artatzeko orduan, izan ere, sartzeko sarraila behartu beharko dute edo balkoitik sartu (aukera hori bideratzen ari dira).
- Onuradun bat hiltzerakoan zerbitzua kentzen da, eta harekin bizi zirenei (onuradun izan ez arren, osasun arazodun adineko pertsonak) ez zaie zerbitzuaren titulartasuna aldatu eta hura erabiltzen jarraitzeko aukerarik ematen. Gutxienez hilabeteko epea balute aldatetako jakinarazteko, ez lukete horrenbeste itxaron beharko zerbitzua berriro abian jarri arte.

Guk esku hartu ondoren, premiazko prozeduraz bideratu eta aktibatu zen hildako onuradunekin bizi zirentzako zerbitzua.

Jakin dugunez, gainera, hobekuntzak egin dira eta jarduera-protokolo bat onartu da halako kasuetarako.

V.2.2. Etxeko laguntza zerbitzuari buruzko kexak Arabako Foru Aldundiaren jardueren buruzkoak dira, eta honako gaiei buruzkoak izaten dira:

- Etxeko laguntza zerbitzua jasotzen duten mendetasun-egoeran dauden pertsonen ez zaie Gasteizko Udalak pertsona autonomoentzat ematen duen Etxez-etxeko Janari Programa sartzen jasotzen duten zerbitzuan.
- Zerbitzua esleitzerakoan atzerapenak egoten dira eta, beraz, interesduna baliabiak berriro esleitzeko zerrendan sartzen da (itxaro-zerrendan, alegia).

V.2.3. Familia barruko zainketetarako laguntza ekonomikoari (FBZLE) dagokionez, laguntza ordaintzeko ezarritako datarekin ados ez dauden edo laguntza behar ez den zenbaitzekoan jaso izanagatik erreklamazioarekin ados ez dauden pertsonen jarritako hainbat kexa bideratzen ari gara.

Azken horien artean kexa bat nabarmendu dezakegu, izan ere, hura bideratzerakoan konuratu ginen interesdunaren mendekotasun-egoera aldatu egin zela ez jakinarazteagatik

eta Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ekintza Sailaren zerbitzu ezberdinen arteko informazio-truke informatikoa atzerapenez egin izanagatik, FBZLE ez zela bertan behera utzi une egokian. Ondorioz, FBZLEren behar baino hamar ordainketa gehiago egin zitzaizkien hiru pertsonari, eta azkenean zenbateko horiek erreklamatu egin ziren.

Menpekotzat hartzeko orduan edo prestazioa emateko orduan kontuan hartutako egoera nolabait aldatuz gero, diru-laguntzaren onuradunak aldaketa horren berri eman behar du gertatzen denetik zenbatzen hasita 30 eguneko epean. Hala ere, ezinbestekoa da informazio-truke informatikoetako atzerapen horiek albait azkarren konpontzea eta interesdunei behar ez bezala jasotako zenbatekoak itzultzeko ordainketak zatikatzeko erraztasunak ematea.

V.3. *Etxeko arreta*

V.3.1. Jaso ditugun hainbat kexatan jakinarazi digute adineko pertsonak orain arteko zentro pribatuan jarraitu Bizkaiko foru-sareko **hitzartutako plaza esleipenaren** bidez plaza publikorako eskaria onartu arren. Halako kasuetan horretarako ezarritako araudira jo dugu; bertan plaza esleitu ahal izateko kontuan hartu beharreko antzinatasunari lotutako zenbait irizpide eta hainbat baldintza tekniko ezartzen dira, eta zentro-aldaketa egiteko dauden itxaro-zerrendak kontuan hartu behar direla ere adierazten da.

Beste kasu batean, pertsona bat Donostiako Udalak adineko autonomoentzat dituen etxebizitzetako batean sartzeko itxaro-zerrendan zegoen. Pertsona horrek **konpartitu gabeko banako apartamentua** nahi zuen, apartamentu konpartituan bizi diren beste hainbat pertsonak bezalaxe. Logikoa denez, aurretik eskatuta zutenek lehentasuna dute sarera sartu berri den pertsonaren gainetik, eta halaxe xedatzen du gaiari buruzko Ordenantzak. Horrenbestez, nahi zuena lortzeko modurik egokiena apartamentu konpartituan sartu eta ondoren banakako batera pasatzeko eskatzea izango litzateke.

V.3.2. Bizkaiko foru-sareko egoitzetan dauden adinekoen senitartekoek igorritako hainbat kexa jaso ditugu, izan ere, **ez daude ezarritako prezio publikoarekin ados** altuegia dela uste baitute. Kasu horietan, gaiaz arduratzen den foru-sailari informazioa eskatu eta kasua aztertu ondoren, ez dugu irregulartasunik aurkitu, indarrean dagoen araudia aplikatuta ezarri baitira prezio horiek.

- Bizkaiko Foru Aldundiaren [otsailaren 24ko 30/2009 Foru Dekretua](#), egoitzen foru zerbitzu publikoan egonaldi iraunkorragatiko prezio publikoa aplikatzeari eta horretarako arauak ezartzeari buruzkoa.
- Bizkaiko Foru Aldundiaren urtarrilaren 27ko 8/2009 Foru Dekretua, menpeko adinekoentzako egoitza-plazen prezioa (egonaldi iraunkorra) 2009rako eguneratzen duena.

Prezio hori kalkulatzeko pertsonaren edo bizikidetzaren guztirako baliabide ekonomikoak eta egoitza-zerbitzuaren kostua (edo gehienezko prezio publikoa) baloratu behar

dira. Interesdunak 3.000 eurotik gorako ondare higigarri likidoa edo likidagarria badu (berea edo bizikidetz-unitatearena, per capita), eta halaxe zen aztertutako kasu guztietan, zerbitzuaren kostuaren (72,92 euro eguneko) %90 ordaindu behar du (65,63 euro eguneko) bere ondarea 3.000 eurora jaitsi arte. Une horretatik aurrera bere gastu-gaitasunaren arabera prezio publikoa ordaindu behar du hilean.

Bideratutako kasuetan irregulartasunik ez dagoen arren, kexetatik ondoriozta dezakegu bizkaitarrak ez daudela pozik hizpide dugun arloan lurralde batetik bestera ematen diren ezberdintasunekin (behin baino gehiagotan adierazi dugu desberdintasun horiek alde batera utzi behar direla), baina ondoriozta dezakegu, baita ere, ez direla ohartzen administrazioari zer-nolako kostua eragiten dion foru-plaza bakoitza mantentzeak eta ondarea dutenek beren buruak mantentzeko ekarpena egin behar dutela.

V.3.3. Pertsona batek erreklamazioa aurkeztu zuen Arabako Foru Aldundiaren aurrean, bere ustez senarrari **arreta eskasa** eman baitzioten egoitza batean eman zituen egunetan. Aldundiak ez zuela inolako irregulartasunik aurkitu jakinarazi zion igorritako erantzunean. Erreklamatzaila ez zen aburu berekoa, izan ere, azaldu zigunaren arabera, adinekoa zentroan sartu eta egun gutxira senitartekoek lesio bat zuela ikusi zuten, eta zentroko langileek jakinarazi zieten pare bat egun lehenago erori egin zelako gertatu zitzaiola.

Erakunde honek gertakaria aztertu zuenean zera egiaztatu ahal izan zuen: aipatutakoak baino erorketa gehiago egon ziren (hiru bat), familiak ez zuen gertatutakoaren berri jaso, egoiliarak ez zuen behar bezalako arretarik jaso, zentroko langileen artean koordinazioa falta zen eta gertakarien egiaztapena hobetu egin daiteke.

Litekeena da adineko pertsona zentrorra sartu zenean behar bezala baloratu ez izana eta horregatik beharrezko neurriak ezarri ez izana, baina begi bistakoa zen zentroak neurriak hartu behar zituela halako gertakaririk berriro jazo ez zedin.

V.3.4. Herritar baten ama **erori egin zen** Bizkaiko foru-sareko **egoitza** batean, eta bere haserrea helarazi zigun, izan ere, bere ustez zentroak arinkeriaz hartu zuen gertakaria eta, gainera, berak ezin izan zuenez amarekin osasun-zentrorra joan, kobratu egin zioten ama lagundu zuen zaintzailearen zerbitzu-kostua.

Lehenengo kontuari dagokionez, zentroko langileek adierazi zuten ez gertatzeko neurri guztiak hartu arren egoiliarak erori egin daitezkeela eta horrek larritasuna kentzen diola gertatutakoari. Jakinarazi ziguten, gainera, erreklamatzailaren amak ez zuela erorketen edo arrisku faktoreen aurrekaririk, eta horregatik ez zitzaiola eusteko elementurik jarri. Egoi deritzogu horri, izan ere, erakunde honen ustetan, murrizketa fisikoak jasaten dituzten adinekoek autonomia, duintasuna eta autoestimua galtzen dituzte, beraz, halako neurriak hartu aurretik irizpide objektibo eta egiaztatutako aplikatu behar dira, baimen informatua lortu behar da, medikuaren agindua jaso behar da eta pertsonaren eskubideak babestuko

dituzten zenbait berme errespetatu behar dira. Aurretik ezarritako gainerako neurri guztiek porrot egin dutela egiaztatu ondoren erabiltzeko azken baliabidetzat hartu behar dira mota horretako neurriak. Zentroko langileek jakinarazi ziguten emakumea erori ondoren behar bezalako euste-elementuak jarri zizkiotela.

Bigarren gaiari dagokionez, besteren laguntza behar duten adinekoentzako egoitzen foru sareko zentroen barne erregimeneko araudiaren eredia onesten duen Bizkaiko Foru Aldundiaren [abuztuaren 23ko 138/2006 Foru Dekretuaren](#) 8.1 artikulua azken paragrafoa, 8.3 artikulua eta 9.i) artikulua aztertu ondoren ondoriozta daiteke egoitza-zentroak ez duela aipatutako gastua bere gain hartu behar. Horrenbestez, zentzu hertsian, administrazioaren jarduera ezingo litzateke irregulartzat jo eta, beraz, ez litzateke egokia izango Arartekoak diru kopuru hori itzultzeko eskatzerik.

Hala ere, mota horretako kexak hartzeak Administrazioarekin harremanetan jarri eta kasu jakin honi buruz uste duguna helarazteko beta ematen digu, aukera paregabea baita arauaren egokitasuna neurtzeko, egoera bereziak aztertzeko duen gaitasuna ikusteko eta gure gizarte zerbitzuen erabiltzaileei ematen zaien arretan praktika onak mantentzeko duen birtualtasuna aztertzeko.

Horrenbestez, uste dugu egokia dela foru Administrazioari honako proposamena luzatzea: komenigarria litzateke araudia berrikustea, egoiliarak erori eta ospitalera presaz eraman behar direnetan (erorketa eurei zuzenean egotzi ezin bazaie) zentroak berak har ditzan bere gain joan-etorriaren eta laguntzaile-zerbitzuaren gastuak (beti ere senitartekoek behar bezala justifikatzen badute eurek ezin dutela joan).

VI. Administrazioaren kabuzko jarduerak

VI.1. Urte amaieran administrazioaren kabuzko jarduera bat hasi genuen osasun-arazo larriak dituzten eta oso nagusiak diren menpeko pertsona biren egoera dela-eta, izan ere, euren egoerak kezkatu egiten gintuen zaurgarriak zirelako (une batzuetan ez zuten etxebizitzarik) eta irailetik aurrera **babesgabe eta gizarte-arriskuan** egon zitezkeelako familia egoera txarrean zegoelako eta Arabako Foru Aldundiak arazoak izan zituelako beren espedientea bideratzerakoan.

Kasuaren premia eta ezagutzen genituen aurrekariak kontuan hartuta, aldundira jo genuen pertsona horiei berehala etxebizitza bermatuko zien presazko tramitazioa hastea ezinbestekotzat jotzen genuela adierazteko. Sailak laster asko jakinarazi zigun pertsona biak egoitza batean sartu dituztela eta beren kasua kudeatzen ari direla.

Honelako kasuek argi erakusten dute premiazko egoeretan izapideak azkartu egin behar direla, autonomia erkidego ezberdinen artean espedienteak trukatzekoan aurkitu diren arazoak gaudituz behar direla, eta foru-administrazioak egokiro erantzun behar diela premiazko udal-zerbitzuek egiten duten lanari eta ematen dituzten balorazioei.

VI.2. Menpeko pertsonak hartzen dituzten eguneko zentroak ixten direnean, hau da, **oporretan zaintzaileek** izaten dituzten arazoez arduratzeko espedientea zabaldu da aurten administrazioaren kabuz. Egoki ikusten dugu halako egoeretarako formulak sortzea: garai horretan etxeko laguntza-zerbitzua indartzea, aurretiaz onartzea aldi baterako egonaldia familia oporretan dagoen epealdirako, edo urte-sasoi horretan urtero egonaldia eskatzen duten interesdunei plazak gordetzea.

VII. Ondorioak

65 urtetik gorako pertsonak oso talde heterogeneoa osatzen dute, beren bizi-proiektua modu autonomoan garatzen duten pertsonak (% 80) zein mendekoak diren eta, beraz, arreta behar duten pertsonak (% 20) aurki baititzakegu bere baitan.

Ukaezina da adineko pertsonak gizarteari egiten dioten ekarpena, eta estereotipoak gora-behera, zaintza ematen duen taldea da.

Zahartze aktiboa lortzera bideratutako urratsak ematen jarraitzen dugu. Dagoeneko markatuta daude bultzatu beharko liratekeen neurriak (gutxienez plano teorikoan), beraz, gure administrazioek abian jarri behar dituzte.

Adineko pertsonak pairatzen dituzten tratu txarren errealitatea azaleratu ondoren, behar-beharrezkoak diren hainbat ekimen jarri dira abian, baina ez dira nahikoa gizartearen gaitz horri aurre egiteko.

Erakunde honen ustez, Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak bultzatzen duen eguneroko esku-hartzeen testuinguruan pertsonengan zentratutako arreta-eredua guztiz baliagarria da.

Murrizketa fisikoak jasaten dituzten adinekoek autonomia, duintasuna eta autoestimua galzten dituzte, eta horrek kasu horiek arautzera eta protokoloak ezartzera behartzen gaitu, murrizketa horiek azkenengo baliabide gisa baino erabil ez daitezela, beti ere behar bezala baloratutako kasuetan eta berme egokiak emanda.

EAEan aitortuta dauden mendekotasun-kasuen %80 65 urtetik gorako pertsonak dira, eta horregatik dute horrenbesteko eragina adineko pertsonengan estatuko, autonomietako eta foru aldundietako mendekotasun-araudiek.

Estatuan onartu berri diren aldaketek atzerapausoa ekarriko dute mendetasun egoerako pertsonen autonomia pertsonala eta arreta sustatzeari buruzko araudiaren ezarpenean, baina espero dugu euskal administrazio publikoek egoera hori konpondu egingo dutela babes gehigarria ezartzeko duen ahalmena baliatuta.

Horrenbeste itxaron ostean, Eusko Jaurlaritzak azkenik hartu du bere gain telelaguntza zerbitzua, eta horrek orain arte antzemandako hainbat arazo amaitzea ekarriko du, izan ere,

zerbitzua jaso ahal izateko eskakizunak malguagoak izango dira eta zerbitzua hobetzeko ahalegina ere egingo da.

Bizkaian familia barruko zainketarako laguntza arautzen duen dekretu berriak ekarriko dituen zenbait berrikuntzak EAEn MAAL aplikatzeari buruz Arartekoak 2011n argitaratu zuen txosten berezian jasotako zenbait gomendio betetzea ekarriko dute.

Urtean zehar bideratutako espedienteek erakutsi digute beharrezkoa dela pertsonak euren etxeetan bertan mantentzeko neurri guztiak (telelaguntza zerbitzua, etxez etxeko laguntza, laguntzarako produktuak, etxebizitza moldatzea, eguneko zentroak, aldi baterako eta asteburuetako egonaldiak egoitzetan eta eguneko zentroetan, taxi bono zerbitzua, laguntzaileentzako atsedenaldi eta laguntza programak...) indartzea, horixe baita adineko pertsona gehienek mendekotasuna bizitzeko gogokoen duten aukera.

Jasotako zenbait kexatan egoitzetako plazen prezio publikoa ez dela egokia adierazi digute, eta horren harira agerian geratu da, beste behin ere, desberdintasunak daudela foru aldundi bakoitzak adineko pertsonen egoitzetako plazei jartzen dizkieten prezio publikoen artean. Espero dugu EAEn Gizarte Zerbitzuen Legea garatzeko gai honen inguruan onartuko den legeak desoreka horiek zuzentzen lagunduko duela.

Oraindik ere zenbait gabezia daude egoitzetako arretari dagokionez.

Aurreko urtearekin alderatuta, autonomia pertsonala sustatzeko eta menpekotasun egoera artatzeko prestazioak jasotzen dituzten pertsonen ratioa hazi egin da EAEn, eta nabarmen murriztu da itxaron zerrendetan zeuden pertsonen portzentajea. Garrantzitsua da hobekuntzarako joera horrek aurrera jarraitzea.

Guztirako diru-laguntzei begiratuz gero, familia barruko zainketarako laguntza ekonomikoa areagotzen ari da eta egoitzetako arreta, aldiz, murrizten. Horrek argi uzten du lehen aipatzen genuen lehentasuna, hau da, mendeko adinekoek nahiago dutela etxean jarraitzea, baina eredu horrek zaintzaren kalitateari arreta berezia jartzea eta zaintza hori zerbitzu publiko egokiekin osatzea ere eskatzen du.

Oro har, uste dugu administrazio publikoek jarrera ona erakutsi dutela adineko pertsonen arretari buruz egin dizkiegun proposamenen eta iradokizunen aurrean.

III.11

TALDE TERRORISTEN BIKTIMAK

11. TALDE TERRORISTEN BIKTIMAK

I. Aurrekariak



Euskal Herrian, indarkeria terroristarekin loturiko ekintzek larriki urratu dituzte, urteetan, giza eskubide oinarritzkoenak, hala nola bizitzarako eskubidea, osotasun fisikorako eskubidea eta askatasunerako eskubidea, hilketen, estortsioaren eta mehatxuaren bidez. Arartekoak beti agertu nahi izan du terrorismoaren biktimgandik hurbil dagoela eta indarkeria terroristarekin loturiko egintza guztien aurka dagoela erabat.

2011. urtean, pozik egoteko bi arrazoi izan ditugu. Batetik, adierazi behar dugu, zorionez, ez dela izan ekintza terroristen ondoriozko hilketarik. Bestalde, geure burua zoriondu behar dugu ETA erakunde terroristak “jarduera armatua behin betiko uztea” deitu duena iragarri duelako. Komunikatu horrek terrorismoa bukatzeko eta euskal gizartean hainbeste urtean pairatu diren giza eskubideen urratze larriak eteteko itxaropena sortu du.

II. Arloa kopurutan

Aurreko urteetan gertatu den bezala, oso kexa gutxi jaso ditugu terrorismoaren biktimgen esparruan: hiru baizik ez.

Urteko txostena idazten amaitu genuen egunean kexa guztiak amaituta zeuden.

Horrez gainera, ofiziozko jarduketa bat egin dugu.

III. Arau-testuingurua eta politika publikoa

III.1. Terrorismoaren biktimgen ordain osorako eskubidea

Terrorismoaren biktimgen elkarrekin zabalkiro sentitu dute biktimgen eskubideak berriro arautu behar direla, eta hala aldarrikatu dute. Azkenik, pozik egoteko moduan gaude, Gorte Nagusiek [Terrorismoaren Biktimgen Aintzatetsi eta haiei Osoko Babesa emateko irailaren 22ko 29/2011 Legea](#) onartu baitute.

Bereziki aipagarria da onartutako arau hori Gorte Nagusietako talde parlamentario guztiek (sozialista, popularra, katalana –Convergencia i Unió–, euskalduna –EAJ-PNV–, Esquerra Republicana-Izquierda Unida, Iniciativa per Catalunya, Berdeak eta Misto) adostutako lege-proposamen baten ondorio dela. Lege berriak zenbait berrikuntza dakartza arau aldetik, eta lehendik zeuden hainbat aurreikuspen indartzen ditu. Lehenengo tituluan, honako hau nabarmendu behar da:

- Legearen helburua eta xedea, terrorismoaren biktimei osoko babes emateko ikuspegitik zehaztu baita.
- Memoria, duintasun, justizia eta egiaren printzipioen defentsa hartu da kontuan.
- Legea 1960ko urtarrilaren 1etik aurrera egindako ekintza terroristak guztiei aplikatuko zaie.
- Mehatxatuak ere hartu ditu kontuan.

Bigarren tituluan, mehatxu terroristarik izanez gero zer neurri hartu behar diren zehazten du:

- Laguntzei, kalte-ordainei eta gainerako prestazioei buruzko informazio orokorra eta espezifikoa.
- Laguntza psikologiko eta psikiatrikoa.
- Premiazko osasun-laguntza.

Hirugarren titulua eskubide eta prestazioei buruzkoa da, eta legearen berrikuntza nagusiak jasotzen ditu:

- Batu egin dira aurreko arauetan bereiz arautzen ziren prestazioak.
- Areagotu egin da prestazioen zenbatekoa.
- Salbuespenez, epaian ezarritako erantzukizun zibila Estatuak ordainduko duela ezarri du, legean ezarritako zenbatekoen taula kontuan hartuta.
- Atzerrian ekintzarik pairatuz gero salbuespenezko laguntzak emango direla aurreikusi da.
- Etxebizitzetan, merkataritzarako eta industriarako establezimenduetan, alderdi politikoaren, sindikatuen eta gizarte-erakundearen egoitzetan eta ibilgailuetan izan daitezkeen kalte materialak arautu dira.
- Berariaz arautu da atzerrian pairatutako kalteengatiko salbuespenezko laguntzetarako kalte-ordainen sistema.

Laugarren tituluak terrorismoaren biktimei babes soziala emateko araubidea arautzen du, hainbat eremutan:

- Osasun-laguntza.
- Lan-eskubideak.
- Euskal administrazio publikoaren zerbitzupeko langileen eskubideak.
- Jarduketak etxebizitzaren arloan.
- Jarduketak hezkuntzaren esparruan.
- Terrorismoaren biktimei diren atzeritarren eskubide espezifikoak.

Bosgarren tituluan, biktimek prozesu judizialtan dituzten eskubideak arautu dira:

- Doako justiziarako eskubidea.
- Informazio espezializaturako eskubidea.
- Terrorismoaren Biktimei Informazioa eta Laguntza emateko Bulegoaren funtzionamendua.

Seigarren tituluak aintzatespenak eta kondekorazioak arautzen ditu. Bereziki garrantzitsua da terrorismoaren biktimen memoriarako eskubidea aitortu izana. Horri dagokionez, honako hau aurreikusten du:

- Botere publikoen neurri aktiboak, terrorismoaren biktimak gogoratu eta aintzatesiko direla ziurtatzeko.
- Terrorismoaren Biktimen Memoriarako Zentro Nazional bat sortzea, egoitza Euskal Autonomia Erkidegoan izango duela.

Zazpigarren tituluan, terrorismoaren biktimen tutoretza instituzionala arautzen da –Estatuko Administrazio Orokorreko organo baten bidez egingo da–, bai eta elkarte eta fundazioen mugimendua sustatzen ere.

Uste dugu testu on bat dela, terrorismoaren biktimen eskubideak eta bermeak indartuko dituen.

III.2. Terrorismoaren biktimek parte hartzeko duten eskubidea

Terrorismoaren Biktimei Aitorpena eta Erreparazioa egiteko [ekainaren 19ko 4/2008 Legeak](#) 6. artikuluan Terrorismoaren Biktimen Partaidetzarako Euskal Kontseilua sortzea aurreikusten du. Hain zuzen, ezartzen du modu parekidean osatu beharko dela: batetik, euskal administrazio publikoak; eta, bestetik, terrorismoaren biktimen euskal elkarte eta fundazioak eta bakearen aldeko elkarteak.

Azkenik, iaz onartu zuen Eusko Jaurlaritzak [Terrorismoaren Biktimen Partaidetzarako Euskal Kontseilua sortzeko otsailaren 23ko 55/2010 Dekretua](#). Horren helburua honako hau da: *“Terrorismoaren biktimen partaidetza bideratzea haiei eragiten dieten gai guztietan, bai eta administrazio publikoei arlo honetako politika zehatzak abiaraz ditzatela proposatzea ere”*.

2010eko apirilaren 14an, Terrorismoaren Biktimen Partaidetzarako Euskal Kontseilua eratu zen. Organo horretako burua Kriminologiaren Euskal Institutuko zuzendaria da, eta administrazio publikoetako kide gisa honako hauek daude: Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo sailburua, Terrorismoaren Biktimei Laguntzeko zuzendaria, zuzendaritza honetako aholkulari-ondokoa, eta Barakaldo eta Santurtziko alkateak, Eudelen ordezkarietan. Gizarte zibilaren ordezkari, kide bana dago terrorismoaren biktimen hiru elkartetatik –Covite, Zaitu eta ACFSEVT–, Fernando Buesa Fundazioko ordezkari bat –terrorismoaren biktima baten inguruan sortutako euskal fundazioen ordezkari– eta Gesto por la Paz erakundeko pertsona bat, bakearen aldeko euskal elkarten ordezkari.

2011. urtean, kontseilua hainbat okasiotan bildu da, eta, hala, foro garrantzitsua bihurtu da terrorismoaren biktimei eragiten dieten gaietan parte hartzeko eta eztabaidatzeko.

Nabarmendu behar da parte hartzeko eskubidea oso garrantzitsua dela terrorismoaren biktimen eskubide guztiekin lotuta dagoen zeharkako eskubide gisa.

III.3. *Memoriarako eskubidea*

Terrorismoaren Biktimei Aitorpena eta Erreparazioa egiteko 4/2008 Legeak honela dio 8.1 artikuluan: “*Euskal botere publikoek bakean eta askatasunean oinarritutako elkarbizitza lortzen eta biolentzia erabat eta errotik deslegitimatzen lagunduko duen memoria kolektiboa finka dadin sustatuko dute*”. Horregatik, oso pozgarri gertatu zitzaigun euskal erakundeek 2010ean **Terrorismoaren Biktimen Oroimenerako I. Eguna** ezarri izana. Hautatutako egunak –azaroaren 10a– karga sinboliko handia du; izan ere, terrorismoaren ondorioz hildakorik edo zauriturik izan ez den urteko egun bakarra da.

Oroimenerako Egunean, 2011ko azaroaren 10ean, oroimenezko hainbat ekitaldi instituzional egin ziren, besteak beste Eusko Legebiltzarrak, Eusko Jaurlaritzak, Araba eta Bizkaiko foru aldundiak eta Gipuzkoako Batzar Nagusiek antolatutakoak.

III.4. *Memoriarako eskubidea udal esparruan*

Hainbat alditan adierazi dugu batez ere udal esparruan baliatu behar dela terrorismoaren biktimen oroimenerako eskubidea, hori baita herritarrengandik gertuen dagoen erakundea.

Euskadin Terrorismoaren Biktimei Erakundeek Emandako Arreta txostenean jaso genituen gomendioetako batean, hauxe adierazi genuen oroimenerako eskubidearen inguruan: “*Modu negatiboan baloratu beharra dago atentatu terroristarik izan ez duten edo herritarren artean terrorismoaren biktimarik ez daukaten udalerrri askotan horiek omentzeko ekimenik egitea beharrezkotzat jo ez izana. Udal korporazioen konpromisoaren indar sinbolikoak, zalantza izpirik gabe, lagunduko luke terrorismoaren gaitzespen sozial eta politikoa lortzen*”.

Txosten horretan, hau gomendatu genuen: “*Udalerrri guztietan, eta, halaber, biktimizazio terroristar bizi izan dutenetan, terrorismoaren biktimen memoriarako kale edo instalazio publikoak egotea sustatzea, pertsonalizatuta eta biktimaren parte-hartzearekin. Halaber, urtero, harekin zerikusia duen hezkuntza jardueraren bat antolatzea*”.

Zoritxarrez, txosten hau idatzi genuen garaian hamabost bat udalerritan baizik ez ziren antolatu terrorismoaren biktimak omentzeko eta aintzatesteko ekitaldiak. Hori bereziki da kritikagarria, hildakoak eragin dituzten atentatuak Euskal Herriko udalerrri asko eta askotan egin direla kontuan hartuz gero.

Hainbatetan aipatu dugu, oso balorazio onarekin, Memoriaren Mapa izeneko ekimena, Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Saileko Terrorismoaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritzak egindakoa; hain zuzen, horri esker, azken urte hauetan Euskal Herriko hainbat herri hasi dira beren udal barrutietan biktimei omenaldiak egiten.

2010. urtean, ordena kronologikoan, Lasarte, Zumarraga, Markina, Getxo, Zumaia, Erandio, Orio, Burgelu eta Beasaingo udalek egindako ekimenak aipatu ahal izan genituen, baina adierazi behar dugu 2011n azken lau horiek ez zutela egin azaroaren 10ean, Memoriaren

Egun hautatu berrian, Memoriaren Mapari gehitzeko beste ekimenik. Soilik lehendik egiten ziren omenaldien urteko jarraipen gisa egiten diren ekimen batzuk nabarmendu daitezke, hala nola Getxon eta Lasarten egiten direnak.

Horrez gain, biktima banako batzuei ere egin zaizkie omenaldiak, familiak, lagunek edo erakunde edo alderdi politikoetako ordezkariak antolatuta, Euskal Herriko hainbat herritan.

[Terrorismoaren Biktimei Laguntzeko zuzendariak Legebiltzarrean egindako agerraldi batean](#), honako hau adierazi zuen Memoriaren Mapari buruz: *“Udala prest agertu arren eta udal akordioaren bat hartu arren, familiek berriaz hala nahi izan dutenez, erabaki dugu ez aurrera eramatea egin asmo genuen omenaldia. Esate baterako, Amurrion, Laudion, Sestaon eta Ordizian.”*

Zuzendaritza honek, berriki izan diren udal hauteskundeen ondoren udalak berriro eratu ostean, berriro heldu die udal erakundeekiko elkarrizketei, Memoriaren Mapa osatzen jarraitzeko. Horretarako, interesgarria da Terrorismoaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritzak eman digun informazio hau:

HILDAKOAK ERAGIN DITUZTEN ATENTATU TERRORISTAK GERTATU DIREN UDALERRIAK

ARABA		
Udalerrria	Hildakoak	Biztanleak
Amurrio	3	10.095
Elburgo/Burgelu	3	596
Legutiano	2	1.623
Llodio	2	18.446
Ayala-Aiara	1	2.771
Agurain-Salvatierra	4	4.887
Vitoria-Gasteiz	32	237.150
GUZTIRA	47	275.568

BIZKAIA		
Udalerrria	Hildakoak	Biztanleak
Abanto-Zierbena	1	9.722
Alonsotegi	5	2.838
Amorebieta	5	17.750
Areatza/Villaro	3	1.135
Arrigorriaga	3	12.183
Barakaldo	10	99.074

BIZKAIA		
Udalerria	Hildakoak	Biztanleak
Basauri	10	42.542
Berango	1	6.790
Bermeo	3	16.913
Bilbao	68	353.296
Durango	9	28.640
Elorrio	2	7.250
Erandio	2	24.185
Ermua		16.170
Galdakao	10	29.194
Gernika-Lumo	8	16.114
Getxo	15	80.418
Iurreta	1	3.776
Ispaster	7	666
Izurtza	2	271
Lemoa	5	3.238
Lemoiz	3	1.037
Lekeitio	3	7.410
Munguia	3	16.368
Markina-Xemein	7	4.890
Ondarroa	4	8.815
Ortuella	1	8.408
Plentzia	1	4.387
Portugalete	11	47.739
Santurtzi	10	46.810
Sestao	4	28.970
Sondika	2	4.473
Sopelana	1	12.049
Trapagaran	3	12.262
Zaratamo	1	1.720
Zalla	–	8.155
GUZTIRA	224	985.658

GIPUZKOA		
Udalerria	Hildakoak	Biztanleak
Aduna	1	425
Alegia	1	1.731
Andoain	6	14.743
Antzuola	2	2.170
Arrasate-Mondragón	10	21.833
Aretxabaleta	1	6.680
Astigarraga	1	4.696
Ataun	3	1.660
Azpeitia	10	14.245
Azkoitia	6	11.471
Beasain	7	13.569
Bergara	3	14.625
Villabona	3	5.720
Deba	2	5.346
Donostia-San Sebastián	103	182.094
Eibar	12	27.201
Elgoibar	5	11.225
Errenteria	19	38.738
Eskoriaza	1	4.055
Getaria	1	2.651
Hernani	10	19.308
Hondarribia	2	16.308
Ibarra	1	4.307
Itsasondo	2	653
Irun	26	60.076
Lasarte-Oria	5	18.015
Leaburu	1	389
Legazpi	2	8.660
Legorreta		1.489
Lezo	4	6.017
Lizarza	1	656
Oiartzun	9	9.940
Olaberria	1	931
Oñati	9	10.875

GIPUZKOA		
Udalerria	Hildakoak	Biztanleak
Orio	5	5.143
Ordizia	8	9.533
Pasaia	11	16.042
Solaluze	2	3.941
Tolosa	19	17.932
Urnietea	3	6.074
Urretxu	3	6.889
Usurbil	2	5.989
Zarautz	13	22.470
Zegama	1	1.517
Zestoa	1	3.520
Zizurkil	1	2.741
Zumaia	2	9.261
Zumarraga	2	9.866
GUZTIRA	343	663.420

OMENALDIAK EGIN DIREN UDALERRIAK

ARABA		
Udalerria	Hildakoak	Biztanleak
Vitoria-Gasteiz	32	237.150
Elburgo/Burgelu	3	596
GUZTIRA	35	237.746

BIZKAIA		
Udalerria	Hildakoak	Biztanleak
Bilbao	68	353.296
Arrigorriaga	3	12.183
Barakaldo	10	99.074
Basauri	10	42.542
Durango	9	28.640
Erandio	2	24.185
Ermua		16.170
Galdakao	10	29.194
Getxo	15	80.418
Markina-Xemein	7	4.890
Ortuella	1	8.408
Portugalete	11	47.739
Santurtzi	10	46.810
Zalla	–	8.155
GUZTIRA	156	801.704

GIPUZKOA		
Udalerria	Hildakoak	Biztanleak
Andoain	6	14.743
Azkoitia	6	11.471
Beasain	7	13.569
Donostia-San Sebastián	103	182.094
Eibar	12	27.201
Elgoibar	5	11.225
Errenteria	19	38.738
Irun	26	60.076
Lasarte-Oria	5	18.015
Legorreta		1.489
Orio	5	5.143
Tolosa	19	17.932
Zarautz	13	22.470
Zumaia	2	9.261
Zumarraga	2	9.866
GUZTIRA	230	443.293

DATUAK**ARABA**

- **275.568 biztanle** (Atentatu terroristen ondorioz hildakoak izan diren herrietako biztanleak)
- **237.746 biztanle** (Omenaldiak egin diren herrietako biztanleak)

Ehunekoa: %86,27

BIZKAIA

- **985.658 biztanle** (Atentatu terroristen ondorioz hildakoak izan diren herrietako biztanleak)
- **801.704 biztanle** (Omenaldiak egin diren herrietako biztanleak)

Ehunekoa: % 81,33

GIPUZKOAN

- **663.420 biztanle** (Atentatu terroristen ondorioz hildakoak izan diren herrietako biztanleak)
- **443.293 biztanle** (Omenaldiak egin diren herrietako biztanleak)

Ehunekoa: % 66,81

EHUNEKOAK GUZTIRA

Araba (275.568 biztanle) + Bizkaia (985.658 biztanle) + Gipuzkoa (663.420 biztanle)=
1.924.646 biztanle

Araba (237.746 biztanle) + Bizkaia (801.704 biztanle) + Gipuzkoa (443.293 biztanle)=
1.482.779 biztanle

EHUNEKOA GUZTIRA=

% 77,04

Hildakoak: Araba (47) + Bizkaia (224) + Gipuzkoa (343) = **614**

Omenduak: Araba (35) + Bizkaia (156) + Gipuzkoa (230) = **421**

OMENDUEN EHUNEKOA GUZTIRA:

% 68,56

* Biztanleriari buruzko datu ofizialak, Eustat, 2009. urtea.

Herriko biktimei omenaldiak egin dizkieten udalerrietako biztanleen ikuspegitik, ikusi dugu oso handia dela biktimen memoria ohoratu duten herrietan bizi diren euskal herritarren ehunekoak.

Nolanahi ere, Memoriaren Mapako 2012rako ekimenak dinamizatzeko lan garrantzitsuarekin jarrai dezan animatzen dugu Terrorismoaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritza; izan ere, ETAk indarkeria utzi ondoren sortu den egoera berria eraikitzeko oinarrietako bat izan behar du terrorismoaren biktimen memoriak.

III.5. *Bakean eta aske bizitzeko eskubidea: komunikabideen eta terrorismoa prebenitzeko hezkuntzaren bidez terrorismoa deslegitimatzeko biktimen interesa*

Bakerako, askatasunerako eta bizikidetzarako eskubidea 4/2008 Legeko 9. artikuluan aintzatesten da, eta terrorismoaren deslegitimazio etiko, sozial eta politikoaren ideari loturik ageri da.

4/2008 Legeak berak, 9.3 artikuluko b) eta d) idatz-zatietan, botere publikoei agintzen die bultza dezatela *“hezkuntza-sistemaren maila guztietan bakearen eta giza eskubideen aldeko heziketa eta balio demokratikoen sustapena”*.

Halaber, botere publikoei eskatzen die jar ditzatela martxan *“terrorismoaren deslegitimazio etiko, sozial eta politikorako neurri aktiboak (...), Zuzenbide Estatu demokratikoaren zilegitasuna gizaratean sustatuz eta, gure askatasunen eta bakezko elkarbizitzaren berme gisa, elkarbizitza integrazailerako arauetan antolatuz”*.

Aurreko legealdian, bakearen kultura sustatzeko asmoz, [Bakearen eta Giza Eskubideen aldeko Hezkuntzako 2008-2011 aldirako Euskal Plana](#) onartu zen, eta, otsailaren 10eko 31/2009 Dekretuaren bidez, [Giza Eskubideetan eta Bakean Hezteko Aholku Batzordea](#) sortu zen.

2010. urtean, [Bizikidetzaren Demokratikoa eta Indarkeriaren Deslegitimazioa \(2010-2011\)](#) plana onartu zen, eta, horren bidez, Bakearen eta Giza Eskubideen aldeko Hezkuntzako Euskal Plana birformulatu zen.

Planak berak dio xedea herritarren jarrera aldatzeko bidean aurrera egitea dela, sistema demokratikoa elkarrekin aske bizitzeko berme gisa onar dadin. Gainera, bakerako hezkuntzan lehenago izandako ekimenek jarraipena izateko eta ekimen horiek sistematizatzeko borondatea adierazi da. Kontuan hartzen ditu nazioarteko organismoek estatuko testuinguruarekin bat etorritz egindako gomendioak. Gobernuak berak arlo horretan egiten dituen ekintza guztiak sailen artean egiten ditu, eta are erakundeen artean ere, eta izaera horixe dago planaren oinarrian.

[Urtarrilaren 11ko 1/2011 Dekretuak](#) aldatu egiten du Giza Eskubideetan eta Bakean Hezteko Aholku Batzordea sortzeko eta arautzeko otsailaren 10eko 31/2009 Dekretua, eta Bizikidetzaren

Demokratikoa Sustatzeko eta Indarkeria Deslegitimatze Aholku Batzordea sortzen du. Aholku Batzorde horrek askotariko kideak ditu; izan ere, administrazio publiko hauetako ordezkariak osatzen dute: [Eusko Jaurlaritzako](#) hainbat kide, foru aldundietako kide bana eta euskal udalerrien hiru ordezkari; bakearen eta giza eskubideen aldeko hezkuntzan lanean diharduten elkarte eta erakundeetako lau ordezkari; [Euskadiko Eskola Kontseiluko](#) lau ordezkari; pertsona bat [UPV/EHUren](#) ordezkarietan; kide bat [EITBren](#) ordezkarietan; eta Arartekoko ordezkari bat. Beraz, Arartekoak parte hartu du Kontseilu horrek 2011n egin dituen hiru bileretan. Kontseiluaren xedea da bizikidetzaren demokratikoarekin eta indarkeriaren deslegitimazioarekin zerikusia duten kontuei buruz eztabaidatzeko topagune izatea; beraz, egiteko esanguratsua du une hauetan.

IV. Talde terroristen biktimek aurkeztutako kexak

Jadanik adierazi dugu terrorismoaren biktimek oso kexa gutxi jarri dituztela. 2011n, hiru kexa baizik ez ditugu jaso.

IV.1. 2010. urtean, Frantziako marka bateko automobilen kontzesionario baten jabeak jarritako kexa aipatu behar dugu. Hain zuzen, ETAK “frantziar interesak” deituriko kanpainaren ondorioz, bost atentatu jasan zituen joan den mendeko 80ko hamarkadaren bukaeratik 1995era bitartean.

Gertaera horiekin lotuta, Arartekoak Frantziako [Médiateur](#) erakundearen izapidetu zuen aurkeztutako kexa, eta haren iritziaren jarri zuen eraso horiek kaltetuari ekarri zioten bidegabeko egoera.

IV.2. Beste kexa batean adierazi zen 1994. urtetik 1997. urtera bitartean ETAREN jazarpena jasan zuen pertsona batek Euskal Autonomia Erkidegoa utzi behar izan zuela, segurtasun-arrazoiengatik. 2011n, Euskal Herrira itzuli zen, oso egoera ezegonkorrean, baina ezin izan zituen eskuratu ematen diren laguntzak, ez zuelako betetzen era horretako prestazioak emateko eskatzen zen gutxieneko errolatze-aldia.

Pertsona hori Eusko Jaurlaritzako Terrorismoaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritzara igorri genuen, haiek modu pertsonalizatuan ebaluatu eta zehaztu ahal izan zezaten zer neurri eta laguntza jasotzeko eskubidea zuen, Terrorismoaren Biktimei Aitorpena eta Erreparazioa egiteko ekainaren 19ko 4/2008 Legearen esparruan.

IV.3. Gipuzkoako udal bateko zinegotzi batek erakunde honi azaldu zion alkatetzak debekatu egin zela mehatxutako zinegotziaren bizkartzainei udal eraikinetan sartzea, eta bazitekeela horrek mehatxatua segurtasunik gabe uztea.

Azkenik, bi alderdiak ados jarri ziren sortutako gatazka hori konpontzeko; beraz, kexaren xedea desagertu zenez, Arartekoak bere esku-hartzea amaitu zuen.

IV.4. Azkenik, adierazi behar da ofiziozko jarduketa bat egin dugula, Vitoria-Gasteizko hirian terrorismoaren biktimen omenezko eskultura baten egoera dela eta.

Hain zuzen, terrorismoaren biktimekin egindako bilera batean **COVITEko** ordezkariak adierazi zigun kezkatuta zeudela terrorismoaren biktimen omenezko obra horren egoerarekin; zehazki, muinotxo bat da, eta plaka batzuk ditu terrorismoaren biktimen izenekin. Obra hori hondatu egin da, eta izen horietako batzuk ezabatu egin dira; beraz, horrek indargabetu egiten du *“terrorismoaren biktima guzti-guztiek beren izen-abizenekin duten berezitasun ordezkazinarean”* karga sinbolikoa.

Gasteizko Udalari galdetu genion ba al daukan ezer aurreikusirik monumentu horren inguruan. Txosten hau amaitu genuen egunean ez genuen jaso oraindik Udalaren erantzunik.

V. Jarduera-planean aurreikusitako jarduerak

V.1. *Elkarte eta fundazioekiko harremanak*

Bai terrorismoaren biktimen elkartean jarduketak, bai terrorismoaren biktimak gogoratzeko egindako fundazioen jarduketak, bai eta bakearen aldeko elkartearen jarduketak ere, zalan-tzarik gabe lagungarri izan dira terrorismoaren biktimak ikusarazteko eta zer egoeratan dauden eta zer aldarrikatzen duten jakiteko.

Bilera bat egin dugu COVITE terrorismoaren biktimen elkartearekin. Bilera horretan, terrorismoaren biktimen egoerari eragiten dioten gaiei buruz jardun genuen oro har.

Gainera, COVITEk adierazi zuen ez zeudela ados gaur egungo arau-esparruaren zenbait alderdirekin, eta beharrezkoa zela, haien hitzetan, terrorismoaren biktimen eskubideak arautzen dituzten arauak aldatzea. Batetik, uste dute Terrorismoaren Biktimei Aitorpena eta Erreparazioa egiteko ekainaren 19ko 4/2008 Legea eta berori garatzen duen 290/2010 Dekretua bost esparrutan aldatu beharko liratekeela, haien ustez beste ikuspegi batetik jorra baitaitezke, arlo horri buruzko beste arau autonomiko batzuetan egin den bezala:

- a) Kalte pertsonaletarako erreparazioa eta kalte-ordaina.
- b) Mendekotasun egoeren kalte-ordaina.
- c) Zerga-onurak.
- d) Ohorezko goraiipamenak.
- e) Elkarte-mugimendua.

Era berean, uste dute Gorte Nagusiek berriki onartutako Terrorismoaren Biktimak Aintzatesi eta Osoko Babesa emateko irailaren 22ko 29/2011 Legeak ez diela erantzuten terrorismoaren biktimen elkarteak planteatutako aldarrikapenei.

Arartekoak konpromisoa hartu du elkarte horrekin bilera gehiago egiteko, terrorismoaren biktimen eskubideei eragiten dieten kontuez hitz egiteko.

Horrez gain, bilera bat egin dugu [Gesto por la Paz](#) erakundearekin. Bilera horretan, ETAK indarkeria behin betiko utziko zuela iragarri ondoren sortu den prozesuari buruz hitz egin genuen. Egiatzatu genuen beharrezkoa dela indarkeria terroristak sistematikoki mehatxatu eta urraturiko oinarriko eskubide funtsezkoenak (eskubiderako, osotasun fisiko eta moralerako, askatasunerako eskubidea) errespetatzeko kultura eta etika defendatzen eta sustatzen jarraitzea. Halaber, egiatzatu genuen beharrezkoa dela lanean jarraitzea Terrorismoaren Biktimei Aintzatespena eta Erreparazioa egiteko 4/2008 Legea garatzeko eta aplikatzeko.

Horrez gain, harremanetan egon gara zenbait fundaziorekin, hala nola [Fernando Buesa Fundazioarekin](#), eta hainbat elkartek eta fundaziok antolatutako ekitaldi batzuetan izan gara.

V.2. Bilerak administrazio publikoekin

2011. urtean, hainbat topagune eta komunikazio izan dira Herrizaingo Saileko Terrorismoaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritzarekin eta [Eusko Jaurlaritzako Justizia eta Herri Administrazio Saileko Giza Eskubideen Zuzendaritzarekin](#), terrorismoaren biktimen eskubideekin eta bakearen eta bizikidetzaren demokratikoaren balioekin zerikusia duten kontuez hitz egiteko.

V.3. Ikerketa aplikaturako beka

2010eko txostenean adierazi genuen bezala, Arartekoak ikerketa aplikaturako beka bat adjudikatu zion Asun Merinero Sierrari, "EAEko terrorismoaren biktimen memoria eta aitorten sozialerako eskubideak" izenburupean. Lana ia amaituta dago, eta laster argitaratuko dugu.

VI. Ondorioak

VI.1. Arauen ikuspegitik, oso positiboa iruditzen zaigu Gorte Nagusiek Terrorismoaren Biktimak Aintzatetsi eta Osoko Babesa emateko irailaren 22ko 29/2011 Lege onartu izana –Lege horren ekarpen batzuk aipatu ditugu jadanik–, eta espero dugu hori aplikatuta eta araudia garatuta terrorismoaren biktimen egoera hobetuko dela.

VI.2. ETAK "indarkeria behin betiko utziko" duela adierazi izanak hobetu egin du milaka pertsona mehatxatu eta jazarriren bizitza, eta euskal gizarte osoari etorkizunean bakea eta askatasuna izango direlako itxaropena piztu dio.

Hasi den aro berri honetan, indarrean jarraituko dute terrorismoaren biktimen eskubide gisa onaturiko memoria, egia eta justiziaren printzipioek, eta horiek kontuan hartu beharko dira bidezko bake iraunkor bat lortzeko.



IV. ATALA

GOMENDIO OROKORRAK ETA DIKTADURA FRANKISTAREN BIKTIMENTZAKO EGIA, JUSTIZIA ETA ORDAINARI BURUZKO AZTERLANA

Herritarrek beren eskubideak urratu direlakoan edo indarreko legea bete ez delakoan administrazio publikoen aurka aurkezten dituzten kexen gainean ebaztea da Arartekoaren oinarrizko eginkizunetako bat.

Banakako kexa horien ebazpena, zalantzarik gabe, garrantzi handikoa da planteatzen diren kasu konkrituak argitzeko. Nolanahi ere, batzuetan ikusten da auzia kasu partikularraz harago doala eta modu orokorrean hel dakiokela, herritar ugariri edo, modu estrukturalen, administrazioen jardunari eragin diezaiokeelako.

Zenbaitetan, arau aldetik hutsuneak daudela sumatzen da, edo aldatu egin behar direla lehendik dauden arauak, bidegabekeriaren egoerarik ez gertatzeko edo eskubideak hobeto bermatuko dituzten arauak lortzeko.

Halako kasuetan, Arartekoak gomendio orokorrak egiten ditu, administrazio bati edo hainbati begira.

2011. urtean, 12 gomendio orokor egin dira, beste hainbeste gairen inguruan. Gomendio horiek gure web gunean aurki daitezke (www.ararteko.net).

Urteko txosten honetan, horietako bakoitzaren laburpen txiki bat argitaratu da. Beraz, oso-oso-oso ikusi nahi dituenak web gunera jo dezake.

Halaber, txosten bat egin eta argitaratu da. diktadura frankistaren biktimentzako egia, justizia eta ordainerako eskubideei buruz Euskal Autonomia Erkidegoan dauden politika publikoek. txosten horrek, nahiz eta ez dituen gomendio orokorren ezaugarri guztiak, baditu gomendioen xedearekin bat datozen zenbait ezaugarri, hala nola pertsona ugariri eragin diezaiokeela. Arrazoi horrexegatik sartu da kapitulu honetan.

1. Arartekoaren 1/2011 Gomendio orokorra, uztailaren 13koa.

1960ko eta 1970eko hamarkadetan jaioberriak beren ama biologikoengandik bidegabe banandu edo ebatsi zireneko egintzak argitzen lagunduko duten neurrien premia.

I. Aurrekariak

Arartekoak hainbat kexa jaso ditu jaioberriak ama biologikoengandik bidegabe ebatsi edo banandu izanari buruz. Kexka bikoitza helarazten digute, alde batetik seme-alabak edo ama ezagutzeko nahia eta bestetik egintzak argitu eta horiek auzitaratzekoa.

Egintza horiei eginbide penalak zabaldu zaizkie salaketak jarri diren gainerako autonomia erkidegoetan. Salaketa horietako askotan Anadir Elkarteak (Adopzio Irregularrek Kaltetutako Elkarte Nazionala) joan den 2011ko urtarrilaren 27an Estatuko Fiskaltza Nagusiaren aurrean aurkeztu zuen salaketarekiko atxikimendua eskatu izan da. Estatu osoko ospitale eta klinika ezberdinetan haurren jaiotzen inguruan izandako irregulartasunak dira salaketon muina.

Euskal Autonomia Erkidegoan hainbat salaketa jarri dira hiru fiskaltzetan.

Ama biologikoen semea edo alaba adopzioan eman nahi izatea zalantzan jartzen den kasuak eta amaren identitatea ezezaguna delako adoptatutako seme-alabek beren jatorria zein den jakin ezin duten kasuak dira kexetan jasotzen direnak. Semea edo alaba jaiotze eta gutxira hil egin zela pentsatu eta ondoren heriotza horien baldintzak oso argiak izan ez zirela jakin duten amek ere jarri dituzte kexak. Aipatutako ezohiko baldintza horiek hainbat izan daitezke, besteak beste: medikuaren partean ageri diren datuak eta eman zieten informazioa ez datozela bat, edo medikuen parteetan jasotako datuetan ez dagoela ama biologikoen daturik, adopzio-amaren datuak bakarrik jaso zirela ama biologikoa bailitzan, edo guraso biologikoei ez zietela umeen heriotzari buruzko datu zehatzik eman; horrek heriotzak benetakoak izan ote ziren zalantzan jartzea ekarri zuen, eta zalantza horiek are handiago egin ziren hilerrietako ehorzketa-liburuetan begiratu eta beren semea edo alaba han lurperatu ez zela jakiterakoan.

SOS Euskadiko Haur Lapurtuak Elkarteak ere jo du erakunde honetara, eta horrelako gertakariak ikertzeko izaten ari diren zailtasunen berri eman digu.

II. Oinarriak

Aurrerapenak eman dira giza eskubideen eta bereziki umeen eskubideen aitortzearen eta babesean, eta horrek beharrezko egiten du ikuspegi kritikoa izatea garai batean orain aitortzen diren eskubide horiek berak mugatzen zituzten jardueren inguruan. Adopzio-prozeduren gardentasuna eta bermeak asko hobetu dira; zeharo aldatu da diru-kontuengatik edo ezkontzatik kanpo jaiotzeagatik umeak amengandik banatzeak pizten duen sentsibilitatea. Berme horiek oso zail egiten dute une honetan ama biologikoa nor den ez jakitea edo

umeak adoptatua denik ez jakitea, eta zaildu egiten du, baita ere, adopzioan emateko zein esplotatzeko asmoz umeen trafikoa egin ahal izatea. **Hala ere, garrantzitsua da izandako tentua nahikoa izan ote den baloratzea.**

1989ko azaroaren 20an Nazio Batuen Biltzar Orokorrak umeen eskubideei buruz onartu zuen Hitzarmena inolako erreparorik gabe onartu zuen Espainiak 1990ean; hitzarmen hori onartu izanak umeen eskubideak aitortzea eta estatua horiek babestera behartuta egotea ekarri zuen. Hitzarmena oso-osorik sartu behar da antolamendu juridikoan, eta botere publikoek aplikatu egin behar dute.

Jasotzen diren eskubideen artean identitatea izateko eskubidea dago. Eskubide horrek hainbat alderdi ditu, besteak beste, jatorri biologikoa ezagutzeko eskubidea, norberaren historia izateko eta ezagutzeko eskubidea, jaio bezain pronto erregistratua izateko ume orok duen eskubidea, izen eta nazionalitate bat izateko eskubidea eta, ahal den neurrian, gurasoak ezagutu eta haien zaintzapean egoteko eskubidea. Pertsona baten identitateak nondik datorren, bere gurasoak nortzuk eta nongoan ziren edo non jaio zen jakitea eskatzen du.

III. Ondorioak

- 1 Ama biologikoei beren umeak lapurtu edo bidegabe banandu izanak alarma eta erakundeekiko mesfidantza sortu dute gizartean, beraz, botere publikoek badute zertaz kezkatu. Horrenbestez, abian diren prozedura judizialen emaitzak edozein direla ere, eta nahiz eta irregulartasun-kasu gehienak 60ko eta 70eko hamarkadetan gertatu, gaia jorratu egin beharko lukete agintariek.
- 2 Ezinbestekoa da gertatutakoa argitzea, eta horretarako bide judiziala erabiltzeaz gain (egonez gero, bide horretatik ezarriko lirateke kasuan kasuko erantzukizunak), kome-nigarria litzateke gertatu zenaren berri edukitzeko eta adopzioak egiteko jarraitu ziren prozedurak nolakoak izan ziren jakiteko beste mekanismo bat ere sortzea. Horretarako egokia litzateke aditu independenteek osatutako Batzorde bat eratzea, gertatutakoa az-ter dezaten eta, txosten bat egin ondoren, biktimei nolabaiteko ordaina emateko bideak proposa ditzaten.
- 3 Kaltetutako pertsonen egintzak argitzeko prozesuan parte hartzea ahalbidetuko dien pro-zedura baten aldeko apustua egin beharko litzateke.
- 4 Artxiboen eta erregistroen eskuragarritasunari buruzkoa zein jaiotzaren erregistroari buruzkoa bezalako araudiak (bereziki Justizia Ministerioaren 1999ko azaroaren 10eko Agindua eta Erregistroen eta Notariotzaren Zuzendaritza Nagusiaren 1999ko otsailaren 15eko eta 2004ko uztailaren 1eko Jarraibideak), hau da, hizpide ditugun kasuetan aplika-tzen diren araudiak aztertzea ere izan beharko litzateke ikerketaren helburuetako bat, horrela identitatea izateko eta jatorri biologikoa ezagutzeko eskubideak bermatuko di-tuen eta beste eskubide batzuekiko talka behar bezala neurtuko duen bestelako araurik onartzea beharrezkoa ote den baloratu ahal izango litzatekeelako.

2. Arartekoaren 2/2011 Gomendio orokorra, abuztuaren 8koa.

Beste gizarte prestazio batzuen titularrak diren pertsonen langabeziagatik subsidioa etetearen ondorioz jazotako egoerari erantzun bat emateko beharra.

I. Aurrekariak

Azken hilabeteetan erakunde honetan hainbat kexa jaso dira gai horren inguruan, hau da, Lan eta Immigratio Ministerioaren menpe dagoen organismoak, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak hain zuzen ere, langabeziako subsidioa jasotzeko eskubidea zenbait pertsonari bertan behera utzi izanagatik. Kasu askotan, eteteari bidegabe jaso direla ulertzen diren kopuruak itzultzeko errekerimendua eranstean zaio. Ebazpena honako hau aipatuz arrazoitzen da: subsidioaren titularraren errentek laguntza hori jasotzeko eskubidea edukitzeko ezarrita dagoen muga gainditzen dute, lanbide arteko gutxieneko soldataren % 75, hilabeteen, bi ordainketen zati proportzionala alde batera utzita (Gizarte Segurantzaren Lege Orokorren testu bategineko 215.5 artikulua –aurrerantzean GSLO–).

Mahaigaineratutako kasuetan, eragindakoei zenbatzen zaizkien errenten jatorria da premia egoeran dauden bizikidetasun edo familia unitateei erantzuna emateko EAeko laguntza-prestazio ekonomiko bat edo bi jasotzea. Hain zuzen ere, honako hauek dira: diru-sarrerak bermatzeko errenta, batzuetan etxebizitzarako prestazio osagarriak osatzen duena. Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak laguntza horien zenbateko gutzia subsidioaren titularraren errentatzat jotzen du eta oso-osorik ematen dizkio. Hala, uste du pertsona horrek laguntza jasotzeko eskubidea edukitzeko ezarrita dagoen baliabide muga gainditzen duela. Horren ondorioz, etetea eta itzultzeko errekerimendua.

Jarduera hori Estatuko Administrazio Orokorreko organo bati dagokio, Arartekoaren jarduteko eremua gainditzen baitu. Hala ere, erakunde honi iruditzen zaio Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak arauaren inguruan egindako interpretazioa injustizia materialeko egoera bat sortzen ari dela eta beharrezkoa izango litzatekeela interpretazio hori gehiago bat etortzea prestazio autonomiko horien izaerarekin edo egoera horiek barne hartzen dituen arauzko egokitzapena egitea.

II. Oinarriak

- II.1. Langabeziagatik subsidioa GSLOn xedatuta dago (203. artikulua eta hurrengoak). Prestazio ekonomiko bat da, laguntza izaera duena, egoera jakin batzuetan dauden langabeentzat; egoera horietako bat familia erantzukizunak edo ardurak edukitzea. Arauan (215.2 artikulua) xedatutakoari jarraiki, honako hauek familia erantzukizuntzat joko dira: *“tener a cargo cónyuge, hijos menores de veintiséis años o mayores incapacitados, o menores acogidos, cuando la renta del conjunto de la unidad familiar así constituida, incluido el solicitante, dividida por el número de miembros que la componen, no supere el 75 por 100 del salario mínimo interprofesional, excluida la parte proporcional de dos pagas extraordinarias”*. 2011. urtean muga hori hileroko-hileroko 481.05 eurokoa da.

- II.2. Mahaigaineratutako kasuetan, subsidioaren titularrari harenak bailiran ematen ari zaizkio laguntzarako prestazioen diru-sarrerak eta onuradunak familia-bizikidetasuna osatzen duten kideak dira eta ez da aintzat hartzen unitate hori osatzen duen kide kopurua. Ikuspegi hori arauaren interpretazio murriztailea da.

Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiak, 2011ko maiatzaren 4ko epaian, herritar batek mahaigaineratutako errekurtsioa balioesten du, kontuan hartuta, herritar horri Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak esleituta zuen subsidioa jasotzeko eskubidea eten ziola kotizazio gabeko bi prestazio ekonomikoren zenbatekoa oso-osorik egotzi ziotelako, horietako bat diru-sarrerak bermatzeko errenta. Auzitegiak gogora ekartzen du diru-sarrerak bermatzeko errentaren titularraren betebeharra dela familia-bizikidetasun osoaren premiei erantzuna ematea. Hortaz, ez zaio banakako errenta gisa bakarrik eman. Hala, arrazoia herritarrari ematen dio.

Auzitegi Nagusiak (2009ko urriaren 28ko epaian) langabeziagatiko subsidioari "*prestacional con componente asistencial*" izaera ematen dio. Horren harira, hauxe dio "*carencia de rentas*" baldintzaren interpretazioari buruz: "*debe dar satisfacción al principio de "suficiencia" que impera en materia de protección de desempleo y que comporta un nivel de ingresos que permita una vida adecuada y digna*". Disponibilitatearen irizpidea (benetakoa eta ez teorikoa) defendatzen du subsidioa eskuratzeko bidea ematen duen diru-sarrerarik eza xedatzeko kalkularen oinarri gisa.

- II.3. Eragindakoek jasotzen dituzten prestazio autonomikoak diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria dira eta biak diru-sarrerak bermatzeko errentari eta gizarteratzeari buruzko abenduaren 23ko 18/2008 Legean xedatzen dira. Diru-sarrerak bermatzeko errentaren xedea da familia-unitatea osatzen duten kideen oinarritzko premiei erantzuna ematea eta prestazioaren zenbatekoa kideen araberakoa da. Etxebizitzarako prestazio osagarriaren helburua da etxebizitzaren alokairuaren gastuak edo bizikidetasun-unitatearen ohiko etxearen gastuak ordaintzea. Hortaz, ez dira prestazio pertsonalak edo titularraren berezko prestazioak; bai, ordea, familia prestazioak, titularra nor den alde batera utzita. Izan ere, familia berean subsidioaren titularra eta laguntza autonomikoaren titularra desberdinak direnean, ez da jazotzen aipatu ondorioa.
- II.4. Auzitegi Gorenak xedea duten bi prestazioen izaera aztertu du (ikasteko beka bat eta ohiko etxebizitza erosteko diru-laguntza bat) eta xedatu du ez direla subsidioa jasotzen duen langilearen errentatzat jo behar. Hurrenez hurren 2010eko azaroaren 16ko eta 2002ko apirilaren 19ko epaiak dira eta, gure ustez, epaien oinarriak etxebizitzarako prestazio osagarriari eta diru-sarrerak bermatzeko errentari aplikatu ahal zaizkie. Halaber, esan behar da azken prestazio horren izaerak seme-alaba baten ardura gain hartzeko prestazioarekin antz handia duela (subsidioari dagokionez, diru-sarrerak zenbatzetik kanpo dago). Izan ere, bien xedea iraupenari erantzuna ematea da, kasu batean, seme-alabarenari eta, bestean, familiarenari.
- II.5. Konstituzio Auzitegiak abenduaren 11ko 239/2002 epaian adierazi zuen autonomia erkidegoek haien laguntzak ezar ditzaketela, estatuakok osatuko dituztenak, haien

eskumenaren eta finantza-autonomiaren arabera, betiere funts propioekin eta estatukoak tartean sartu gabe egiten badute. Horri jarraiki, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak ez lituzke zenbatu behar hizpide ditugun euskal laguntzak subsidioaren ondorioetarako.

- II.6. Langabeziagatiko subsidioaren eteteak Euskal Autonomia Erkidegoari modu negatiboan eragiten dio, eragindako pertsoneri arreta emateko finantza ahalegin handia egin behar baitu. Alde batetik, diru-sarrerak bermatzeko errentaren zenbatekoa igo eta Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak ordaintzeari utzitako zenbatekoak ordeztu. Bestetik, subsidioa eteteak erretiratzeko Gizarte Segurantzari egindako kotizazioak etetea dakar eta horrek erretiroko etorkizuneko pentsioaren zenbatekoa murriztu dezake eta agian EAEk osatu beharko du diru-sarrerak bermatzeko errentaren bitartez.
- II.7. Gizarte zerbitzuek, herritarrei informazioa eman eta orientatzeko duten betebeharra aintzat hartuta, gai honek eragiten dien herritarrei lagundu ahal zien, gure ordenamendu juridikoak aitortzen dituen eskubideak behar bezala defendatuz.

III. Ondorioa

EAEk, gizarte arretaren arloan duen eskumen eksklusiboa oinarritzat hartuta, zenbait kasutan, langabeziako subsidioa jasotzeko eskubidea duten pertsonen laguntza osatzen du beste gizarte prestazio autonomikoen bidez, hala nola, diru-sarrerak bermatzeko errenta eta, hala badagokio, etxebizitzarako prestazio osagarria. Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak prestazio horien zenbatekoa subsidioaren titularrari bakarrik egozten dizkio errenta edo haren diru-sarrera gisa, kontuan hartu gabe prestazio autonomiko horien onuradunak familiak direla. Interpretazio hori oso kaltegarria da pertsona horien eskubideentzat, hortaz, erakunde honek gomendio hauek egiten ditu:

IV. Gomendioak

1. Eusko Jaurlaritzak Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoaren aurrean langabeziagatiko subsidioa jasotzeko diru-sarrerarik ezaren baldintza zehazteko gizarte prestazio autonomikoak (diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria) zenbatzen dituen Gizarte Segurantzaren Lege Orokorren interpretazioa aldatzeko gestioak abiarazi beharko lituzke.
2. Estatuko Administrazio Orokorrek haren egungo interpretazioari eusten badio, Eusko Legebiltzarrak Gorte Nagusien aurrean aurkez dezala subsidioa eskuratzearen gaineko legeak estatu autonomikoaren oinarrietara eta Konstituzio Auzitegiaren irizpideetara egokituko dituen lege-proposamena, gizarte laguntza Gizarte Segurantzari bakarrik lotuta ez egotearen ildotik.

3. Interpretazio irizpide hori dagoen bitartean eta gizarte zerbitzuek herritarrei informazioa eta aholkularitza emateko duten egitekoa kontuan hartuta, zerbitzu horiek lan horiek egin ditzaten eragindakoei administrazio-bidean haien defentsa bideratuz eta laguntza emanaz.

3. Arartekoaren 3/2011 Gomendio orokorra, urriaren 5koa.

Jatorriz Europar Batasunekoak diren eta Euskal Autonomia Erkidegoan bizi diren ijitoen egonleketan esku hartzeko jardute-protokoloak garatzeko beharra.

I. Aurrekariak

Arartekoak hainbat kexa jaso ditu jatorriz Europar Batasunekoak diren ijitoen egonlekuek Euskal Autonomia Erkidegoan duten errealitatearen inguruan. Kexa horiek euren familiekin bizi ziren pertsona horien bizi-baldintza desegokien inguruan kezkatuta zeuden gizarte agenteek aurkeztu dituzte bereziki. Familia horiek ez zuten gizarte arretarik jasotzen.

Horrez gain, egonlekuak salatzen zituzten auzokideen kexak ere jaso ditu, segurtasun faltako sententzioengatik eta baldintza higieniko-sanitarioengatik.

Era berean, Euskal Herrian Ijito Herriaren Erabateko Sustapenerako eta Gizarte Partaide-tzarako Kontseiluan ordezkaturako erakundeek egonleku horietan bizi ziren pertsonen egoerarekiko kezka eta pertsona horien beharrei behar bezalako erantzuna eskaintzen dioten politika publikoak abian jartzeko premia adierazi digute.

Egonleku horiek jatorriz Europar Batasunekoak diren pertsonak osatzen dituzte eta gehienak ijitoak dira. Euren ezaugarri komun gisa aipa dezakegu infraetxe egoeran bizi direla, bereziki jabeek utzitako eraikinetan. Eraikin horiek, askotan, industria erabilera izan zuten, eta ez dute urik ezta argi elektrikorik ere. Orokorrean, ezin dugu esan eraikin horiek Giza Eskubideen Aldarrikapen Unibertsalaren 25. artikulua eta Eskubide Ekonomiko, Sozial eta Kulturalen Nazioarteko Itunaren 11. artikulua, besteak beste, onartutako bizitza egokirako eskubidearen estandarrak betetzen dituenik.

II. Oinarriak

Europar Batasunak Hungaria, Bulgaria edo Errumania bezalako herrialdeak bere gain hartzean, herri horietako pertsonak zirkulazio askeko, egoitza askeko eta diskriminazio ezarako eskubideak eskuratu dituzte. Europar Batasunean hamar mila eta hamabi mila ijito bitartean bizi dira, gutxiengorik handiena da eta Europar Batasuneko ia Estatu guztietan aurkitzen da. Europako lurraldeetan mendeak daramatzaten arren, aurreiritziak, intolerantzia, diskriminazioa eta bazterkeria pairatzen dituzte oraindik ere.

Pertsona horiek Europar Batasuneko Estatu batekoak dira, beraz, Europar Batasuneko oinarriko eskubideen gutunean zehazki onartutako eskubideak erabili ahal dituzte. Espainian, 240/2007 Errege Dekretua, otsailaren 16koa, Europako Espazio Ekonomikoari buruzko Ituna sinatu duten beste estatu batzuetako herritarrak Espainian sartzeari, askatasunez joan-etorrian ibiltzeari eta bizitzeari buruzkoa aplikagarria da (240/2007 ED).

Europar Batasunak jatorriz Batasunekoak diren ijitoen gizarteratzerako neurriak garatzea xedatu du. Era berean, hainbat baliabide bideratu ditu herri administrazioek eta gizarte

agenteek agiri honetan aipatu ditugun onartutako tresnetan ezarritako helburuak bete ditzaten.

Urte hauetan zehar ijitoen egoerari buruzko ikerketak eta txostenak burutu dira, bai herri sedentario gisa bizi direnenak, gehienak baitira, bai ibiltariak direnenak; eta ijitoen gizarteratzean eragina duten jarduerak diseinatzean kontuan hartu beharreko printzipio komunak erabaki dira. Printzipio horien artean, eskualde eta toki mailako administrazioen, gizarte zibilaren eta ijitoen parte-hartzea azpimarratzen dugu.

Euskal Autonomia Erkidegoan bizi diren ijitoen egonlekuak egoteak herri administrazio guztien eskumena diren neurriak eskatzen ditu, eta ez soilik poliziaren eskumena direnak. Ez gara eremu publikoko erabilerari buruzko arazo bati buruz ari, ezta utzarazte bati buruz ere ez jabetza pribatuko ondasun higiezin bat okupatu izanagatik, eskubide eta betebeharrak dituzten eta zaurkortasun egoeran dauden pertsonen bizitzari buruz baizik.

Etxebizitza batean sartzeko titularraren baimena beharrezkoa da, infraetxe bat bada ere, hau da, txabola, furgoneta edo antzekoren bat bada ere, delitu gorria edo utzaraztea baimentzen duen ebazpen judiziala egon ezean. Pertsona baten etxebizitzan sartzea legeak ezarritako kasuetan bakarrik gerta daiteke. Gainera, pertsoneri jakinarazi behar zaie, alojamendurako beste aukerak eskaini eta errespetuz bideratu behar da, gogoan hartu beharreko beste hainbat konturen artean. Utzarazpena ezin da botere publikoek hartutako neurri bakarra izan, giza eskubideen errespetua baizik, eta bereziki, bizitza duina izateko eskubidea. Euskal herri administrazioek Europar Batasuneko, Europar Kontseiluko eta Nazio Batuetako kide izanagatik hartutako konpromisoak bete behar dituzte, hori dela-eta giza-eskubideak babes-teko, proportzionaltasunez jokatzeko eta gizarteratzeko politikak sustatzeko hitzarmenak, itunak eta akordioak aplikatzekoak dira.

III. Gomendioak

- Arlo honetan eskumena duten herri administrazioek eta, zehazki, Eusko Jaurlaritzak (Herri-zaingo Sailak, Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak, Justizia eta Herri Administrazio Sailak, Osasun Sailak eta Hezkuntza Sailak), foru aldundiek eta udalek (edo Eudelek euren ordezkari gisa) jatorriz Europar Batasunekoak diren herritar ijitoen egonlekuetan esku hartzeko jarduera protokolo bat garatzen parte har dezaten eta, bertan, giza eskubideetarako sarrera, euren betebeharren betetzea eta etxebizitzaren bortxaezintasunarekiko eskubidea berma daitezten.
- Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak protokoloa burutzeko koordinatzen eta sustatzen aurrea hartu dezan, erakunde arteko mahai baten esparruan edo antzeko organo batean.
- Dagozkion euskal herri administrazioek ijitoak gizarteratzeko estrategia nazionalen Europako esparrua kontuan har dezaten eta, zehazki, Europako funtsak erabiltzeko aukera ijitoak gizarteratzeko prozesuaren hasierako fase honetan.

4. Arartekoaren 4/2011 Gomendio orokorra, urriaren 10ekoa.

Osasun arloko datuak lagatzea, adingabeak babesteko arloko herri-administrazio arduradunek hala eskatuta.

I. Aurrekariak

Foru aldundiek familia babeserako burutzen duten jardueraren esparruan koka ditzakegun hainbat kexa izapidetzean antzeman dugu datuak lagatzen direla.

Zenbait inguruabarren gaineko analisiaren ostean, osasun arloko datuak eskaintzeko moduan zehaztaperen falta antzeman genuen gizarte zerbitzuek datuak eskatzeko baliatzen duten xedeari dagokionez.

II. Oinarriak

Adingabeak babesteko zerbitzuek aurrera eraman ohi duten jarduera hori haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko otsailaren 18ko 3/2005 Legean oinarritzen da eta lege horren 21. artikulua hauxe dio: *“Osasun-zerbitzuek eta osasun arloko langileek adingabeen babesaren arloan eskumena duten herri-administrazioei jakinarazi behar dizkiete, edo, beharrezkoa bada, ministerio fiskalari edo epaileari, hurrenganako tratu txarrak, haurren babesgabetasuna edo arrisku egoera ekar ditzaketen egitateak, eta horrelakoetan behar diren esku-hartzeak eraginkorrak eta kalitatezkoak izango direla bermatzeko behar diren datu guztiak helarazi beharko dizkiete; orobat, elkarlanean aritu beharko dute horrelako egoerak eragozteko eta konpontzeko.”*

Irizpide horrekin bat etorritik, Osakidetza ustez aipatu 3/2005 Legeak datuen lagapena justifikatzen du interesdunaren baimenik gabe.

Titularraren baimenik ez dagoenean, printzipioz baimenik ez duenak legezko gaikuntza behar du datu pertsonaletara sartzeko: hala ezartzen du izaera pertsonaleko datuen babesa arautzen duen abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoak 11.2 artikuluan.

Gauzak horrela, lagapen horiek garatutako funtzioen ikuspuntutik justifika daitezke eta legezko oinarria izan dezakete.

Hala eta guztiz ere, lagapen horiek behar bezalako bermerik gabe burutzen ari zirela pentsatzeko datuak antzeman ditugu. Berme horiek egon daitezken, ez da nahikoa datuen lagapena babesten duen legezko xedapen bat izatearekin, egoera bakoitza behar bezala justifikatuta egon behar da datuen babesak eskatzen duen alor guztietan.

Legezko gaikuntza bere horretan ez da nahikoa kasu horietan. Datuen kalitatearen printzipioa kontuan hartzea beharrezkoa da; horren arabera, datuak egokiak eta bidezkoak izango dira eta ez dira gehiegizkoak izango eremuari eta helburu diren xede zehatz, argi eta legitimoei dagokienez.

Helburuaren arabera beharrezkoa den informazioa zehazten bada, datuak eskaini behar dituen arduradunak baloratu ahalko du zein informazio kliniko eskain dezakeen.

Hala, gizarte zerbitzuek burututako osasun arloko datu pertsonalen bilketa justifikatuta gerozitekeen datu horiek biltzeko xedeari dagokionez.

Osasunaren gaineko datu pertsonalek duten babes bereziaren ikuspegi honetatik, Arartekoak honako gomendio hau egin zuen:

III. Gomendioak

1. Haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko otsailaren 18ko 3/2005 Legeak ez du aukerarik ematen osasun arloko datuetan modu orokorrean sartzeko. Horrela balitz, bereizmenik gabeko sarbidea litzateke, datuen babesaren kontrakoa.
2. Lege batek osasun arloko datuen babeserako eskubidearen eta adingabearen babeserako eskubidearen arteko bateragarritasuna lortzen duenean, beharrezkoa da datu horiekiko sarbidea kalitate printzipioaren arabera burutu dadin, hau da, egokiak eta bidezkoak izan daitezen eta gehiegizkoak izan ez daitezen euren xedea kontuan hartuta.

Horretarako, lagatzaileak, behar ez bezala zehaztutako eskaerak ontzat eman gabe, lagapen-hartzailearen eskaera helburu duten amaierakoarekin bat egiten ote duen egiaztatu behar du.

Kasurako garrantzitsuak diren datuak soilik ateratzen dituen txosten berezi batek, garrantzitsuak ez diren eta pertsonen intimitatean eragina duten datuak lagatzea ekidin dezake.

5. Arartekoaren 5/2011 Gomendio orokorra, urriaren 17koa.

Udalek beren udalerrietako egoitzetan bizi diren etxerik gabekoak eta foru aldundiek tutoretzapean dauzkaten adingabeak udal erroldetan jasotzeko jarduerak egiteko betebeharra.

I. Aurrekariak

Arartekoak norbanakoen kexa ugari jaso izan ditu, erroldan izena emateko zailtasunari buruz eta horrek eskubideez baliatzeko eragiten duen eragozpenari buruz. Halaber, bazterketa-arriskuan dauden kolektiboekin lan egiten duten gizarte-erakunde askok helarazi digute pertsona batzuek zailtasunak daukatela bizi direneko udalerriko udal erroldan izena emateko.

Arartekoak, gainera, udal erroldetara buruzko zenbait jarduera eraman izan ditu aurrera, bai norbanakoen kexak izapidetzerakoan, bai ofiziozko jarduketetan; eta udal erroldetan izena emateari buruzko beste gomendio batzuk jarraitzerakoan, gai horri buruz egin beharreko ikerketak babestu ditu.

Erroldetan izena ematea tresna garrantzitsua da etxerik ez duten pertsonak gizarteratzeko. 2008an, Europako Parlamentuak etxerik gabeko pertsonen arazoari buruzko deklarazio bat onetsi zuen, non Europar Batasuneko herrialdeei eskatzen baitie Europar akordio batera iristea kaleetan bizi diren etxerik gabekoen fenomenoari 2015ean amaiera emateko; halaber, deklarazio horretan Europako Batzordeari eskatzen dio gai horretan zenbait jarduera abian jartzeko.

Etxerik ez izatea errealitate bat da, era berean, babesgabetasun egoeran dauden adingabeentzat. Gure kasuan, foru aldundiek adingabe horiek babesteko eta artatzeko betebeharra daukate, haien tutoretza baitute (Kode Zibileko 172. artikulua). Betebehar hori egoitza-harreraren eta familia-harreraren bitartez gauzatzen da. Euskadin, 2010ean, foru aldundiek 1033 adingabe artatu zituzten¹, bertakoak zein atzerritarak, egoitza-harreraren bidez; izan ere, haien oinarriko premietarako eta hezkuntza-premietarako berariazko zentrotan artatu zituzten.

Pertsona horietatik asko udal erroldetan izenik eman gabe daude. Honakoak dira izenik eman gabe egoteko arrazoiak:

- Ezin dute erroldan izenik eman ez daukatelako helbide bat non udalak izen-ematea baimen dezakeen.
- Ez dute identifikazio-agiri baliodunik, izen-ematea gauzatu ahal izateko: horixe da pertsona –heldu nahiz adingabe– atzerritar batzuen kasuan, pasaporte indardunik ez baitute.

¹ Eusko Legebiltzarreko Arartekoaren Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren 2010eko txostena.

- Udalak soilik pertsona kopuru jakin batzuetarako erroldako izen-emateak baimentzen ditu: zentroek administrazio publikoekin itunduta dauzkaten tokiei dagozkienak, egoitza horietan ostatu harturik dauden pertsonen kopurua handiagoa izan ohi den arren.
- Ez dute informaziorik erroldatuta egoteko daukaten eskubideari buruz, ez eta horretarako egin behar dituzten izapideei buruz ere.

II. Oinarriak

Erroldako izen-emateak ondorio garrantzitsuak dauzka pertsonen eskubideetan, eta horren bidez bizilagunaren izaera eskuratzen da. Bestalde, eskubideez –eskubide zibiletarako, nola den parte-hartze politikoa, zein sozialetarako– baliatzeko exijitzen den zerbait da: osasun txartela eskuratzea, laguntza soziala, etxebizitza babestua eskatzea eta abar. Administrazio publikoekiko harremanetan eskatzen den ziurtagiri bat da, zeina funtsezko betekizuna baita zerbitzu eta prestazio publikoak eskatzeko. Besteak beste, hezkuntzarako, osasunerako, doako justiziarako, beketarako edo babes sozialerako eskubideez baliatzeko eskabideei buruzko arauetan aurreikusten da, aurkeztu beharreko dokumentuen artean, erroldan izena emanda egoteari buruzko ziurtagiria (edo erroldatzearen bolantea) aurkeztu behar izatea. Azken batez, erroldan izen emanda ez egoteak herritarren eskubide eta betebeharraren eragiten du.

Horrenbestez, funtzio garrantzitsuak dauzka politika publikoen tresna gisa edo administrazio publikoentzako informazio- eta kontrol-iturri gisa, eta baldintza bat da pertsonak beren eskubideak eta betebeharrak betetzeko. Hori dela eta, errolda garrantzi izugarria duen figura da, zeina ezinbesteko bilakatu baita gure autonomia erkidegoan bizi diren pertsonen eguneroko bizimodurako.

III. Gomendioak

1. Aplikatzekoa den araua pertsonen interesen aldekoena den zentzuan interpretatzen duten jokatibideak ezartzea.
2. Herritarrei informazioa idatziz ematea eta udalerrian hitz egiten diren hizkuntzetatik ahal den guztietan, baldintzetan eragina duten gaiak buruz eta prozeduraren izapidetzeari buruz. Zehazki, eskabidea idatziz aurkezteko daukaten eskubideari buruz; izapidetzeko epeari buruz; isiltasunaren eraginari buruz –positiboa baita–; eta, egoitza iraunkorrerako baimenik ez duten atzerritarren kasuan, erroldako izen-ematea berritzeko betebeharrari buruz eta hura ez berritzeak izan ditzakeen ondorioei buruz.
3. Aurreikustea aukera egon dadila eskabidea idatziz aurkezteko, erroldako orrian biltzen dituen datuak dauzkan eredu batekin: izen-deiturak; sexua; jaiotzeko tokia; ikasketak; NANA, ANZa edo pasaportea; eta datu boluntarioak, esate baterako telefono zenbakia.

Gainera, eskari normalizatu horrek izena emateko data (zeina eskariarena bera baita) erroldan agertzea ahalbidetu behar du, bai eta eskatzailearengan biltzen diren inguruabar bereziak ere; honakoak, esate baterako: bizitoki efektiboaren agerpena, etxebizitzaren okupatzeko titulurik ez daukan kasuetan, edo adierazitako etxebizitzak behar diren baldintzak ez betetzea, edo erroldako izen-ematean eragina izan dezaketen eta aipatu beharrekoak diren gainerako inguruabarrak.

4. Udal zerbitzuek txosten bat egin dezaten aurreikustea, haren bidez kreditatzeko pertsona baten bizitoki efektiboa kasuko udalerrian, hain zuzen ere infraetxebizitzako egoeran bizi eta izen-ematea eskatzen duten pertsonak eskabidea aurkeztu zuten egunean erroldatu ahal izan daitezen.
5. Entzunaldi izapidea ezartzea antolamendu juridikoan aurreikusitako kasu guztietan (alta, aldaketa, baja), berariazko erreferentzia eginez biztanleen erroldako bajei, atzerritarrengan eragina duten kasuetan iraungipena aplikatzearen ondoriozkoiei.
6. Etxerik gabeko pertsonen kasuetarako jarduera protokolo bat ezartzea, non udalaren gizarte zerbitzuen esku-hartzea ezarriko baita, edo, kasua bada, foru aldundien edo/eta etxerik gabekoekin lan egiten duten gizarte entitateen bigarren arretarako gizarte zerbitzuen esku-hartzea. Protokolo horrek jaso beharko du udalerrian egiazko bizitokia duten pertsonak udal erroldan izena emateko eskubidea, horren barne direla egoitza batean bizi diren pertsonak, alde batera utzita egoitza horretako tokiak finantzatzen dituen Administrazioak zenbat toki itunduta daukan. Erroldako ofiziozko baja aurreikusten bada, Populazioari nahiz Lurralde Mugaketari buruzko Erregelamenduko 72. artikulua eta hurrengoak bete beharko dira.
7. Jarduera protokolo bat ezartzea foru aldundiak egoitzako harreran tutoretzapean daukan adingabeen kasuetarako, eta protokolo horretan kontuan hartzea administrazio publikoek haurren arloan dauzkaten betebeharrak, zeinak ezin baitira alde batera utzi adingabeak dokumenturik ez edukitzeagatik, ez eta une jakin batean itundutako tokiak baino adingabe gehiago egoteagatik ere. Protokolo horrek adingabearen interes gorenari begiratu beharko dio, eta aurreikusi beharko du haurrak tutoretzapean daukan foru aldundiak daukan datuekin erroldan izena eman ahal izatea. Nolanahi ere, erroldan baja emateko, aurrena haurrak tutoretzapean daukan foru aldundiari komunikazio bat igorri beharko zaio.
8. Kontuan hartu beharko dira izaera humanitarioko beste egoera batzuk, non jatorrizko estatuak atzeratu egiten baitira edo non ez baitituzte beren nazionalitatekoei pasaportetik ematen.

6. Arartekoaren 6/2011 Gomendio orokorra, urriaren 27koa.

Haurrek eta nerabeek egindako kirola, une oro eta edozein testuinguruan, hezkuntza parametroen arabera garatzen dela bermatzearen egokitasuna.

I. Aurrekariak

Hainbat forotan eta bide ezberdinetatik kezka adierazi digute kirolaren esparruan hainbat entrenatzailek adingabeekin izan dituzten jokabide eta jarrera batzuen inguruan, eta Ararteko erakundeak kezka horiek jaso ditu. "Gehiegizkoak" izateagatik gaitzesgarritzat jotzen diren jokabideak dira eta, nolana ere, nekez jo daitezke hezigarritzat, izan ere, "norbera gainditzea eta norbanakoaren ahalmena lehertzea bultzatzeko asmoz, pertsona mugara eramatea" oinarri hartuta, jokabide ikaratzailak, iraingarriak, laidogarriak izaten dituzte, neurritz gaineko zigorrak ezartzen dituzte, etab.

Berriro diogu, haur eta nerabeekin egindako kirol jardueraz ari gara eta, jarduera horretan, adingabearen interes gorena da –alegia, haren garapen pertsonala eta soziala bilatzea lehentasunezko eginbehar gisa– edozein azterketa eta balorazioaren ardatz nagusia.

II. Oinarriak

Gehienek onartzen dute, eta horrela xedatzen dute arau eta politika publikoek, adin horietako kirol jardueraren helburuak hezkuntza duela oinarri. Kirol diziplina jakin baten trebetasun edota gaitasun teknikoak ikasi eta garatzea baino harago doa haurren erabateko hezkuntza osatzeko, norberaren eta gizartearen garapen osasungarria lortzeko balore positiboen hezkuntzan barneratuz.

Euskal Autonomia Erkidegoko kirola eta zehazki eskola adineko kirola erregulatzen duen arau multzoak lehentasunezko hezkuntza orientazio hori biltzen du eta kirol modalitate horren elementu artikulatzaile ezberdinetara bideratzen saiatzen da. Hala eta guztiz ere, onartezintzat edo behintzat gaitzesgarritzat eta, beraz, neurri batean zigorgarritzat, joko diren jokabide horiek eskatzen dituen azken urratsean, lehiaketaren uneak arautzera mugatzen da, klubaren edo erakundearen kirol jarduera edo entrenamenduaren eremuan gerta daitekeen ezer ez aipatu gabe.

III. Gomendioak

Euskal herri administrazio eskudunek, bakoitza ordenamendu juridiko eta administratiboak derrigortzen edota ahalbidetzen duen heinean, haur eta nerabeekin bideratu beharreko hezkuntza kirol jardueraren garapen egokirako jokabiderik egokienak zehatz ditzaten eta horrek lehentasunez izan behar duen hezkuntza edukiarekiko kontrakoak direnak zigor ditzaten, une, eremu eta testuinguru orotan aplikagarria den diziplina erregimen baten bidez.

7. Arartekoaren 7/2011 Gomendio orokorra, urriaren 28koa. **Poliziaren jarduera eta praktiketako berme sistemari buruzkoa.**

I. Aurrekariak

Azken urteotan antzeman dugu poliziaren funtzioa hizpide duten Arartekoaren zenbait gomendio ez direla betetzen eta kasu askotan ez direla gomendiook abian jartzeko mekanismo zehatzak artikulatu. Herrizaingo ataleko urteko txostenen sarreran horren inguruan gauzatu dugu jardueraren berri eman dugu, baita gure balorazioaren berri ere.

Erantzun horri eta gomendio horietako batzuen ondotik gaiari berriro heltzea komenigarria dela iruditu zaigunez –kontuan hartuta gomendio orokorrak direla, eremu bati eta polizia-kidego jakin batzuei lotuta daudela–, egokia iruditu zaigu gaiari berriz heltzea, gomendio berri bat eginez. Azken horren xedea, ikuspegi orokor batetik, dagoeneko esandakoa sakontzea eta antzemandako gabezia esanguratsuenekin zerikusia duten hainbat hobekuntza proposatzea da.

Horrez gain, atxiloketa giza eskubideetan eragin gehien duen poliziaren jarduera bat da eta horregatik une oro daukagu hizpide gai hori. Gure iritziz, komenigarria da gomendioa baliatzea berme sisteman sakontzen jarraitzeko, bereziki, gabeziak antzeman ditugun alderdi horietan.

Giza eskubideei oso lotuta dagoenez, gure ustez egokia da indarraren erabilera aztertzea eta atzerritarrekin diskriminaziozko jarduerak saihestuko dituzten hainbat mekanismo proposatzea.

Halaber, berme batzuk aztertu ditugu, hala nola, poliziaren uniformeetan lanbide identifikazio-zenbakia, agenteen prestakuntza eta gomendioan jasotako arloetan jarduera-protokoloen ezarpena.

II. Oinarriak

Gure azterketa euskal herri-administrazioen mendeko polizia-kidegoetara (Ertzaintza eta udaltzaingoak) mugatu da, gure kontrola haietara iristen baita, eta gure gomendioak behin eta berriz betetzen ez direla atzeman dugun eremuetara. Eremu horietako bakoitzean aipatu gomendioak eta giza eskubideak bermatzeko beste organismo batzuek egindakoak aintzat hartu ditugu, baita aplikatu behar direla irizten ditugun arauak eta jurisprudentzia ere. Hori oinarri hartuta, topatzen ari garen arazoak identifikatu ditugu eta horiek konpontzeko irtenbideak proposatu ditugu.

Poliziaren jarduerak gainbegiratzeko mekanismoak ezartzeko premia bereziki azpimarratu dugu, bai maila orokorrean bai jarduera zehatzetan eta balio prebentiboan ere.

Konstituzioak atxilotuari aitortzen dizkion zenbait eskubide aintzat hartu ditugu (adibidez, haren eskubideen eta atxilotzeko arrazoen berri berehala eta modu ulergarrian emateko eskubidea, aitortu behar ez izateko eskubidea eta abokatu-laguntza jasotzeko eskubidea). Halaber, gorputz-miaketa, atxiloketa epaitegiari jakinaraztea, jardueren erregistroa, otordua eta eginbideak eta bidegrabazio-sistemak aurrera eramateko lekuen gaineko irizpideen ezarpena aztertu ditugu, kontuan hartuta alderdi horietan guztietan gabeziak antzeman ditugula.

Indarraren erabileraren gainean egin dugun azterketak proportzionaltasun printzipioa dauka oinarri eta bilera, adierazpen eta mintzaira eskubideen ziozko eskakizunak kontuan hartuta, indarraren erabilerara jotzea saihestuko duten bide berriak bilatuz, arreta berezia jarriz arazoak konpontzeko modu gisa indarraren erabilerara jotzea saihestuko duten bide berriak bilatzeko egokitasunean, betiere, posible bada.

Atzerritarrekin diskriminaziozko jarduera posibleak prebenitzeko mekanismoei dagokienez, bakarrik arraza-ezaugarri jakinak eta arraza-delituen aurkako borrokan poliziaren egitekoak duen garrantzia oinarri dituzten poliziaren esku-hartzeak saihestu ditzaketenak izan ditugu hizpide.

III. Gomendioak

Gomendio orokorrak 30 gomendio hartzen ditu barne eta azken horiek ondorioen forma dute. Horietako batzuk laburtuko ditugu:

1. Polizia-kidegoek euren jarduerak gainbegiratzeko mekanismoak ezarri behar dituzte, gerta daitezkeen praktika okerrak prebenitzeko eta kontrolatzeko modu gisa. Poliziaren jarduera oker baten zentzuzko edozein salaketa edo seinalaren berehalako ikerketa inpartziala mekanismo horietako bat da. Ildo horretan, poliziaren jarduera ebaluatzeko eta jarraipena egiteko aukera ematen duten jarduera horren gaineko datuak biltzeko sistemak ezartzea ere halaxe da.
2. Indarraren erabilerak azken baliabidea izan behar du beti, legezko egokitasun, premia eta proportzionaltasun printzipioak zorrotz bete, eta arrazoizko epaian oinarritu behar da, hierarkiako gainekoek kontrolatu eta egiaztatuta. Jarduera nahikoa dokumentatu behar da eta erabilitako indarraren deskribapen zehatza gaineratu behar du. Neurria poliziaren bulegoetatik kanpo hartzen bada, polizia-agenteei aginte eta kontrol zentroari jakinarazi beharko dizkiote arrazoiak.
3. Hasierako momentutik auzibidean arau-hauste gisa kalifikatutako gertakarien ondoriozko atxiloketak saihesteko kontrol mekanismoak ezarri behar dira, baita atestatuen eta administrazio atxiloketen edukia bete-betean errealitatearekin bat etortzen dela bermatzeko ere, agiriok eragiten dituzten gertakariei dagokienez.

4. Atxiloketaren hasi-hasieratik atxilotuei abokatu-laguntza jasotzeko aukera eman behar zaie.
5. Atxilotutako pertsonari unean bertan eta berarentzat erraza eta ulergarria den hizkuntza erabiliz, haren atxiloketa eragin duten gertakari eta arrazoi juridikoen berri eman behar zaio, bai eta bere eskubideak eta horiek gauzatzeko modua jakinarazi ere.
6. Atxiloketaren izapideek hori egiteko behar den gutxienezko denbora iraun behar dute. Gertatutako edozein atzerapen behar bezala dokumentatu behar da eta horren arrazoiak jaso behar dira.
7. Atxiloketan zehar egindako gorputz-miaketa behar bezala dokumentatu behar da, arrazoiak jaso behar dira eta proportzionaltasun printzipioa zorrotz betez eraman behar da aurrera.
8. Ezarri behar diren bidegrabazio-sistemek honako hau ahalbidetu behar dute: grabazioa atxiloketaren unean bertan hastea; poliziaren bulegoko gela, atxiloketa-eremu eta polizia-agenteen eta atxilotuaren arteko elkarrekintzak gertatzen diren leku guztiak barne hartzea, atxilotuak aurkako esaten ez badu behintzat. Grabazioek irudiak eta audioa jaso behar dute. Grabatutako materiala grabatutako jardunen ondoriozko erantzukizun administratibo eta penal posibleak preskribatzeko gehienezko epealdia errespetatzeko nahikoa denboraz gorde behar da, bai eta eskubideak bermatzeko erakundeek esku hartzeko duten epean zehar ere.
9. Euskal Autonomia Erkidegoko Poliziako kideek zenbaki edo erreferentzia bat eraman behar dute euren uniformean, argi eta garbi ikusteko moduan. Horrela, edozein pertsonak identifikatu ahalko ditu.
10. Jatorri atzerritarra duten pertsonen aurkako jarduera diskriminatzaileak jazotzen ez direla bermatu behar da, batez ere identifikazio kontrolen eremuan eta immigrazioari buruz zabaltzen den polizia-informazioari dagokionez. Polizia-kidegoek eginkizun aktiboa hartu behar dute euren gain istilu arrazisten aurkako borrokan.

8. Arartekoaren 8/2011 Gomendio orokorra, azaroaren 15ekoa.

Banandutako gurasoek jaso behar duten informazioa, administrazioak haien seme-alabez dituen datuei dagokienez, eta aurkeztu behar dituzten agiriak.

I. Aurrekariak

Bananduta dauden eta seme-alabak kargura dituzten pertsonak jarritako kexak izapidetu eta ikertzeko esparruan, pertsona horiek, guraso diren aldetik, legeak esleitzen dizkieten eskubideak eta betebeharrak baliatzeko dituzten zailtasunen berri izan dugu. Horietako batzuk banandutako pertsonak guraso-ahala baliatzerakoan administrazioak batez ere –beti ez bada ere– hezkuntza eta osasunaren arloan ezartzen dituen baldintzatzaile batzuen ondorioz sortzen dira. Administrazioak adingabe bati buruzko datuak dituenean, haren intimitatea babesteko betebeharra dauka. Hortaz, haren legezko ordezkari gisa gain duenari bakarrik jakinarazi diezazkioke. Dena den, ordezkari hori egiaztatzeko, nahikoa da gurasoek familia-liburua aurkeztea elkarrekin bizi badira; bananduta badaude, aldiz, horrez gain, guraso-ahala kendu ez dietela frogatu behar dute. Osasunaren esparruan, jagoletza ez duen gurasoak “guraso-ahala egiaztatzen duen agiria” ere aurkeztu behar du. Kontu horrek hiru kexagai eragin ditu.

- Alde batetik, banantzeko epaiak bere horretan ez du aukera ematen pertsona batek haren seme-alaben guraso-ahala duela egiaztatzeko; kontuan hartuta ohikoa dela horren inguruko pronuntziamenturik barne ez hartzea, pronuntziamentu judizialak ez baitu hizpide izan.
- Bestetik, amei eta aitei guraso-ahala ez die epai batek ematen, bai, ordea, legeak. Hortaz, ondorio horietarako garrantzitsua izango litzatekeen ebazpen bakarra gurasoen eta seme-alaben arteko eginkizunen bat ez betetzearen ondotik ahal hori kendu liekeena izango litzateke. Ez-betetze hori ezkondata daudenean, bananduta daudenean edo ezkongabe daudenean egin dezake. Beraz, banantzea bere horretan ezin da izan jazo izanaren adierazle. Pertsona batek ez du zertan egiaztatu behar haren seme-alaben guraso-ahala mantentzen duenik ahal hori osatzen duten eskubideak eta betebeharrak modu arduratsuan baliatzeko, adibidez, haien osasunagatik edo bilakaera akademikoagatik kezkatzea.
- Halaber, haien intimitatea babestea herritarren kexak hizpide duten gaia da eta, beste arrazoi batzuegatik, administrazioaren aurrean haien banantze edo dibortzioaren ondorio ekonomikoak eta pertsonalak egiaztatu behar dituzte. Ildo horretan, eskatzen dute, ebazpen judiziala oso-osorik aurkeztu beharrean, ondorio horietarako xedapenen zatia aurkeztea nahikoa izan dadila.

2011. urtean arrazoi horregatik gure esku-hartzea behar izan zenean, hezkuntzaren arloan administrazioak ikastetxeen Zuzendaritzak horren inguruan 1997-06-16an ezarritako jarraibideekin bat etorri jardun zuen. Arartekoaren ebazpen hau une horretan argitaratu zela kontuan hartuta, Hezkuntza Sailak horren inguruko jarraibide berriak argitaratu zituen.

Ondorioz, erakunde honek bertan jasotako gomendioak mahaigaineratu zituen gomendiook hobetzeko, Haurren eta Nerabeen Bulegoaren laburpenean islatu denaren arabera.

II. Oinarriak

Hala jardutean, administrazioak zenbait adingaberen datuak dituela kontuan hartuta, adingabe horiek babestu nahi ditu, horien berri legezko ordezkariak bakarrik izan dezan. Egia, ordea, honako hau da: adingabearen gurasoak bananduta ez daudenean, hizpide ditugun zuzentarauek, ondorio horietarako, ez diete behartzen adingabearen seme-alabatasuna ez den beste ezer egiaztatzerara.. Banantzerakoan bakarrik behartzen zaie seme-alabei buruzko neurriak zehazten dituen ebazpen judiziala edo notario-agiria aurkeztera. Eskakizun horren logika bikoitza da: alde batetik, seme-alabak haren kargura dituen pertsona baten banantzea ez da bere horretan adierazle nahikotzat jotzen guraso-ahala kentzeko legezko kausa batean sartuta egoteko eta horrek hala ez dela bermatzen du, banantzerik jazotzen ez denean, beharrezkotzat jotzen ez diren kautelen bitartez; bestetik, aipatu adierazlea indartu egiten da, gainera, seme-alaben zaintza beste gurasoaren esku utzi bada.

Erakunde honen ustez, azaldutako logika, azken batean, administrazio jarduerak barne hartu behar ez dituen aurreiritzien arabera da, ez baitute nahitaezko legezko euskarririk edo euskarri jurisprudentzialik. Pertsona bat ez da ama edo aita hobea ezkondata, bananduta edo ezkongabe egoteagatik. Beste kontu bat izango litzateke gurasoen eta seme-alaben arteko zereginak larriki ez betetzeagatik guraso-ahala kendu izan baliote. Hala ere, banantzeak ez du ez-betetze horren arriskua handitzen, berdin-berdin egin baitezakete ezkondata edo bananduta daudenek. Era berean, adingabeen jagoletza gurasoetako bati eman izanak ez du esan nahi beste gurasoak egitekoren bat bete ez duenik.

Azaldutako arazoan artean hirugarrenari dagokionez, irtenbide bat izan daiteke, ondorio horietarako, administrazioak ebazpenaren epaia bakarrik egiazta dadin eskatzea, hartutako neurriak eta, hala badagokio, haren irmotasuna adieraziz. Dena den, antzeman dugu epaitegiekin ez dituztela mota horretako ziurtagiriak egiten. Horregatik, pentsatu genuen gure egitekoa zela Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiaren Gobernu Aretolari hausnarketa hori helaraztea, onartu zuena, eta EAEko epaitegi guztietara luzatzea adostu zuena.

III. Gomendioak

1. Legeak gurasoei (aita eta ama), elkarrekin bizi diren edo ez aintzat hartu gabe, eman-tzipatu gabeko seme-alaben guraso-ahala ematen die. Banantzeak edo, ondorioz, dibortzioak ez du arrazoi izan behar ahal horren titular gisa dituzten eskubideak (informazioa eta partaidetzarako bideak) mugatzeko, seme-alaben erabateko garapenaren arduraren betebeharra konplitzeko.

2. Muga hori bakarrik justifikatuko litzateke epaitegi batek, berariaz, aitaren edo amaren guraso-ahala mugatzea edo kentzea ebatziko balu guraso eta seme-alaben arteko bete-beharrak ez konplizteagatik. Banantzeak eta gurasoetako bati adingabeen zaintza emateak ez du esan nahi aipatu ebazpena hartu denik. Horren ondorioz, seme-alabatasuna familia-liburuaren edo antzeko erregistroko agiriaren bidez egiaztatu ostean, ez litzateke guraso-ahalaren beste egiaztapenik eskatu behar (legearen aginduz bertatik ondorioztatutakoa). Behin-behineko muga alegatzen duenak egiaztatu beharko luke.
3. Herri-administrazioek, bakoitzak dagokion eskumenaren esparruan, arlo horretako jarduera azaldutako irizpideetara moldatu beharko lukete. Zehazki, Hezkuntza Sailak instrukzioak berraztertu beharko lituzke, bananduta eta dibortziaz dauden gurasoei haien seme-alaben eskolako bilakaeraren gaineko informazioa jasotzeko eskubidea onartuz (seme-alaben zaintza daukaten edo ez alde batera utzita), baita irakasleekin elkarrizketak edukitzeko eta zentroko hezkuntza komunitatean lankidetzan aritzeko eskubidea ere, gainontzeko gurasoen baldintza eta arreta berarekin. Osakidetzak lehen mailako erabile-ra ez asistentzialerako lehen mailako dokumentazioa eskuratzeko prozedurak berrikusi beharko lituzke, baita ospitaleko dokumentazio kliniko eskuratzekoa ere. Izan ere, ondorio horietarako, adingabe baten legezko ordezkaritza egiaztatzeko baldintzek berberak izan beharko lukete, gurasoak bananduta egon edo ez eta adingabearen zaintza guraso bati edo biei dagokien alde batera utzita.
4. Guraso-ahalaren egiaztatzea kontuan hartu gabe, egon badaude beste administrazio jardun batzuk eta horiek behar bezala garatzeko banantzeko edo dibortziazteko prozeduretan, dela ondare izaerakoa edo pertsonala, epai bidez hartutako neurrien edukia zein den ezagutu behar da. Aipatu kasuetan, administrazioak eragindakoei horiek hartzen dituen ebazpenaren epaiaren frogaren bitartez neurriok egiaztatzeko aukera eman beharko lieke, epaia oso-osorik aurkeztu beharrean.

9. Arartekoaren 9/2011 Gomendio orokorra, azaroaren 29koa.

Gizarte prestazioak jasotzeko eskubidea bertan behera uztearen eta horretarako erabilitako moduen ondorioak. Diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria.

I. Aurrekariak

Gizarte prestazioak modu irregularrean etetea hizpide duten kexa kopurua asko handitu denez, Arartekoak horren inguruko ebazpen bat argitaratu du. Gomendio hori eragin duten kexek lau arrazoi aipatzen dituzte, honako hauek: kautelazko etetearen neurria ez aplikatzea betebeharren bat konplitu ez izanaren edo baldintzaren bat galdu izanaren susmoak –eta ez probak– daudenean; de facto egindako iraungitzea bideratzearen ondorioz, etendako prestazioaren eskaera berria egiteko premia araudiak baloratutako arrazoiak alde batera utzita; eteteko ebazpenen arrazoiketak eza; eta, azkenik, bereziki Arabako Foru Aldundiari zuzendutako gomendioaren alderdia, bidegabe jasotako zenbatekoak eskatzearen inguruan prozeduraren arauak ez aplikatzea.

II. Oinarriak

Arartekoaren ustez, askotan prestazioa eteteko neurrira jotzen da jasotzaileek baldintzaren bat betetzen ez dutela pentsatzen denean, pertsona horiei alegazioak aurkezteko aukerarik eman gabe (147/2010 Dekretuaren 53. artikulua eta hurrengoak eta 2/2010 Dekretuaren 31. artikulua eta hurrengoak); kasu horietarako indarrean dagoen araudiak kautelazko etetea aplika dadin xedatzen du (gehienezko iraupena hiru hilabete, eta neurria aplikatzeko arrazoirik ez zegoela egiaztatuz gero, jaso gabeko zenbatekoen errenboltsorako eskubidea) eta, hortaz, ez ditu etete irmoaren ondorio larriak (18 hileko iraupena duena, jaso gabeko zenbatekoen errenboltsorako eskubiderik gabe, 147/2010 Dekretuaren 45. artikulua eta 2/2010 Dekretuaren 26. artikulua).

Horrez gain, antzeman dugu askotan prestazioa berrabiarazten denean, prestazio hori eteteko arrazoiak desagertzen direnean, jasotzaileek eskaera berri bat egin behar dutela, kontuan hartuta araudiak xedatzen duela prestazioa ordaintzeari berriro ekingo zaiola etetea eragin zuten arrazoiak indargabetzen direnean (147/2010 Dekretuaren 45. eta 46. artikulua eta 2/2010 Dekretuaren 26. eta 27. artikulua); horrek esan nahi du pertsona horiek hilabete batzuetan ez dutela prestazioa jasoko dagoeneko baldintza guztiak betetzen badituzte ere.

Gomendioaren hirugarren alderdi garrantzitsua etetea jakinarazteko baliatzen diren idazkien arrazoiketak ezari buruzkoa da; idazki-ereduak erabiltzearen ondorioz, oro har, kasu bakoitzaren gaineko erreferentzia zehatzak falta dira. Beraz, kasu gehienetan prestazioa jasotzeko eskubidea eteten dieten pertsonak ez dakite zergatik eten zaien aipatu prestazioa (Oinarritzko Gizarte Zerbitzuak modu ez formalean arrazoi horiek jakinarazten dituen kasuetan izan ezik).

Azkenik, Arabaren kasuan, bidegabe jaso ahal izan diren zenbatekoen kobrantza arautzeko berriazko prozedura-arauak betetzearen inguruan erabateko gabezia antzeman da (147/2010 Dekretuaren VI. kapitulua eta 2/2010 Dekretuaren IV. kapitulua); horren eta aurretik aipatutakoaren ondorioz, bazterkeria egoeran dauden pertsonak hainbat zenbateko itzuli behar dituzte (batzuetan 20.000 euro baino gehiago, erreklamazioko gutxi gorabehera 5.000 euro), eteteko arrazoiak berri izan gabe eta kasuan kasuko alegazioak aurkeztuta defendatzeko aukerarik eduki gabe.

III. Gomendioak

1. Diru-sarrerak bermatzeko errenta edo etxebizitzarako prestazio osagarria jasotzeko baldintzak galdu direla edo eginbeharrak bete ez direla pentsarazten duten adierazleak egonez gero, oro har ordainketaren kautelazko etetea aplikatu dadila prestazioa jasotzeko eskubidea eten beharrean; izan ere, azken hori frogatuta ez bada, dauden egoerei lotuta dago; kasu horietan, jasotzaileak eteteko arrazoiak bat burutu du.
2. Kautelazko etetea eragin zuten adierazleak baieztatzen ez badira, prestazioa berriro aktibatu dadila etetea abian jarri zen unetik aurrera, hau da, jaso ez diren zenbatekoak ordainduz, berriro aktibatuzko prozedura bat abian jarri beharrean; izan ere, praktikan hori prestazio berri bat ematea eragiten ari da.
3. 18/2008 Legearen 26.3 eta 41.6 artikuluek xedatutakoarekin bat eginez, prestazioak jasotzeko eskubidea berriro aktibatze aldera, eteteko arrazoiak desagertu diren unean erreferentziatzen har dadila, eta ez prestazio berri bat aitortzeko izapideak amaitu diren unean.
4. Eteteko edozein neurri hartu aurretik, entzunaldi izapiderako hitzordua eman dadila, alegazioak aurkeztu ahal izateko babesgabetasun egoerak saiheste aldera.
5. Etetea eragin duen ebazpena jakinarazteko erabiltzen diren idazkietan argi eta garbi adieraz dadila zein den ebazpen hori eragin duen arrazoi zehatza.
6. Modu bidegabean jasotako zenbatekoak kobratu behar badira, prozedura berri bat abian jar dadila, dagokion entzunaldi izapidearekin batera, 147/2010 Dekretuaren 57. artikuluan eta 2/2010 Dekretuaren 35. artikuluan ezarritakoa betez.
7. Modu bidegabean zenbatekoak jaso direla egiaztatuz gero, ez dadila modu automatikoan legeak ezarritako gehienezko deskontua aplikatu etorkizuneko prestazioen gainean, hau da, % 30. Horretarako, eragindako bizikidetzaren unitatearen inguruabar partikularrak aintzat hartu behar dira, 147/2010 Dekretuaren 57.5 artikuluan eta 2/2010 Dekretuaren 35.4 artikuluan ezarri den moduan.

10. Arartekoaren 10/2011 Gomendio orokorra, abenduaren 14koa. Abiadura murriztaileak hiri eta hiriarteko bideetan.

I. Aurrekariak

Erakunde honek, urteetan, zenbait kexa jaso ditu autonomia erkidegoko errepideetan eta hiri bideetan gehiegizko abiadurak eragiten dituen segurtasun arazoei buruz. Herritarrek arazo horretarako irtenbideak eskatu dituzte eta, beste neurri batzuen artean, herri-bideetan abiadura murriztaileak jartzeko eskatu dute, oinezkoen segurtasuna hobetzeko.

Horrela, eskaera horri erantzuteko, herri eta hiri gehienetan, dagozkion bide seinaleak ez ezik, ibilgailuen abiadura murrizteko eta trafiko istripuak saihesteko berariazko gailuak instalatu dira, besteak beste: oinezkoentzako pasabide garaiak edo nabarmenduak, asto bizkarreko murriztaileak (sakanguneak), europar kuxinak, etab. Hala ere, gailu horiek izan beharreko ezaugarriak finkatzeko arau teknikorik ezean, administrazio bakoitzak bere irizkideen arabera jarri ditu bereak, eta sistema batzuen eta besteen artean dauden aldeak handiak dira, baita bideen ezaugarriak oso antzekoak izan litezkeen kasuetan ere.

Bestalde, pertsona batzuk kaltetuta sentitu dira oztopo horiek direla-eta, eta jarritako gailu murriztaileen ezaugarri teknikoekin duten desadostasuna adierazi dute; izan ere, uste dute arazo argi bat konpontzeko, gehiegizko abiadura, alegia, beste arazo batzuk sortu direla, besteak beste: kalteak gidarien osasunarentzat, kalteak ibilgailuetan, zarata gehiago, irisgarritasunaren legedia ez betetzea, mugikortasun zailtasun handiagoak minusbaliotasuna dutenentzat, etab.

Aurreko gogoetei jarraituz, Arartekoak egokia iritzi zion ofizioz espediente bat zabaltzeari, informazioa biltzeko eta autonomia erkidegoko zenbait herri-administrazioarekin haien jarduketa eta gaiari buruzko iritzia ezagutzeko. Horrela, gaiari buruzko argibideak eskatu zitzaizkien Araba, Bizkai eta Gipuzkoako Foru Aldundiei, Bilbo, Donostia eta Gasteizko Udalei, eta Barakaldoko Udalari, prentsan agertutako kexengatik, eta, azkenik, EUDEL, euskal udalen elkarteari.

II. Oinarriak

Azaroaren 21eko 1428/2003 Errege Dekretuaren bidez onartu zen martxoaren 2ko 339/1990 Legegintzako Errege Dekretuak onetsitako Trafikoari, Ibilgailu Motordunen Zirkulazioari eta Bide Segurtasunari buruzko Legearen artikuludun testua aplikatu eta garatzeko Zirkulazio Arautegi Orokorra (ZAO). Dekretu horrek, 4. eta 5. artikuluetan, oinezkoentzako pasaguneetako konkorrak arautzen ditu, eta hauxe xedatzen du: konkorrak ez direla bide-oztopoztat joko, baldin eta Sustapen Ministerioak horretarako ezarritako oinarritzko araudia betetzen badute.

Esparru horretan, Sustapen Ministerioaren irailaren 23ko 3053/2008 aginduak Estatu Errepide Sareko errepideetan abiadura murriztaileak eta alertako zeharkako bandak

instalatzeko arau teknikoa onartu zuen (2008ko urriaren 29ko 261. BOE). Sustapen Ministerioak berak ulertu du agindua Estatuko errepideetan soilik ezarri behar dela, baina ezerk ez duela galarazten beste bide-sareen esparruan aplikatzea, azpiegitura horien ardura duten administrazioek hala xedatuz gero.

Beraz, bideetako irtenguneak ez dira oztopoak, instalakuntzen erabiltzaileen eta txirrindularien bide segurtasuna bermatzen duten heinean. Zirkulazio bide mota guztietan instalakuntza horiek egiteko derrigorrez bete beharreko oinarrizko arauak ez dagoenez gero, herri-administrazio bakoitzak bere jarraibideak edo arauak garatu ahalko ditu, bere eskumeneko zirkulazio bideetan bakar-bakarrik.

Dena dela, arau propiorik ez duten eta beste administrazio batzuek ezarritako arauak bere egin ez dituzten administrazioentzat, ezarri beharreko legeriaren ixteko baldintza gisa, ezin da baztertu osagarri gisa FOM Agindua ezartzea.

Euren eskumeneko zirkulazio bideetan abiadura murriztaileak jarrita dauzkaten herri-administrazioek euren araudi propioa izan beharko lukete, instalazio horien ezaugarri teknikoak garatzeko. Edo, bestela, gutxienez formalki araudi propioztat hartu beharko lukete dauden araudietako bat, Bizkaiko Foru Aldundiak bere lurraldeko udalerrietarako berariaz xedatu duen bezala.

Ikuspuntu formaletik begiratuta, abiadura murrizteko instalazioen araudiak behar bezalako publikitatea bermatu beharko luke, eta baita ere, hala badagokio, eragindako erabiltzaileen eta ordezkariak duten eta arazoak zuzen-zuzenean eragiten dien elkarteen edota kolektibo profesionalen partaidetza.

Gogoeta horiek kontuan hartuta, honako gomendio hauek egin dizkiegu gai honetan eskumena duten herri-administrazioei:

III. Gomendioak

- 1 Oraindik egin ez duten herri-administrazioek arau dezatela, egokia deritzoten lege tresnaren bidez, euren eskumeneko zirkulazio bideetan abiadura murriztaileen instalakuntza edo, berariazko adierazpenaren bidez, beste herri-administrazioek indarrean dituzten arau teknikoak atxiki dakizkiela.
- 2 Edozein egoeratan, adostu dituzten edo, hala balitz, atxiki zaizkien arau teknikoak behar den publikitatea eman diezaietela, arauketak eragiten dien erabiltzaile guztiek ezagut ditzaten.
- 3 Instalakuntza horien arauketan abiadura murriztaileak ezartzeko arauketa proposamena zuzenean eragindako erabiltzaileen eta profesional elkarteen ordezkariekin eztabaida ditzatela.

IV

- 4 Administrazioen koordinazio printzipioari jarraituz, Errepide Plan Orokorraren batzordearen edo egokitzen jotzen den beste plataforma baten bidez, eta udal elkarten ordezkarien parte hartzearekin, abiadura murrizteko instalakuntza bakoitzaren izen bateratuak eta autonomia erkidegoko herri-administrazio guzti edo gehienentzat komunak izan litezkeen diseinu eta ezarpen irizpideak susta daitezela.
- 5 Bideak arriskutsuak direla eta zirkulazio seinaleak errespetatzen ez direla ikusita, koordinatuta, kontzientziario neurriak eta legea eta abiadura mugak betetzea sustatzeko beste neurri batzuk ezar daitezela, ahal den neurrian, halako instalakuntzen ugalketa saihesteko xedez.

11. Arartekoaren 11/2011 Gomendio orokorra, abenduaren 26koa.

Hipoteka betearazpenetatik sortutako eskualdatzeak Hiri Lurren Balioaren Gehikuntzaren gaineko Zergatik salbuetsita geratzeko proposamena, eskualdatze horiek subjektu pasiboan ohiko etxebizitzan eragina dutenean.

I. Aurrekariak

Uneko egoera ekonomikoa bereziki gogorra izaten ari da pertsona askorentzat gure autonomia erkidegoan. Lana galtzeaz gain, ezin izan diote hipoteka-kredituen ordainketari aurre egin eta horrekin, ohiko etxebizitza zena galdu dute.

Etxebizitza bat eskualdatzea, enkante publikoan indarrez besterentzeak edo bankuari esleitzeak eragin badu ere, eragiketa kaltegarria da zerga ikuspegitik. Hasteko, udalek familia horiei Hiri Lurren Balioaren Gehikuntzaren gaineko Zerga likidatu behar diete. Sortutako zerga kuota, faktore askoren mende egongo da, baina zenbateko handiak islatzen ohi dituzte, batez ere, eragindako familien egoera ekonomiko estua kontuan hartzen bada.

Pertsona horiek, egoerarengatik larrituta, Ararteko erakundearekin harremanetan jartzen dira eta akatsen bat egon delakoan zerga bat likidatu dietela adierazten digute, nolana ere, bankuak ordaindu beharko zukeelako uste osoa baitute eta, aldi berean, hura ordaintzeko diru-sarrerarik ez dutela aitortzen digute.

Likidazioak ez dira gaizki igorriak egoten. Higiezina igortzen duena izaten da zergaren subjektu pasibo, eta, beraz, huraxe dago likidazio hori ordaintzera behartuta.

Erakunde honetatik euren ordainketa geroratzea eta zatikatzea aholkatzen diegu, arinagoa izaten baita horrela ordaintzea aurre ez egitea baino, bitartekoak ez izateagatik, eta zorra premiamenduzko bidean kobratzeko fasean sartzea.

Hala eta guztiz ere, erakunde honen ustez, konponbidea ez datza baldintza egokiagoak ezartzean pertsona horiek zerga zorra ordaindu ahal izateko euren bizitza ekonomikoa guztiz suntsitu gabe eta euren iraute pertsonala arriskuan jarri gabe.

Badakigu gure tokiko erakundeek finantza eta ekonomia egoera zaila zeharkatzen ari direla. Hori bai, zerga horren azpian dagoen justifikazioa lurzoruaren eskualdatzearekin ondaretutako gainbalioaren zati bat komunitateari itzultzea baldin bada, higiezin baten indarrezko besterentzeak hipoteka betearazpen batean kontrakoa adierazten du, kontribuzio-ahalmen zehatz baten erabateko falta subjektu pasiboan, beraz, gure ustez, justizia materialaren ikuspuntutik, indarrezko eskualdatze horiek ez lukete zergarik izan beharko subjektu pasiboan ohiko etxebizitzan eragina dutenean.

II. Oinarriak

EAEn zerga horren inguruko Arandia Hiri Lurren Balioaren Gehitzea arautzen duten foru arauetan aurkitzen dugu gure lurralde historiko bakoitzean.

Zerga hori, gainbalio izenarekin ezagunagoa, edozein titulu bidez eskualdatzen diren hiri lurrek duten balio gehikuntza kargatzen duen zerga da, lur horien jabetza edozein tituluren bidez eskualdatzen denean edo horien gainean jabaria mugatzen duen edozein ondasun eskubide eratu edo eskualdatzen denean.

Etxebizitza baten indarrezko besterentzea hipoteka betearazpenaren ondorioz jabetzaren eskualdatzea dakar esleipendun berriaren alde.

Foru arauetan azaltzen diren salbuespenek ez dute egoera hori biltzen; beraz, horrelako operazioetan, lurra eskualdatzea zerga-ordainketaren mende dago.

Maiatzaren 23ko 12/2002 Legeak, Euskal Autonomia Erkidegoarekin Hitzarmen Ekonomikoa onartzekoak, ez du eragozten Batzar Nagusiek zerga horren salbuespen berriak ezarri ahal izatea. Horregatik, honako hau proposatzen dugu:

III. Gomendioak

1. Hiri Lurren Balioaren Gehikuntzaren gaineko Zerga arautzen duten foru arauak alda daitezzen, hipoteka betearazpenetatik sortutako lurren kostubidezko eskualdatzeak zergak ordaintzetik salbuetsi daitezzen subjektu pasiboen ohiko etxebizitzaren besterentzean eragina dutenean.
2. Aipatutako salbuespenarekin lotuta, Euskal Autonomia Erkidegoko herrietako zerga ordenantzak alda daitezzen.

12. Arartekoaren 12/2011 Gomendio orokorra, abenduaren 28koa.

Demokrazia eta herritarrek parte hartzea. Bereziki, ingurumen-prozesuetan parte hartzea.

I. Aurrekariak

Herritarrek gai publikoetan parte hartzea demokraziaren funtsa da. Demokrazia ordezkatazalea eredu hegemonikoa izan da estatu liberalik gehienetan, zuzeneko demokrazia dagoen salbuespen gutxi batzuekin. Denboraren poderioz, eredu horrek krisian sartzeari ekin dio. Hautatutako ordezkari boterea emateak herritarrak eta erakunde publikoak elkarrengandik urruntzea ekarri du. Horrez gain, gizarte estatu bat ezartzean eratorri diren arazo publikoak gehitzeak eta arazo publikoak kudeatzen dituen herri-administrazioak eredu burokratiko eta hierarkizatua edukitzeak etengabean gardentasun demandak eta herritarren eta gizarte zibilaren partaidetza handiagorako demandak eragin ditu.

Azkenaldian, EBko politikak garatzeko gobernantza eta administrazio egokirako eskubidea oinarri dituzten gobernu onaren printzipioak ari dira planteatzen Europako erakundeak. Proposamen horien bitartez lortu nahi da herritarrek konfiantza izan dezaten berriz ere erabaki-prozesuetan eta horiei legezketasun handiagoa eman nahi zaie. Parte hartze politikoa hobetzeko formulak zuzeneko demokraziaren eta demokrazia ordezkatazalearen eremuan planteatu dira. Gainera, esan behar dugu arazo publikoetan parte hartzeko hirugarren espazio bat dagoela. Gomendio hau espazio horri buruzkoa da: demokrazia parte hartzaileaz ari gara. Eredu honetan, herritarrek administrazioaren jardunetik ondorioztatzen diren erabakietan parte hartzeko aukera planteatzen da. Erabaki horiek ez dakarte herriaren subiranotasunaren baliatzea. Erabakiak eta xedapenak dira baina gure bizitzaren oinarritzko alderdietan –adibidez, hirigintza, lurralde antolamendua edo ingurumena– oinarritzko eragina dute.

Ingurumenean izan da, hain zuzen ere, kolektibo eta eragile sozialek parte hartze gehien eskatu duten arloetako bat. Eredu honetan, nazioarteko tresna juridikoek (Rioko Gailurra eta Aarhuseko Hitzarmena) ingurumenean eragina daukaten erabakiak hartzerakoan parte hartzearen aldagaia sartzeko balio izan dute. Ingurumenerako NBEren 21 Agendaren babesean tokiko batzordeek sortutako gizarte ondarea dago.

Gomendio honen xedea gure ordenamendu juridikoan, bereziki, ingurumen arloko erabakietan, herritarren parte hartzearen gaineko hainbat hausnarketa egitea da. Horretarako, azken urteetan gai honen inguruan erakunde honen esperientzia kontuan hartuko dugu.

II. Parte hartzeko eskubidea gure antolamendu juridikoan

Espainiako Konstituzioak parte hartzearen printzipioa sartzan du Atariko Tituluan. 9.2 artikulua azaltzen du botere publikoei dagokiela bideak jartzea herritar guztiek bizitza politiko, ekonomiko, kultural eta sozialean parte hartu ahal izateko. Konstituzioak administrazio parte hartzearen eskubidearen edukia 105. artikuluan aipatzen du. Xedapen honek ezartzen duenaren arabera, herritarrek administrazio xedapenak egiteko prozeduran (zuzenean edo

elkarteen bidez) entzunak izateko eta interesdunek administrazio egintzak egitean entzunak izateko duten eskubide honen edukia arautuko du legeak, bidezkoa denean, interesdunari entzunaldia emango zaiola bermatzen.

III. Parte hartzeko eskubidea Arartekoaren lanean

Azken urteetan, erakunde honek zenbait aldiz aztertu ditu hirigintzari eta ingurumenenari lotutako gaietan parte hartzeak sortzen dituen arazoak. Hasitako prozesuetan parte hartzeko eragozpenak, erantzun formalen gabezia edo motibazioaren akatsak izan dira erakunde honen aztertu dituen kasuetako batzuk. Bestalde, zenbait elkarte kezkatuta agertu dira, beraien ekarpenei ematen zaien balio txikiagatik. Herri-administrazio batzuek, erabakiak hartzeko orduan, interes kolektiboak defendatzen dituzten elkarte edo taldeak interesduntzat jo beharrean, erabateko mesfidantza erakusten dute haien aurrean. Erreklamazio hauek, batez ere, ingurumenari eta hirigintzari eragiten diete, eta, neurri txikiagoan, tokiko eremuko gaiei.

IV. Parte hartzea ingurumeneko prozesuen barruan

Gure ordenamendu juridikoak ingurumeneko parte-hartzea gaineratu du nazioarteko tresna juridiko ezberdinak oinarri izanik eta ingurumeneko demokrazia finkatuz joan dira funtsezko hiru pilareetan oinarrituta: informazioa, parte hartzea eta justiziarako sarbidea. 1992an Rioko Adierazpena onartu zuen Nazio Batuen Ingurumenari eta Garapenari buruzko Biltzarra eta Aarhuseko Hitzarmenak ingurumena babesteko munduko sistemaren oinarriak ezarri dituzte, garapen iraunkorreko eredu batean oinarritua.

V. Parte hartzearen printzipioak

Azaldutako araudiarekin bat etorriz, eta gai honetan interesgarria den ebazpen judizialen bat kontuan izanik, herritarren parte hartze zuzenerako kontuan izan behar diren zenbait printzipio azal ditzakegu: Honako printzipio hauek dira: unibertsaltasuna, proaktibotasuna, laguntza, neutraltasuna, erabakitetasuna, parte-hartze erreala eta eraginkorra, gardentasuna, segurtasun juridikoa eta adiskidetzea.

VI. Gomendioak

- Eusko Jaurlaritzak, estatuko oinarrizko legeriatik abiatuta, arazo publikoetan herritarren parte hartzea arautzen duen legea proposatu behar du. Arau horrek esparru juridiko propioa finkatu behar du, baita pertsonen, norbanako gisa edo elkarteen bidez, parte hartzeko duten eskubidea arautu ere, gomendio honetan azaldutako printzipioak eta Aarhuseko Hitzarmenean jasotakoak oinarri hartuta. Ingurumenari dagokionez, lehentasunezkoa da ingurumenari buruzko maiatzaren 27ko 3/1998 Lege Orokorra egokitzea.

- Udal ordenantzak. Euskal Autonomia Erkidegoko udalek herritarren parte hartzea arautzen duten araudiak onartzea sustatu behar dute, batez ere ingurumeneko araudia. Horretarako, hala Eusko Jaurlaritzak nola foru aldundiek eta Eudel euskal udalerrien elkar-
teak beharrezko laguntza teknikoa emateko eta gisa horretako ordenantzak idazteko lana sustatuko dute.
- Euskal herri-administrazioek bitarteko nahikoak eduki behar dituzte legeria honetatik eratorritako betebeharrak betetzeko. Bereziki, tokiko administrazioek ahalegina egin behar dute zerbitzu edo arduradun bat ezartzeko prozesu erabakitzaileetako partaidetzan. Laguntza hori aurretik bideratu daiteke herritarrei, prozedura horiek izapidetzeaz arduratzen diren teknikariei eta erabakiak hartzen dituzten agintariei ingurumen arloko hezkuntza emanez.
- Beharrezkoa da herri-administrazioek parte hartzeko mekanismoak eskaintzea, ingurumenean eragina duten jardueren funtzionamendutik erortzen diren gatazkak kudeatzeko, eta mekanismo horietan herritarrak eta interesdun elkar-teak ordezkaturata egotea. Foro horietan funtsezkoa da informazio erabilgarri guztia noiznahi eskuratzeko modua ematea eta alderdien artean komunikatzeko bideak ezartzea. Halaber, parte hartzeko prozesuak baliotsuak dira ingurumenean eragin txikia duten baina gizartean ondorio handiak dituzten jarduerak sortzen dituzten beste gatazka batzuk behar bezala kudeatu ahal izateko.
- Parte hartzeko dauden prozesuei dagokienez, uste dugu dagokien administrazioek bitarteko eta borondate politiko nahikoak eskaini behar dituztela kalitateko oinarritzko estandar batzuk betetzeko, ingurumeneko auzietan parte hartzeko, planteamendu hauetan oinarrituta:
 - Agintariak eta funtzionarioak partaidetza prozesuetan herritarrak eta, bereziki, taldearen interesak defendatzeko sortutako elkar-teak errespetatu behar dituzte, baita alderantziz ere.
 - Administrazioak ingurumen espedienteetako interesdunak identifikatu behar ditu, espedientearen interesdun gisa agertzeko eskatzeko, ofizioz. Deia batez ere ingurumenean defentsan interesa duten elkar-teei zuzenduta dago, batez ere parte hartzearen xede den ingurumen prozesuaren inguruan sortu edo kokatu diren elkar-teen kasuan. Gizartea aurka egon daitekeela aurreikusten den kasuetan, administrazioak alde aurretik eztabaida erraztu behar du sustatzailearen eta interesdunen artean.
 - Parte hartzeko prozesua baino lehen, bitarteko egokien bidez, administrazioak daukan informazio guztia jakitera eman behar du. Administrazioak formula elektronikoak biltu behar ditu egiten diren agiri edo izapide berriak zabaltzeko (interesdunen artean behintzat).
 - Parte hartzeko aurreikusten diren epeak nahikoak izan behar dira parte hartzeak bere helburua bete ahal izateko. Legeriak kontuan izango ditu oporraldiak parte hartzeko

epeak finkatzerakoan eta abuztua hilabetea jendaurrean jartzeko izapiderako eta alegazioak aurkezteko xedatuta dauden epeetatik kanpo utziko du.

- Parte hartzeko prozesuak proposamen ireki batetik aurrera egin behar dira. Ingurumen eraginaren gaineko azterketan baloratu behar diren aukeren artean, esku ez hartzeko aukera kontuan izan behar da (0 alternatiba). Eztabaida prozesuak zenbait bitarteko eduki behar ditu, dokumentazio guztia eskuratu ahal izateko, eta ohar eta proposamen guztiak idatziz edo elkarrizketa bideratzen duten parte hartzeko beste teknika batzuen bidez (herritar foroak, herri epaimahaiak) planteatu ahal izateko.
- Era berean, funtsezkoa da prozeduran interesa duten pertsona guztiek emaitzaren gaineko informazioa jaso dezaten. Informazio horren barruan, erabakiari buruzko informazioa, egindako alegazioei buruzko informazioa eta parte hartze prozesuan duen eraginari buruzko informazioa sartu behar da.

13. Azterlana: “Egia, justizia eta ordaina diktadura frankistaren biktimenzat: esanahia eta politika publikoak Euskal Autonomia Erkidegoan”. ([testu osoa web orrialdean](#))

I. Sarrera

Botere publikoek, bakoitzak bere eskumenen eremuan, beharrezkoak diren politikak abian jarri behar dituzte egia, justizia eta ordaina jasotzeko eskubidea aitortzeko, babesteko eta garatzeko. Ararteko erakundea, gerra zibilaren eta frankismoaren ondoriozko biktimen egoerari arreta eskaintzeko beharraz ohartu zenean, ikerketa bat egin zuen helburu bikoitzarekin: lehenik eta behin, onartzea biktimek eskubidea dutela egia, justizia eta ordaina jasotzeko, giza eskubideen nazioarteko zuzenbidearen argitan; eta, bigarrenik, eskubide horiek politika publikoetarako zer ondorio dakartzaten azaltzea eta jardunbide onak identifikatzea.

II. Nazioarteko zuzenbidea testuinguru juridikoaren osagarri gisa

Ikerketa Nazioarteko Zuzenbidean aitortutako printzipioen oinarriaren gainean eraiki da, horixe baita aplikatu daitekeen ordenamendu juridikoaren zati bat. Ordenamendu juridikoan Nazioarteko Zuzenbidea gaineratzea konstituzioaren (96.1. eta 10.2. artikulua) zein nazioarteko itunen (1969ko Itunen inguruko Zuzenbideari buruzko Vienako Hitzarmena) ondoriozkoa da. Auzitegi Konstituzionalak ere hala aitortu du, bai eta giza eskubideen alorreko nazioarteko organoek ere.

Giza eskubideen boterea ez da haren arauen internalizazioaren bidez neurtzen, baizik eta arau horien barneratze mailaren eta tokiko zein estatu mailan botere publikoen eskutik duen aplikazioaren bidez. Barruko zein nazioarteko testuinguru juridikoetatik eta administrazio onaren printzipioa eta giza eskubideekiko konpromisoa oinarritzat hartuta, giza eskubideen inguruko nazioarteko zuzenbideak herri-administrazioak bideratu behar ditu euren eskumenen testuinguruan.

III. Egia, justizia eta ordaina jasotzeko eskubidea: esanahia

Botere publikoek giza eskubideen urraketen biktimen eskubidea errespetatzeko, babesteko eta gauzatzeko betebeharra daukate, bai eta, urraketa horien aurrean, baliabide eraginkorrak ezartzeko eginbeharra ere. Biktimentzako baliabide eraginkorriari lotutako eskubideak funtsezkoak diren eta elkarren arteko menpekotasuna duten hiru elementu barne hartzen ditu: justizia modu berdinean eta eraginkorrean jasotzea; pairatutako kalteagatik modu egokian, eraginkorrean eta azkarrean ordaina jasotzea eta ordaina jasotzeko mekanismoak (egia).

Biktimek egia ezagutzeko duten eskubideak haxe dakar: memoriaren betebeharra botere publikoentzat. Botere publikoek egia bilatzea eta zabaltzea errazago bihurtu behar dute,

memoria kolektiboan gaineratze aldera. Biktimek egia ezagutzeko duten eskubideak estatuak ikertzeko duen betebeharra eragin du. Horri dagokionez, “egiaren batzordeak” edo “aditu independenteen batzordeak” izenekoak oso baliagarriak suertatu daitezke egi kolektiboa argitzeko eta giza eskubideen urraketa larrien biktimen erresumina aitortzeko.

Justizia jasotzeko eskubidea zigorgabetasunaren aurkako ezku babeslea da. Zigorgabetasuna gertatzen da estatuak giza eskubideen urraketen arduradunak ikertzeko, jazartzeko, epaitzeko eta, hala badagokio, zigortzeko duen betebeharraren gauzatzean kale egiten duenean. Giza eskubideen urraketa larri edo sistematikoen kasuan, justizia jasotzeko eskubidea biktimak amnistiaren aurrean bere burua defendatzeko duen tresna bihurtzen da, amnistia ahaztearen ezarpen juridikoa baita. Biktimek justizia jasotzeko duten eskubidea estatuak estraditatzeko edo epaitzeko duten betebeharrari estuki lotuta dago (*aut dedere aut iudicare*). *Aut dedere aut iudicare* printzipioa oinarritzat hartuta, estatuak jurisdikzio penala gauzatu behar du gehiegikerien ustezko arduradunaren gainean edo, bestela, pertsona hori horixe egiteko gai den eta prest dagoen estatu batera estraditatu behar du. Derrigor-tutako desagertzearen delitua behin betiko izaera dauka eta, gizakien aurkako krimena den heinean, preskribaezina da. Delitu horiek ikertzea agindu bat da botere publikoentzat.

Ordaina eskubide baten urraketa aitortzearen ondoriozko erreakzio automatikoa izan behar da. Ordaina jasotzeak garrantzi handia dauka giza eskubideen eskaintze formala edukirik ez daukan betebeharraren soila bihurtu ez dadila. Ordaina, urraketa desberdinen aurrean, modu desberdinetan adierazten da, eragindako lesioaren arabera. Ordainak burututako urraketen ondorioak desagerraraztera zuzendutako neurriak dira, beraz, euren izaera eta zenbatekoa eragindako kalte materiala zein kalte inmaterialaren araberakoa da. Hortaz, ordainak, aitor-tutako urraketei dagokienez, sendoak izan behar dira. Ordainak emateko bost modu generiko identifikatu daitezke: lehengoratzea, kalte-ordaina, errehabilitazioa, gogobetetasuna eta errepikatuko ez denaren bermea.

IV. Egia, justizia eta ordaina jasotzeko eskubidea: politika publikoak Euskal Autonomia Erkidegoan

Ararteko erakundeak Euskal Autonomia Erkidegoan, frankismoaren biktimei dagokienez, aplikatu diren zenbait politika publiko ezagutzeko aukera eduki zuen Euskadiko udal guztiei, hiru foru aldundiei eta Eusko Jaurilaritzari (Giza Eskubideen Zuzendaritza) egindako kontsulta baten bidez. Halaber, telefono bidezko eta posta elektronikoko bidezko elkarrizketak eduki zituen Batzar Nagusietako langileekin eta zenbait udaletako arduradunekin. Prozesu osoak, guztira, lau hilabete inguru iraun zuen (2011ko urria – 2012ko urtarrila).

Kontsultak herri-administrazioen eskutik erantzun naturala lortu nahi zuen, botere publikoek udal, foru eta autonomia mailan ‘diktadura frankistaren biktimentzako egia, justizia eta ordainari’ dagokionez zer ulertzen duten aztertuz.

Herri-administrazioek aplikatu dituzten plan eta programa horiek aztertu ostean, Ararteko erakundeak bost patroi identifikatu zituen politika publikoetan:

- Kalte-ordain ekonomikoak
- Izaera politikoko adierazpenak eta aitortzeko ekitaldi publikoak
- Sinbologia frankista kentzea
- Desagertutako pertsonen hobien mapa
- Diru-laguntzak ikerketak eta argitalpenak egiteko

V. Ondorioak

- a. Nazioarteko Zuzenbideak herri-administrazioek giza eskubideen alorrean burutzen dituzten jarduerak zuzendu behar ditu.
- b. Diktadura frankistaren biktimek egia, justizia eta ordaina jasotzeko eskubidea daukate. Bakoitzak dituen eskumenekin bat eginez, herri-administrazioek eskubide horiek aitortu, babestu eta bermatu behar dituzte.
- c. Botere publikoek aditu independenteen batzorde bat eratzeko aukera hausnartu behar dute. Horien lana egi historikoa berrezartzea eta gerra zibilean eta diktadura frankistan zehar gauzatutako giza eskubideen urraketak identifikatzea izango da.
- d. Biktimek justizia jasotzeko duten eskubideari dagokionez, estatuko botere publikoek hauxe egin beharko lukete:
 - Ez lukete giza eskubideen aurkako krimenen aurrean amnistiari buruzko urriaren 15eko 46/1977 Legea aplikatu beharko.
 - Krimen horiek egotzi dizkieten pertsonak estraditatu edo epaitu beharko lituzkete (*aut dedere aut iudicare*) eta prozesu judizialak abian jartzea ahalbidetu beharko lukete.
 - Derrigortutako desagertzearen praktika orokortua edo sistematikoa gizateriaren aurkako krimena dela eta aplikatu daitekeen nazioarteko zuzenbideak aurreikusten dituen ondorioak barne hartzen dituela aitortu beharko lukete.
 - Derrigortutako desagertzea izaera etengabea eta preskribaezina daukan giza eskubideen aurkako krimen gisa jorratu beharko lukete eta, beraz, delitu horiek ikertzeko ardura euren gain hartu beharko lukete.
 - Gerra zibilean eta frankismoan zehar burututako giza eskubideen aurkako urraketetan espezializatutako fiskaltza eratzeko aukera hausnartu beharko lukete.
- e. Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioek (udalek, foru aldundiek eta Eusko Jaurlaritzak) biktimen inguruan hartutako konpromisoa sendotu eta euren gain hartu behar dute, batez ere, egia eta ordaina (materiala zein morala edo sinbolikoa) jasotzeko eskubideei dagokienez. Zentzu horretan, praktika onenak garatzeko gomendatzen da, hala nola:

- Laguntza ekonomikoak ematea.
 - Adierazpen politikoak onartzea eta biktimentzako aitorten ekintza publikoak egitea.
 - Sinbologia frankista kentzea.
 - Desagertutako pertsonen hilobien mapa eguneratzea eta garatzea.
 - Diru-laguntzak edo beka ematea ikerketa egite aldera.
- f. Erakundeen arteko lankidetzan aurrera egitea eta jardunbide onen koordinazioa eta aditza ematea bermatzea garrantzitsua da.
- g. Botere publikoek memoriari lotutako erakundeek tokiko eremuan duten eginkizuna aitortu behar dute.

Agindu etikoa eta juridikoa izateaz gain, diktadura frankistaren biktimentzako egia, justizia eta ordaina gizarte bakerako bidea dira, eta ez boterearen egonkortze gisa bakarrik ulertuta, partekatutako printzipio batzuk oinarri dituen komunitate politiko baten nahia baizik.

Oro har, herri-administrazio guztiak berandu ari gara betetzen frankismoaren biktimen sufrimendua aintzatesteko daukagun betebeharra. Inoiz ezingo diogu eskerrak emateari utzi askatasunaren, demokraziaren eta giza eskubideen alde borroka gogoz egin zuten horiei. Memoria edukitzea askatasunaren iturria bizirik mantentzea da.



V. ATALA

TXOSTEN BEREZIAK



1. 2011. URTEAN AURKEZTUTAKO TXOSTEN BEREZIAK

1.1. TXOSTEN BEREZIA: *EAEKO GARRAIO SISTEMA PUBLIKOAK DUEN IRISGARRITASUNARI BURUZKO DIAGNOSTIKOA*



Martxoaren 15ean eskuratu zitzaion Eusko Legebiltzarreko lehendakariari *EAEko garraio sistema publikoak duen irisgarritasunari buruzko diagnostikoa* izenburuko txosten berezia. Gero, 2011ko ekainaren 15ean, Eusko Legebiltzarreko Giza Eskubideen eta Herritarren Eskaren Batzordeari aurkeztu zitzaion¹.

Txostenaren gaia:

Ezinduen taldeak aurre egin beharreko arazoak ugariak eta anitzak dira: hirigintza- eta arkitektura-oztopoak; garraioetako irisgarritasuna, lan mundura sartzekoa, hezkuntzakoa, teknologia berriak erabiltzekoa; zerga neurriak; arreta goiztiarra; elbarritasun mailen balorazioa; laguntza teknikoak aukera berdintasuneko bitzita bat garatzeko...

Txostenaren **helburua** EAEn garraio sistema publikoak ageri dituen gabeziak eta urritasunak identifikatzea izan da, mugikortasun urriko pertsona multzoarentzat joan-etorriak seguruak eta funtzionalak izatearen baitan.

Aipatu dugun mugikortasun urriaren ideia oso honen baitan, esan daiteke egun **EAEn biziduen biztanleriaren % 37,3 talde horretakoa dela**. Ehuneko hori areagotuz joango da,

¹ [Agerraldiaren testu osoa](#) eskura daiteke Arartekoaren web orrialdean.

etorkizunean Euskadin zahartze tasa areagotzea proiektatu baita. Beraz, biztanleriaren zati handi bati eragin diezaiokeen arazo baten aurrean gaude.

Diagnostiko azterlanak Euskadiko hiru lurralde historikoetako garraio publikoko sistemaren sare osoa hartzen du, hura izaera erregularrekoa eta erabilera orokorrekoa denean eta jatorria edota destinoa EAEn duenean. Hori dela eta, azterketak hauek hartzen ditu: 15 trenbide linea; martxan dauden bi tranbia sistemak (Bilbon eta Gasteizen); Bilboko sistema metropolitarra; hiri lineak, hiri artekoak eta ibilbide luzekoak hartzen dituen errepidetiko sistema, eta, azkenik, hiru euskal aireportuak.

Bertatik bertarako lan guztia elementu grafikoen bidez (argazkiak) eta ikerketa-fitxak betez egin da, eta halaxe sartu da azterlanean. Argazki eta fitxa horiei esker, xehetasun baliotsuak eskuratu dira; izan ere, garraio-sistema bakoitzean hainbat elementu konparatzea ahalbidetzen du.

Ondorioak eta gomendioak:

Lanak agerian jartzen du zer jarduera burutu behar diren lehenbailehen geltokietako sarreretan, trenbide-pasaguneetan, nasetarako sarreretan, eta abarretan **benetako arrisku egoerak saihesteko** edo beste zenbait gertaera saihesteko, adibidez, Euskal Herriko udal-erri batzuetan taxi egokiturik ez izatea.

Txostenean **ondorio zehatzen** atala agertzen da, garraio-sistemen arabera bereizita. Atal hori osatzeko, bukaerako ondorio bat atera da: hain zuzen, oraindik lan asko dagoela egiteko gure autonomia erkidegoko garraio publikoan irisgarritasun unibertsala lortu nahi badugu.

Egindako diagnostikoan, behar-beharrezkoa iruditu zaigu kontuan hartzea oso garrantzitsua dela **joan-etorrien katea osoan irisgarritasuna** bermatzea, jatorritik helmugaraino, zenbat etapa egin diren eta zer garraio-bide erabili diren alde batera utzita.

Oinarrizko ondorio gisa, honako hauek aipatu behar dira:

- 1) EAEko **tren bidezko** garraio sistema ia iristezina da.
- 2) **Bilboko metro sistemak**, oro har, kalifikazio ona lortu du irisgarritasunaren arloan.
- 3) **Tranbia sistemak** hiriko garraio publikoaren irisgarritasun unibertsalaren erreferenteak dira.
- 4) Autobusen terminal nagusien egoera kontuan hartuta, baita autonomia erkidegoko lurralde osoko geralekuena ere, **errepide sistemak** ez dira onak, irisgarritasun mailari dagokionez.
- 5) **Taxi egokituen zerbitzua** EAEko udal-erri askotan ez da iristen biztanleria osoari erantzuteko parametroetara.
- 6) **Airetiko garraioan**, adierazi behar da ezinduen eskubideei buruzko erkidegoko araudiaren ondorioz, euskal aireportuen sarean nahitaezkoa dela ezinduari hegal-diaren zikloko aldi guztietan laguntza ematea.

Gomendioak (guztira, 18) garraio sistemen arabera antolatu dira eta, horien barruan, administrazio eskudunen edo azpiegituraren eragileen edo kudeatzaileen arabera, modu sistematiakoagoan ikusteko.

1.2. TXOSTEN BEREZIA: *ARRISKU EGOERA BEREZIAN DAUDEN ADINGABEAK*



Maiatzaren 3an eman zitzaion Eusko Legebiltzarreko lehendakariari *Arrisku egoera berezietan dauden adingabeak* izenburuko txosten berezia. Gero, 2011ko urriaren 19an, Eusko Legebiltzarreko Giza Eskubideen eta Herritarren Eskaearen Batzordeari aurkeztu zitzaion.²

Txostenaren gaia:

Txosten hau Arartekoan urte askotan zehar eta hainbat egoeratan bideratutako segimenduzko lan jarraituaren ondorioa da. Egoera horiek guztiek izendatzaile komuna dute, partekatutako ezaugarria: haurrengan eragina dute eta, bereziki, eskubideei dagokienez arrisku egoera berezietan dauden haur eta nerabeengan. Beraz, ez da haurrei buruzko diagnostiko orokorra, arrisku egoera bereziko kasu jakin batzuei buruzkoa baizik. Horrek ez du esan nahi, bestalde, txosten honetan aztertu ez diren beste egoera batzuetan ere 18 urtetik bererako pertsonen eskubide-urratzerik edo hobetu beharreko alderdirik ez dagoenik.

Laburpen-txostena da, egun arte haurtzaroaren inguruan argitaratutako Arartekoaren txosten berezi guztiak –edo haurtzaroari zuzenduriko atal berreziak dituztenak– etengabe aipatzen dituena. Hori dela-eta, zenbaitetan aurreko txosten monografikoen berezko luzera, sakontasuna eta xehetasuna alde batera utzi behar izan dugu txosten argiagoa eta zehatza-goa lortzearen, eta beharbada, baita dibulgazio maila handiagokoa ere.

Aipaturiko beste txosten berezi horietatik bereizten duen funtsezko ezaugarria hau da: txosten honetan beste ikuspegi bat eskaini nahi izan dugu. Ikuspegi horren bitartez, agerian jarri eta nabarmendu egin nahi izan ditugu egoera ezberdinen artean dauden **loturak**, horien artean batzuetan izaten den jarraitutasuna, horiek denek, gehixeago edo gutxixeago, partekatzen dituzten arazoak. Izan ere, pentsa genezake elkarren artean loturarik ez duten

² [Agerraldiaren testu osoa](#) eskura daiteke Arartekoaren web orrialdean.

egoeren aurrean gaudela, elkarren arteko erlaziorik gabeko adingabe-talde ezberdinen aurrean. Baina ez da horrela. Askotan, harrera-zentro batean gaur aurkitu dugun neskatoa edo nerabea, edo eskolatu gabe edo eskolan porrot egiten ikusi duguna, bihar barneratze-zentro batean aurki dezakegu, edo denbora jakin bat igaro ondoren, berriz aurki dezakegu, arrisku bereziko beste egoera batean. Horrek agerian jartzen du gure gizartean oraindik ere baztertzeko benetako zirkuituak edo ibilbideak daudela, horietako askok lotura dutela familiarik ez izatearekin, familiak gaitasunik ez izatearekin edo, besterik gabe, familiak porrot egitearekin, adin txikikoari eusteko, hura hezten eta haren beharrak asetzen laguntzeko funtsezko elementu gisa.

Ondorioak eta gomendioak:

Horregatik, txostenean, azterturiko ahultasun-egoera bakoitzari bilakaerazko begiratu bat eman ostean, zeharkako elementu batzuk azpimarratu dira. Elementuok eragina dute aztertu diren sektore guztietan edo askotan, eta haien beharrei ematen zaien erantzuna baldintzatzen ari dira. Gure sistemetan gertatzen diren eta bereziki adierazgarriak diren 11 **ahultasun** dira (beraz, familia ingurunea bezalako beste elementu garrantzitsuak –funtsezkoak aztertutako egoera askotan– alde batera uzten dituzte, baita hainbat egitura faktore ere, kasu askotan arrisku egoera berezien jatorrian daudenak):

1. Zerbitzu espezializatuen eta ohiko artapen-sareen artean erantzukizuna hartzeko eta erlazionatzeko arazoak.
2. Administrazio eta sail ezberdinetako erakunde eta zerbitzuen arteko koordinazio-arazoak.
3. Baliabideek bete behar dituzten baldintzak edo prozedurak ezarri eta elementu esku hartzaile guztien erantzukizunak argitasunez zehaztuko dituzten arau-esparruen hutsa edo askieza.
4. Planifikaziorik eza eta, batez ere, esku hartzeen eraginkortasuna balioesteko aukera emango duten ebaluazio publikorik eza.
5. Hazten ari diren edo azkar hazten diren beharizanei erantzun egokiak emateko zailtasunak.
6. Konpentsaziozko neurriak (berdintasuna bilatzekoak) zein prebentziozkoak (ghettoak agertzea edo irmotzea saihestekoak) hartzeko erresistentziak.
7. Detekzio eta arreta goiztiarraren arazoak.
8. Irteera eta emantzipazio programen ahulezia.
9. Informazioaren tratamenduan konfidentzialtasuna bermatzeko mekanismo eta irizpide argirik eza.
10. Populazio osoari zabaldutako umeen eskubideen kultura baten hutsunea.
11. Adingabeen eskubideen defentsa eta bermerako egungo tresnen mugak.

Txosten honetan **orokorrakoak diren gomendioen artean** honako hauek aipa daitezke:

- Haurren eskubideei buruzko gizarte kontzientzia indartzea eta zabaltzea.
- Parte hartzeko eta entzuna izateko eskubidea praktikan jartzea.

- Familiei euren kide adingabeei dagokienez dituzten eginkizunak ondo burutzen laguntzea.
- Haurtzaroarentzako arretan erakundeen erantzukizunak eta hirugarren sektorearen zeregina hobeto argitzea.
- Erakundeen lidergoa behar diren baliabideak sortu eta defendatzeko.
- Lortutako emaitzen ebaluazio sistematiko eta publikoa.
- Zerbitzuen eta profesionalen arteko koordinazioa hobetzea adingabeekin izandako esku-hartzeetan koherentzia handiagoa bermatzeko bide eraginkor gisa.
- Konpentsatzeko politikak eta bereizkeriaren edo estigmatizazioaren aurkako neurriak uztartzea.
- Urrakortasun egoera ezberdinen eta bilakaeraren aldia aldiko azterketa.

1.3. TXOSTEN BEREZIA: EAEN NORBERAREN AUTONOMIA SUSTATZEKO ETA MENDETASUNARI ARRETA EMATEKO LEGEAREN APLIKAZIOA



Ekainaren 28an eman zitzaion Eusko Legebiltzarreko lehendakariari *EAEn norberaren autonomia sustatzeko eta mendetasunari arreta emateko legearen aplikazioa* izenburuko txosten berezia. Gero, 2011ko azaroaren 2an, Eusko Legebiltzarreko Giza Eskubideen eta Herritarren Eskaren Batzordeari aurkeztu zitzaion.³

Txostenaren gaia:

Indarrean jarri zenetik, Norberaren Autonomia sustatzeari eta Menpekotasun egoeran dauden pertsoneri Arreta emateari buruzko Legea (AMAL) gizarte-politikan egindako aurrerapen eztabaidaezina iruditu zaio Ararteko erakundeari, eta aukera egokia ere bai menpekotasun egoeran dauden pertsona guztiei gizarte-babes egokia bermatzeko.

Txosten hau eginez –osorik Arartekoaren berezko baliabideekin egin dugu– tresna bat sortu nahi izan dugu AMALek gure erkidegoan izan duen eragina zenbaterainokoa izan den jakiteko.

³ [Agerraldiaren testu osoa](#) eskura daiteke Arartekoaren web orrialdean

Lan egiteko metodologiak lau jarduera-mota biltzen ditu:

1. Berriz aztertu dugu Estatuan, gure erkidegoan eta foru aldundietan norberaren autonomiari eta menpekotasunari buruz indarrean dagoen araudia, baita hainbat agiri espezializatu ere.
2. Elkarrizketa biografikoak –bizitza historiak– egin eta aztertu dira.
3. **SISAAD**ek (Autonomiarako eta Menpekotasunari Arreta emateko sistemaren Informazio Sistema) hileroko argitaratutako datuak eta eragindako euskal herri-administrazioek emandako informazioa aztertu dira, baita ere menpeko pertsonen eta haien familia eta gizarte inguruko pertsonen ordezkari diren elkarteek, gizarte-erakundeek eta erakundeek egindako balorazioak.
4. Arretaz aztertu dira herritarrek egindako kontsultak eta kexak, eta ofizios hasitako kexa-espedienteak ere bai.

Ondorioak eta gomendioak:

Menpekotasunari eta norberaren autonomia sustatzeari buruzko araudia ezartzea dela eta, analisi kuantitatiboak EAEn argazki positiboa eskaintzen du, Estatu osoaren argazkiaren aldean.

Menpekotasunaren benetako egoerak sobera gainditu ditu Estatuko Administrazio Orokorrak 2007ko maiatzean egin zituen aurreikuspenak eta balioespenak. Horrela bada, EAEn 77.352 pertsonari onartu zaie menpekotasun egoera, bere garaian aurreikusitakoei baino 22.808 pertsona gehiagori, edo, bestela esanda, aurreikusitakoei baino %41 gehiagori.

AMAL indarrean jartzeak, dirudenez, ez du lagundu azken urteotan gizarte-zerbitzuen arloan gure administrazioek egin duten apustu sendoan.

Antzeman dugunez, hiru lurralde historikoetan AMAL ez da berdin aplikatu, eta horrek era askotako alderdietan du eragina. Aplikazio ezberdin horrek herritarrentzat ulertezinak diren egoerak sortzen ditu eta, zenbaitetan, eskubideak modu desberdinean baliatu ahal izatea.

Autonomiarako eta Menpekotasunari Arreta emateko Sistema abiarazi aurretik ez zela behar bezalako plangintza egin antzematen da,

Sistemak legezko bizilekurik ez duten atzerritarren taldea bere babesetik kanpo utzi ohi du, baina batzuetan atzerritarrei edo adin txikikoei buruzko araudietara jotzeko adierazten du.

Ez dago informatzeko sistema zorrotzik, ezta ere sistema horretan datuak biltzeko eta usiatzeko irizpide bateraturik.

Egiaztatu denez, funtsezko eginkizuna betetzen dute elkarteek, gizarte-erakundeek eta menpekotasun egoeran dauden pertsonak ordezkatzeko erakundeek, eta txostenerako

balio handikoa izan da arlo horretan Arartekoari salatu dizkioten egoerei buruzko informazioa eskura izatea.

12 gomendio egin zaizkie, zenbaitetan gomendio-multzoak, euskal herri-administrazioei. Horietako batzuk azpimarratuko ditugu hemen:

1. **Lurraldeen artean dauden desorekak gaitutako direla** bermatu behar da, eta **gaiarekin zerikusia duten administrazioen artean** (udal, foru eta autonomia administrazioak) **koordinazio egokia** erraztu behar da, bereziki **gizarte sistemaren eta osasun sistemaren artean**.
2. **Gizarte baliabideak sortzeko eta mantentzeko lanean** jarraitu behar da.
3. **Zaintzaileei** prestakuntza, laguntza eta atsedena **emateko tresna guztiak bultzatu eta mantendu behar dira**.
4. **Eragindako talde nagusiei laguntzeko asmoz elkarteek eta gizarte erakundeek eskaintzen dituzten programen eta zerbitzuen egonkortasuna** bermatu behar da.
5. **Antzeman diren arazo batzuk zuzendu behar dira, edo hainbat alderdi hobetu**, honako gai hauetan: baremoa aplikatzea, menpekotasun-egoera onartzeko prozedura eta sistemako prestazioak esleitzea, sistemara sarbidea izateko baldintzak, prestazio ekonomikoak onartzeko eragin-data, eta abar.
6. Herritarrak **babesteko neurri gehiago** ezarri behar dira.
7. Zerbitzuen eta prestazio ekonomikoen arteko **bateragarritasuna** ahalbidetu behar da.
8. Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko **12/2008 Legearen hedadura eta garapena** –hori presako lana iruditzen zaigu– AMALen garapenarekin eta ezarpenarekin bat etortzea ahalbidetu behar da.
9. Bultzatu eta sendotu egin behar dira sektore publiko nahiz pribatuan **familia eta lana bateragarri egiteko** jarduerak.

2. 2011. URTEAN EGITEN ARI DIREN TXOSTEN BEREZIAK

2011. urtean zehar bi txosten bereziren eraketan aurrera egin da:

2.1. EAEn, askatasuna kendu dieten pertsonen buruko osasunak jasotzen duen arreta sozio-sanitarioaren egoerari buruzko txostena

Urteak dira, Euskadin preso bizi diren pertsonen buruko osasuna haien eskubideen alde lanean diharduten kolektiboen eta Ararteko erakundearen kezka nagusietakoa dela. Espe-txeetako biztanleriari buruzko azterlan askok agerian utzi dute preso bizi diren pertsonen buruko osasuna nabarmenki narriatzen dela. Buruko gaitzak dituzten, droga mendetasuna-rekin zailtasunak edota buruko ezintasunak dituzten pertsonak ugaritzen dira. Era berean, osasun arreta ematen dien sistemak gabeziak dituela hauteman da.

Txostenaren helburua zera da: preso dauden pertsonen egoera ezagutzea, euren buruko osasunaren egoerari dagokionez; espetxe bakoitzean arreta sozio-sanitarioa emateko ba-liabideak ezagutzea; osasun arretarekin eta, espetxetik ateratzerakoan, gizarte arretarekin lankidetzat hitzarmenak edo koordinazio mekanismoak eta presoek eskaera eta beharrak ezagutzea, euren buruko osasunean eragina duen edozein zailtasun barne.

Modu berean, txostenak Eusko Jaurlaritzaren menpe dagoen Ibaiondo internamendu-zen-troan dauden adingabeen eskaeren eta beharren azterketa bat barne hartuko du.

Egindako azterketa, bildutako informazioa eta, batez ere, ateratako ondorioak ikusita, txos-tenak tartean dauden administrazioei zuzendutako zenbait gomendio ere barne hartuko ditu.

2.2. Euskadin, e-gizarteratzeari eta, informazioaren eta komunikazioaren teknologien bidez, gizartean eta eremu publikoan parte hartzeari buruzko txosten berezia

Gaur egun elkarri lotutako sare batean murgildurik bizi gara eta etengabe eta berehala edonork hainbat urtetan bereganatu dezakeena baino askoz informazio kopuru handiagoa jasotzen dugu. Informazioaren eta komunikazioaren teknologiak (IKT), ezagutzaren gizartea edo gizarte sareak bezalako terminoak gure hiztegian sartu dira eta, era kontzientean edo ez kontzientean, egunero gure bizitzako alor guztietan agertzen dira (lana, gizartea, familia, etab.).

Txosten berezi honen bidez, Ararteko erakundeak euskal gizartearen eskutik gaur egungo IKTen erabilera eta eskuratze mailaren egoera ezagutu nahi du, bai eta gizartean eta eremu publikoan IKTen bidezko parte hartze maila ere.

Era berean, erabilera eta eskuratze maila desberdinei erantzuteko aukera ematen duen adierazle multzo bat eduki nahi da, une honetan zenbait informazio iturrietan dagoen

informazioa osatze aldera. Adierazle horiek txostenetik ondorioztatzen diren gogoeten jarraipena eta eboluzioa erraztu behar dute, bai eta Euskal Autonomia Erkidegoan helburu horrekin abian jarritako politikak monitorizatzen lagundu ere.

Azken xedea hauxe da: gomendioen agiri bat garatzea herri-administrazioentzako. Egindako ikerketan oinarritua dagoen agiri horrek, IKTen bidez, euskal gizartearen e-gizarteratzea eta gizartean zein eremu publikoan parte hartzea jorratzeko erronka eta ildo estrategiko berriak mahaigaineratuko ditu.

Eraketaren metodologia lankidetzan oinarritutako lan esparru baten bidez definitzen da. Bertan, tartean dauden eragile guztiek parte hartu dezakete, bai eta euskal gizarte osoak ere, ezagutza sortzeko eta, beharrezkoa izanez gero, esku-hartze politikak berriro orientatzeko, gizartea ahalduentzeko IKTen erabileraren bitartez.

3. TXOSTEN BEREZIEN FORMATU BERRIAK

2011. urtearen hasieratik, Arartekoaren argitalpen berri guztiak gure web orrialdean sartzen dira, guztiz nabigagarria den formatuan, estekekin, eta hainbat euskarritan: pdf, html, xml. Euskarriok datuak berriz erabiltzea erraztuko dute; datu ireki guztiak (*open data*) kargatu ahal izango dira eta, horrela, herritarrek edo gaia ardura zaien enpresek libreki erabili ahal izango dituzte.

Ohiko *copyright*-a kenduz, datuak berriz erabiltzeko aukera hori dagoela jakinarazteko, hain zuzen ere, *creative commons* lizentzia gehitu zaio; horrek txostena berrerabiltzeko aukera onartzen du, betebeharrak bakarrarekin: egilea nor den aipatzea.

Ekimen horren bitartez, Arartekoak bat egin du zenbait administraziook –besteak beste, Eusko Jaurlaritzak– eta gizarte-konpromiso egiaztatua duten enpresa batzuek abian jarritako helburuarekin: hau da, denek aprobetxatzeko datuak ematea eta gehitzea, beste pertsona batzuek berriz aprobetxa ditzaten eta, bestek egindakoan oinarrituta, gauza berriak sor ditzaten.



VI. ATALA

GIZARTEAREKIKO HARREMANAK



1. SARRERA

laz bezalaxe, aurten, ikusgaitasuna hobetzeko asmoz, gizarte antolatuarekin eta Arartekora esku hartzeko eskatzera etortzen diren pertsonekin zuzeneko zerikusia duten jarduerak edo informazioak batera aurkeztea erabaki dugu.

Gobernuz kanpoko erakundeak eta antolatutako gizarte zibila, Arartekoaren ustez, euskal gizartearen arazoen begiak eta belarriak dira. Haien informazioari esker, jardunak hasten ditu ofizioz eta politika publikoen ebaluazio egiazkoagoa egiten du Arartekoak.

Arartekoaren erakundeetan beti baloratzen dugu elkarte horiek eta boluntarioek egiten duten lana. Gizarte esku hartzeko hirugarren sektorea, une honetan, Euskadin pertsonen eskubi-deen gizarte sistemaren bideragarritasunaren zutabeetako bat da. Orain bizi dugun krisialdi ekonomiko eta sozialean inoiz baino argiago ikusten dugu haien lana zein garrantzitsua den. Era berean, inoiz baino babes publiko handiagoa behar dute haien beren baliabide ekonomikoei eusteko, horiei esker esku hartzen baitute gizartean. Bidezkoa da hori aitortzea eta gizartearen eta erakundearen aurrean hala aldarrikatzea. Gizarteak eta erakundeek laguntza eman behar diete egunetik egunera eta trukean ezer eskatu gabe beren lanarekin gizartearen eta baztertuaren edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonen arazorik larrienak beren gordintasun osoan ager daitezkeen galarazten dutenei. Bazterketa gero eta zifra kezkarriagoak lortzen ari da, eta gizarte-baliabiderik sekula jaso ez zuten pertsona askori eragiten ari zaie pixkanaka; horrela, eraldatzen ari da krisialdia piztu arte zegoen profila, hau da, pobrezia handian zeuden pertsonena.

Arartekoa pertsonen eta pertsonentzat asmatutako erakundea da, euskal administrazioak kontrolatzeko funtzioa herritarren arazoan arabera betetzen baitu. Horrek Arartekoak hiru planotan jardutea dakar:

- Salatutako administrazioak indarrean dagoen legeriaren arabera jardun duen egiaztatzea.
- Administrazioetan jardunbide egokia bultzatzea, herritarren eskubideei arreta hobe emateko eta tratua hobe eta eraginkorragoa emateko.
- Kasu bitartekari lana egitea. Izan ere, askotan, administrazioak zuzen jokatu duen arren, gure esku hartzearekin, hurbileko tratua emanez, errealitatearen edo jardun den kasu zehatzaren ikuspegi ezberdina eskainiz edo araua modu malguagoan interpretatuz,

pertsonen arazo zehatzak konpondu ahal izaten dira, edota berdintasun ezeko, babesik gabeko eta bidegabeko egoerak eragozten dira.

Gainera, 2011. urteak berrikuntza bat dakar gizartearekiko harremanen arloan: Arartekoak bi agiri bere baitan hartzen dituen ebazpena onartu zuen abenduaren 30ean: lehen agiria, zerbitzurako eta administrazioaren jardunbide egokirako Arartekoaren konpromisoak dira eta erakundeetan lan egiten duten pertsonak bete beharrekoak dira; bigarrena, zerbitzu-karta da eta datozen hilabeteetan jarriko da indarrean. Tresna horiek kapitulu honetan garatuko dira.

2. ERREKLAMAZIOAK EGITEN DITUZTEN PERTSONEN TIPOLOGIA ETA ERREKLAMAZIOEN FORMATUA

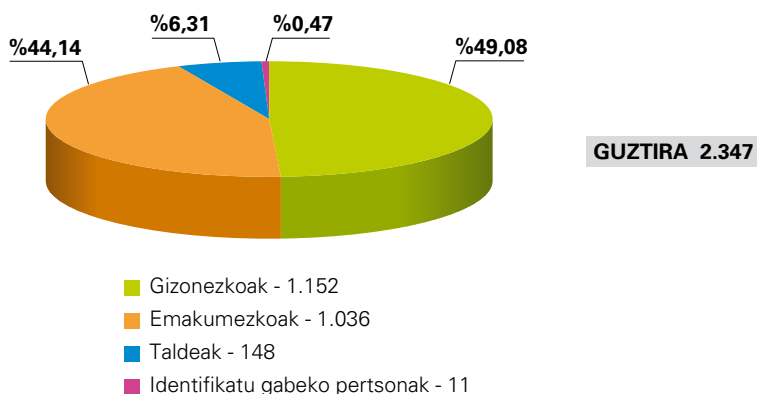
Gure zerbitzuetara jotzen duten pertsonen harrera egiteko modu naturalak Arartekoaren esku hartzea eskatzen duten pertsonen ezaugarriak eta baldintzak ezagutzearekin zuzeneko zerikusia dauka.

- Erreklamazioak egiten dituzten pertsonen ezaugarriak

2011. urtean egindako kexen analisi soziologikoak ez du aldaketa esanguratsurik erakusten aurreko urtearen aldean. Hala ere, zehatzago aztertuta, hauxe ikusi dugu: gizartean baztertuta dauden pertsonen arloan (horrek hartzen du iaz egindako kexen zati handi bat) gizonek kexa gehiago egin dituztela emakumeek baino, herrizaingo arloan bezalaxe, eta, aitzitik, hezkuntza arloan, emakumeek gizonek baino kexa gehiago egin dituztela.

Kexa kolektiboen tipologia dela-eta, hezkuntza arlokoak dira ugarienak, ondoren herrizain-gokoak, ezinduen arlokoak, herri-administrazioen zerbitzuko langileen arlokoak eta hirigintza eta lurraldearen antolamendukoak. Azken horretan metatu da portzentajerik handiena.

16. grafikoa. Jasotako kexen banaketa, kexagileen ezaugarrien arabera

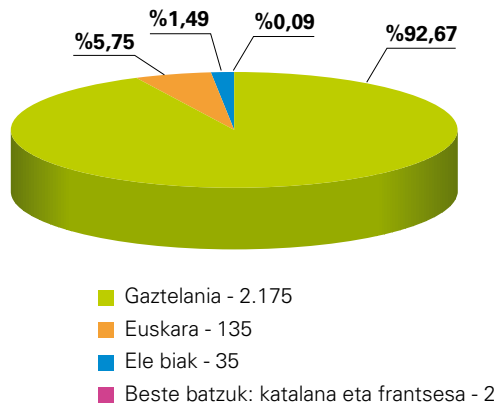


- Kexa idazteko erabilitako hizkuntza

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

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

17. grafikoa. Kexen banaketa, erabilitako hizkuntzaren arabera

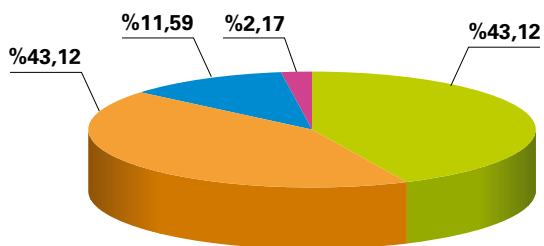


- Kexak aurkezteko era

Kexak aurkezteko moduari buruzko datuek erakusten digute erreklamazioak aurkezteko bide nagusia Internet dela (%43,12). Horregatik, Arartekoak herritarrekin harremanetan sartzeko formatu elektronikoak bultzatzea erabaki du.

Datuak 2010. urtekoekin alderatuz gero, argi dago parekagarriak direla Arartekoaren hiru bulegoetan aurrez aurre jarritako kexak eta telematikoki egin direnak.

18. grafikoa. Kexen banaketa, aurkezteko eraren arabera



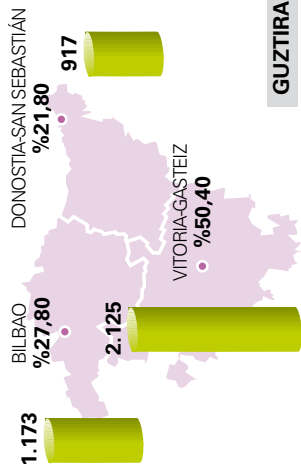
GUZTIRA 2.347

- Internetez - 1.012
- Bulegoetara joanda - 1.012
- Postaz - 272
- Faxez - 51

- Arreta zuzeneko bulegoetara bertaratutako pertsonen ezaugarriak

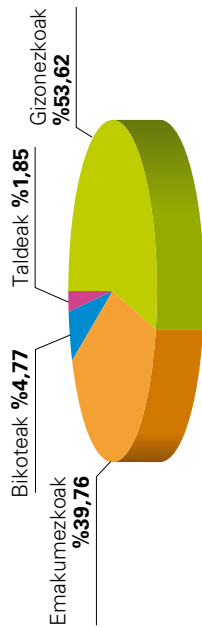
Ikus daitekeenez, aurtan nabarmen gehitu dira zuzenean arreta emateko bulegoetara egin diren bisitak, batez ere Gasteizko bulegora, bada bertan ia bikoiztu egin dira aurrez aurre artatutako kasuak. Portzentajeji begira, bisitak %48 gehitu dira 2011. urtean.

19. grafikoa. Arreta zuzeneko bulegoetara egindako bisitak



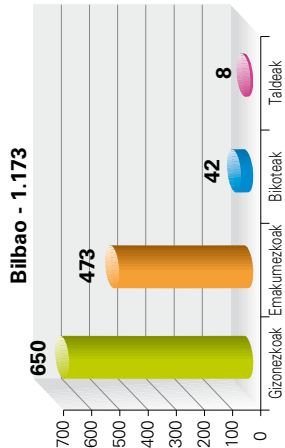
GUZTIRA 4.215

20. grafikoa. Arreta zuzeneko bulegoetara bertaratutako pertsonen ezaugarriak EAE



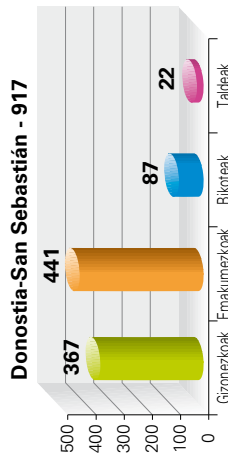
BISITAK EAEn, GUZTIRA - 4.215

21. grafikoa. Arreta zuzeneko bulegoetara bertaratutako pertsonen ezaugarriak



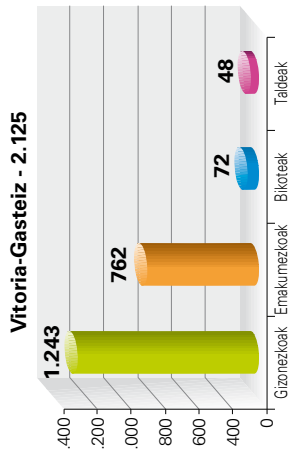
Bilbao - 1.173

22. grafikoa. Arreta zuzeneko bulegoetara bertaratutako pertsonen ezaugarriak



Donostia-San Sebastián - 917

23. grafikoa. Arreta zuzeneko bulegoetara bertaratutako pertsonen ezaugarriak



Vitoria-Gasteiz - 2.125

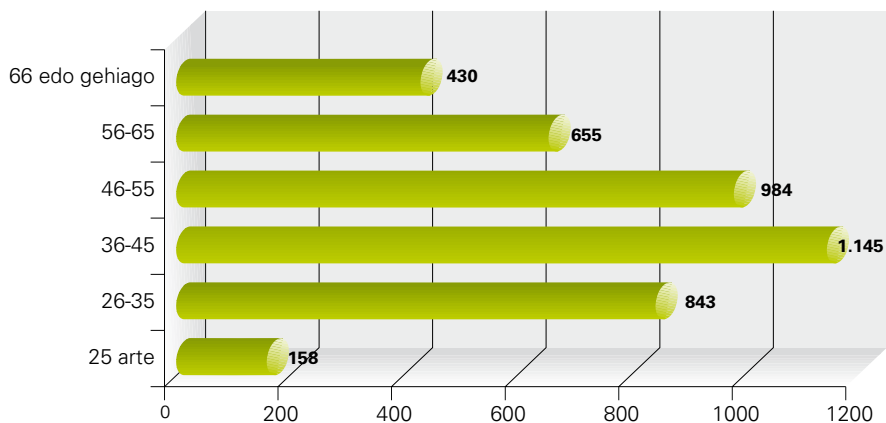
Ikus daitekeenez, zuzeneko arretarako bulegoetara joaten diren pertsonen ezaugarriak ez dira asko aldatzen EAEn kekek egin dituzten pertsona guztien ezaugarriekin konparatuta (ikusi 16. grafikoa), eta ez dute bereizgarri aipagarririk 2010eko datuen aldean.

- Arreta zuzeneko bulegoetara etortzen diren pertsonen adina

Adin-multzoei buruzko datuak aztertuta, ez dago aldaketa nabarmenik aurreko urteen aldean.

20. taula. Arreta zuzeneko bulegoetara etorritako bisitarien banaketa, adin multzoka

Adina	Bilbao	Donostia- San Sebastián	Vitoria-Gasteiz	Guztira	%
25 arte	17	8	133	158	3,75
26-35	145	121	577	843	20
36-45	328	193	624	1.145	27,16
46-55	296	289	399	984	23,35
56-65	249	198	208	655	15,54
66 edo gehiago	138	108	184	430	10,20
Guztira	1.173	917	2.125	4.215	100

24. grafikoa. Arreta zuzeneko bulegoetara etorritako bisitarien banaketa, adin multzoka

3. 2011. URTEAN GUREKIN BATZARTU DIREN ELKARTE ETA TALDEEN TIPOLOGIA

Azken urteetan, hainbat ikerketa eta txosten monografikoren ondorioz izan du Arartekoak harremana elkarteekin, hein handi batean, batez ere azken ezohiko txostenen inguruan.

2011. urtean, aztertutako arazoetan zuzenago inplikatur dauden elkarteekin lankidetzan aritu garenez gero, errazagoa izan da ezohiko txostenak egitea; batzuk urte berean argitaratu dira, eta beste batzuk laster argitaratuko dira.

Baina alde batera utzita zenbait txostenen inguruan egindako ezohiko jardun horiek, Arartekoak 2011. urtean ere gizarte eragileekiko harremana zaintzen jarraitu du bere ohiko jardunean. Batez ere, egoera txarrean dauden pertsonei laguntzeko edo askotariko gizarte arazoak konpontzeko lanean aritzen diren elkarte, erakunde eta taldeekin: giza eskubideen aldeko taldeak, atzerritarrei, presoeri edo baztertuta daudenei laguntzekoak, etxerik gabekoei laguntzekoak eta abar.

Urte hauetako esperientziak erakutsi digu, izan ere, erakunde eta talde ugari giltzarriak izan daitezkeela gure gizarteko sektore baztertuen edo oso ahulen eta Arartekoaren eta halako erakundeen arteko bitartekari lanetan; hala, beren eskubideen eta gatazkak konpontzeko bideen jakitunago egin ditzakete, beren aldarrikapenak adierazteko laguntza eman, administrazioei herritarrentzako zerbitzu arretatsua eman dezaten eskatu, eta, modu horretan, erakundeetan konfiantza handiagoa izateko eta gizarte kohesio handiagoa lortzeko modua egin.

Gure erkidegoan elkarte, talde eta erakunde ugari daude, eta hori gizarte biziaren adierazgarri da, baina, aldi berean, erronka ezinezkoa da horiekin guztiekin lankidetzan harreman egonkor samarrak izan nahi dituenarentzat. Horregatik, gure kasuan, gure mugak kontuan hartuta, elkarlanean aritzeko nahi hori zenbait bide osagarriren bidez zehaztu da urtean zehar:

- harreman motaren bati eutsiz lehendik ere harremana bazuen talde askorekin, ahal izan den guztietan;
- ondo erantzunez arazoak eta proposamenak helarazteko edo Arartekoarekin bilera bat egiteko interesa erakutsi duten elkarte eta taldeei;
- bere kabuz harremana sortuz sektore ahulenekin lan egiten duten edo une horretan sektore jakin baten arazoak lantzen ari ziren taldeekin;
- koordinazio plataformak edo antzeko interesak edo jardun esparruak (kartzelak, gizarteratzea, immigrazioa) dituzten elkarteen arteko federazioak aprobetxatuz;
- haiek antolatutako jardueretan parte hartuz eta Arartekoak sustatutako beste jardura batzuetan parte hartzera gonbidatuz.

Hala, 2011. urtean, Arartekoak lankidetzan harremanak izan ditu, estuagoak edo ez hain estuak, honako elkarte, erakunde eta gizarte talde hauekin:

- AFAN, Goi Nerbioiko Fibromialgiaren eta Neke Kronikoaren elkarte.
- Gurasoen elkarte WI-Flak geletan egotearen aurka

- Aldarte. Gay, lesbiana eta transexualen arreta zentroa
- Amnistia Internazionale (Hezkuntza)
- Amnistia Internazionale (Euskadi Nafarroa)
- APNABI. Bizkaiko autismoa eta beste autismo espektroaren nahasteak dituztenen gurasoen elkarte
- APSBB- Bilbo eta Bizkaiko pertsona gorren elkarte
- Arabako Gorrak, Arabako gorren elkarte.
- ARANSGI
- Argilan. Bazterkeriaren aurkako ESK-ko plataforma
- ASAFIMA, Fibromialgiaren eta Neke Kronikoaren Sindromearen Arabar Elkarte.
- ASB – Basauriko pertsona gorren elkarte
- ASG-GGE. Gipuzkoako pertsona gorren elkarte
- Gipuzkoako hezitzaile berezituen elkarte
- Umeen protesien erabiltzaileen elkarte (AUPI)
- Jaiki Hadi elkarte
- Izate ingurumeneko elkarte
- ASPASOR, Arabako gorren familien eta lagunuen elkarte.
- Astialdi. Euskadiko Gazteriaren Kontseilua.
- Astondopunta
- ASVIAMIE - Euskadiko amiantoaren biktimen elkarte
- AVAFAS - Fibromialgia eta neke kronikoaren euskal elkarte
- AVAIM - Tratu txarrak jasotako haurren laguntzarako euskal elkarte
- Berdeak
- BIZIGAY
- Bizirik betiko
- Burnia sozietate espeologikoa
- Bizkaiko psikologoen eskola
- Gizarte langileen eskola
- Los Baños eskola (Sestao)
- Gehitu Hezkuntza Batzordea
- Biltzen Ijitoen Kontseilua
- Euskal Kontseilu Islamiarra
- Anticoke koordinatzailea
- COVITE
- DEFIBEL, Fibromialgiaren eta Astenia Kronikoaren Debabarreneko Elkarte.
- EDEKA
- Eginaren Eginez, gutxitasun fisikoa duten pertsonen Arabako elkarte.
- EHGAM
- EKEUKO-COVACE, eremu elektromagnetikoek erasandakoen euskal koordinatzailea.
- Ekologistak Martxan
- Elkartean - Emakumea eta ezgaitasuna lantegia
- Elkartu - Ezgaitasun fisikoa duten pertsonen Gipuzkoako federazio koordinatzailea.
- EMAN ESKUA - Fibromialgiaren eta Neke Kronikoaren Sindromearen Bizkaiko Elkarte.
- Ijito Kontseiluko ijito erakundeak

- Errespetuz – Transexualak gizarteratzeko eta babesteko elkarteak
- Euskal Gorrak
- Ezpitsua plataforma ekologista
- FEDEFES (Gaixo psikikoen senideen elkarteak euskal federazioa). Honakoak biltzen ditu:
 - AVIFES
 - AGIFES
 - ASASAM
 - ASAFES
- Gasteizko eta Arabako herritarren elkarteak federazioa. FAVA
- FENEUME federazioa - Arabako gaixo neuromuskularren elkarteak. Honakoak biltzen ditu:
 - BENE (Bizkaian)
 - GENE (Gipuzkoa)
- FEVPAS - Gorren guraso eta lagunen elkarteak euskal federazioa
- Zaintza Duinak Fundazioa
- EDE fundazioa
- Fernando Buesa Fundazioa
- Gaintzen - Tolosaldea-Goierriko pertsona gorren elkarteak
- GASTEHGAM
- Gehitu
- Gesto por la Paz
- Erandio, Zumaia, Abanto-Zierbana, Irun eta Mallabiako herritar taldeak
- Iniciativa Gitana
- Zenbait lurraldetako birgizarteratze institutuak (IRSE)
- Itxaropena, ikusmen-urritasuna duten pertsonen Arabako elkarteak.
- Izangai
- Jaizkibel konpainia (Hondarribia)
- Joana Mugarrietakoa (Hondarribia)
- Kima Berdea
- Lau Haizetara gogoan
- Lesbitoria-gaysteiz
- Magala. Guraso homosexualak
- Meatzaldea Bizirik
- Omic Enkarterriko mankomunitatea
- ONCE Euskadi
- Osasun mentalaren elkarteak
- PKU elkarteak eta beste akats metabolikoak
- Euskadin hipotekak kaltetutakoek plataformak (PAH)
- Muskiz Bai
- Ramón Bajo (Vitoria-Gasteiz)
- Sagarrak
- Arabako eta Bizkaiko Salhaketa
- Save the Children

VI

- Hezkuntza zerbitzuak (berritzeguneak, hezkuntza bereziko zerbitzuak, udal zerbitzuak ...).
- ELA-SAD sindikatua
- SOS haur lapurtuak
- SOS-Arrazakeria Bizkaia
- TAT (Torturaren Aurkako Taldea)
- Hirugarrenfar Kaputxinoak (Zabaloetxe)
- Turruntero elkarteak
- Txipio Bai
- Txirpial
- ULERTUZ
- Unicef—Euskal Autonomia Erkidegoa

Txosten honetako [III. kapituluko](#) arreta publikoko kolektiboen arloetako ataletan, erakunde horiekiko lankidetzari buruzko erreferentzia zabalagoak daude.

4. ERABILTZAILEEI EGINDAKO INKESTAREN EMAITZAK

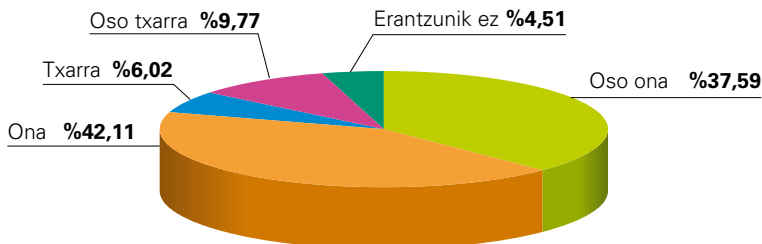
Duela zenbait urte, herritarrengana hurbiltzeko bidea hasi genuen, esku hartzeko eskatu diguten pertsonen iritzia jakiteko. Erakundearen jardunbidean ahulguneak zeintzuk diren jakitea eta eskaintzen dugun zerbitzua hobetzen saiatzea ditugu helburu.

Horregatik, kexa-espeditate baten izapideak amaitzen ditugunean, kexagileari galdera-sorta bat bidaltzen diogu, nahi izanez gero eta izena ipini barik, galdera batzuei erantzuteko eskatuz, emandako zerbitzuaren gainean egiten duen balorazioa jakiteko.

Emaitzak baloratzeko orduan garrantzitsua da honako hau kontuan hartzea: 2011n guztiz izapidetu diren kexetatik, soilik %34,76tan iritzi diogu eragindako administrazioak oker jokatu duela.

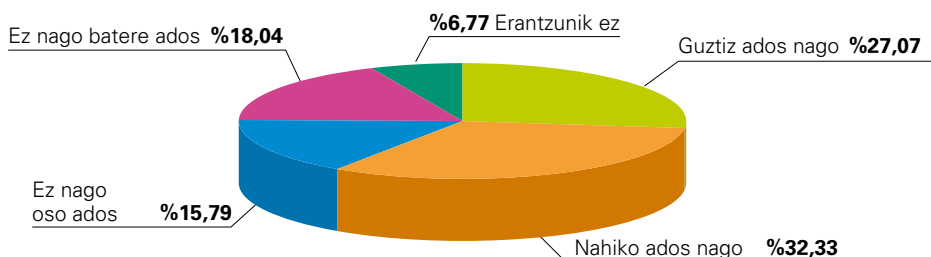
Hona hemen bete diren galdera-sortetako datuak laburbilduta: kexaren bat egin duten herritarren eta kexa horren tramitazioa bukatu den kasuetan, kexagileetatik %79,7k hauxe adierazi dute: *“Arartekoak emandako informazioa ona edo oso ona izan da”*.

25. grafikoa. Nolakoa iruditu zaizu Arartekoak bidalitako informazioa?



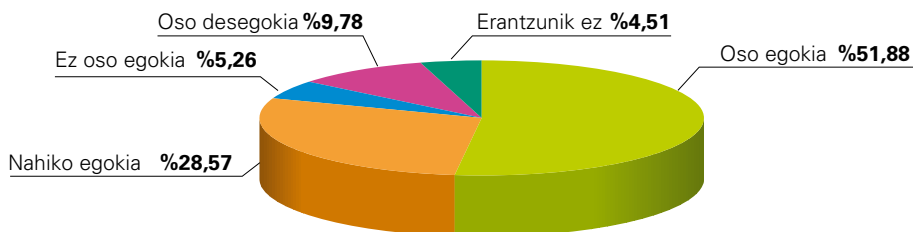
Orobat, zera azaldu dute: *“erabat edo nahiko ados gaude Arartekoak kexari buruz emandako ebazpenarekin edo proposamenarekin”* (%59,40k). Hortaz, ebazpenari buruz, iaz baino onarpen handiagoa dago.

26. grafikoa. Zenbateraino zaude ados Arartekoak zure ke-xari buruz erabaki edo proposatu duenarekin?



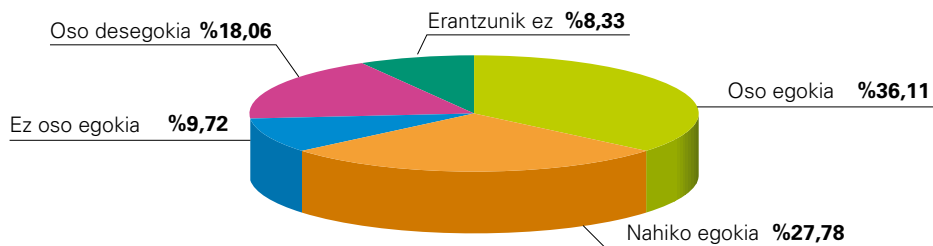
Arartekoaren esku-hartzea oro har nola baloratuko luketen galdetzean (erakutsi duen interesa, laguntzeko prestasuna, egindako gestioak eta abar), kexagileetatik %80,45ek esku-hartzea "oso ona edo nahiko ona" iruditu zaiela adierazi dute. Beraz, aurreko urteetako portzentajeen antzekoa da.

27. grafikoa. Oro har, zer iruditu zaizu Arartekoaren lana? (Hau da, azaldu duen interesa, laguntzeko prest egotea, egindako gestioak...)



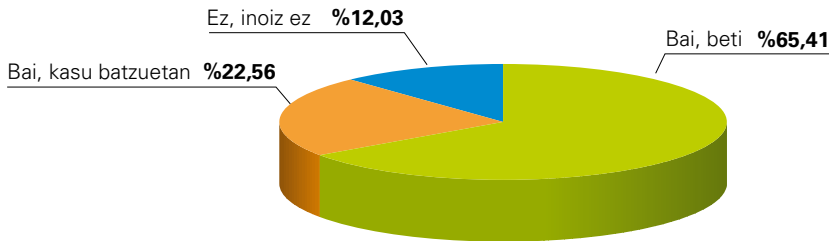
Portzentaje on hori (%63,89) mantendu egiten da arazoa "konpondu ez zaien" edo "nahiko gaizki konpondu zaien" kexagileen artean ere.

28. grafikoa. Oro har, zer iruditu zaizu Arartekoaren lana? (Hau da, azaldu duen interesa, laguntzeko prest egotea, egindako gestioak...)
(Arazoa "konpondu ez zaien" edo "nahiko gaizki konpondu zaien" kexagileak)



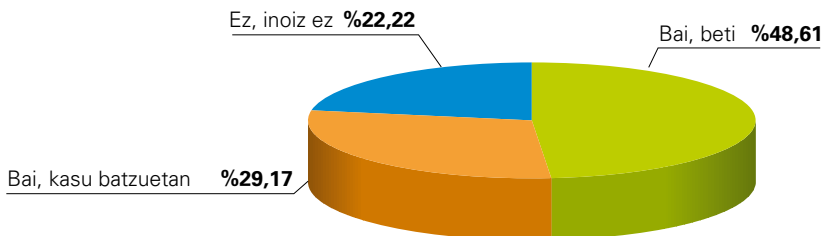
Galdera-sorta bete duten pertsonetatik %87,97k adierazi dutenez, “*administrazioarekin arazoak dituen pertsonaren bati Arartekora joateko gomendatuko liokete beti edo kasu batzuetan*.” Beraz, gora egin du Arartekoaren baliagarritasunari buruzko iritzia on horrek.

29. grafikoa. Administrazioarekin arazoak dituen pertsonaren bati Arartekora joateko gomendatuko zenioke?



Portzentaje hori dezente gutxitzen da –baina ez modu esanguratsuan– (%77,78) beraien arazoa “*ez dela konpondu*” edo “*nahiko gaizki konpondu dela*” uste duten kexagileen artean.

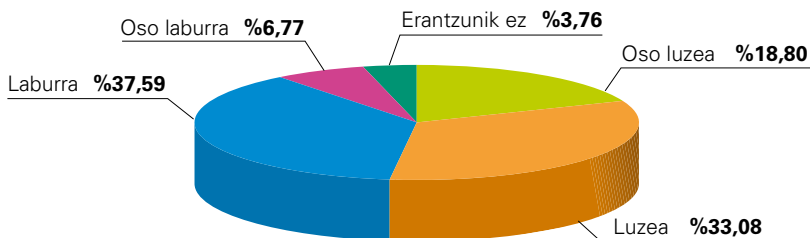
30. grafikoa. Administrazioarekin arazoak dituen pertsonaren bati Arartekora joateko gomendatuko zenioke? (Arazoa “*konpondu ez zaien*” edo “*nahiko gaizki konpondu zaien*” kexagileak)



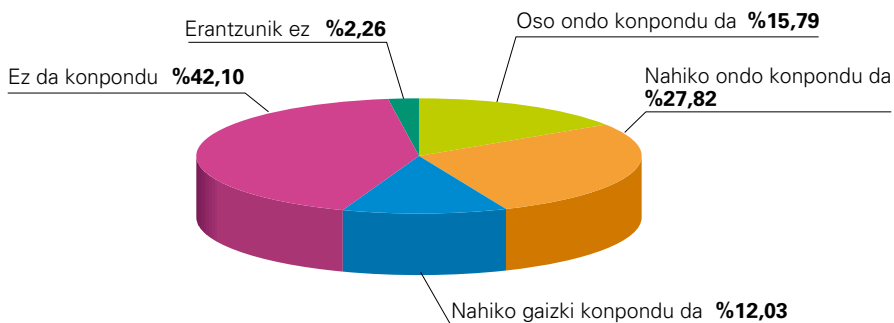
Beraz, emaitza horiek denek ondorio hau aterarazten digute: Arartekoaren zuzeneko esku-hartzearekin –bere jardueraren eta pertsonazko baliabideen araberakoarekin– lotutako iritzia aztertzen direnean, oso ontzat jotzen da egindako lana. Azpimarratzekoa da, gainera, %33,84 bakarrik ez daudela ados Arartekoaren ebazpenarekin.

Bestelako emaitza lortzen da Ararteko erakundearen erabakitzeko edo jarduteko ahalmenetik kanpo geratzen diren alderdiez galdetzen denean. Alderdi horiek gehienbat administrazioaren laguntzeko edo ez laguntzeko jarrerarekin dute zerikusia: prozesuaren iraupena (%51,88k uste dute igarotako denbora luzea edo oso luzea izan dela), edo kexa bukatzeko modua bera, izan ere, %43,61 soilik daude pozik azkenean lortutako konponbidearekin (haatik, adierazi behar dugu emaitzarekiko poztasun-maila hori urte honetan %10 gehitu dela):

31. grafikoa. Nolakoa iruditu zaizu kexa aurkeztu zenuenetik tramitazioa bukatu arteko denbora?



32. grafikoa. Zure ustez, kexa sorrarazi zuen arazoa konpondu da?



Inkestetan lortzen diren datuez gain (jada azaldu direnak), erreklamazioak egin dituzten pertsonak galdetegiko ataletako baten bidez bidali ahal dizkiote Arartekoari beren iritziak eta iradokizunak. Horien bidez adierazi nahi dugu berriro ere Arartekoren ebazpenak garrantzitsuak eta herri administrazioentzat nahitaez bete beharrekoak zirenaren proposamen orokorra. Zentzu berean, Arartekoaren funtzioa sustatzea proposatzen da herritarren eta administrazioen arteko arbitro gisa, bere erabakiak derrigorrezkoak izanik.

Erakundearen funtzionamenduaren hobekuntza proposamenen artean, herritarrekiko bide telematikoak handitzearena eta ziurtagiri elektronikoak erabiltzearena gaineratzen dira, baita erreklamatzailerei noizean behin informazio formulak gaineratzea espedientearen egoeraren eta horren inguruan gertatzen diren berrien inguruan. Bi kontu horiek Arartekoak datozen hilabeteetan gaineratuko dituen erreformen artean jasota daude.

Gainera, erakundearen eta bere funtzioen berri ematea proposatu dute.

Herritarrek Arartekoaren lanaren inguruan eskainitako iritzi datu horiek erantzukizun handia dira eta are pizgarriagoak eguneroko lanean.

5. ZERBITZURAKO ETA ADMINISTRAZIOAREN JARDUNBIDE EGOKIRAKO ARARTEKOAREN KONPROMISOAK

Ararteko erakundea herritarren eskubideak eta askatasunak bermatzeko tresna gisa taxutu-ta dago, haiek Euskal Herriko administrazio publikoekin duten harremanean.

Bere helburu nagusia, hortaz, herritarrei kalitaterik handienarekin zerbitzua egitea da, bai denborari bai formei begira, erraz eta gardentasunez, herri-administrazioekin harremanetan jarritz, herritarren eskubideak baliarazteko asmoz.

Printzipio horiek agertzen dira azken hamarkadetan sendotzen ari diren kudeaketa publikoko eredu askotan, eta erreferente berezi dute Europar Batasunaren oinarrizko Eskubideen Kartaren 41. artikulua. Artikulu horrek administrazio ona izateko eskubidea ezartzen du.

Eskubide hori beteko bada, Arartekoaren eguneroko jardunean txertatu beharra dago, konpromiso batzuk hartuz, bere betekizunak hobeto burutu ahal izan ditzan eta, gainera, euskal herritarrek antzeman ahal izan dezaten.

Arartekoak eman behar duen zerbitzu on hori lortzeko eskubidea bermatze aldera, hainbat tresna erabil daitezke. Horien artean, ondorengo hauek jotzen dira egokitzat:

- Lehenbizikoari “zerbitzurako eta administrazioaren jardunbide egokirako Arartekoaren konpromisoak” deituko diogu. Barrurantz bideratuta dago, Ararteko erakundeari eta bertako langileei begira. Tresna horretan zerbitzuak egiteko antolaketa-eredu bat ezarri da, administrazioaren jardunbide egokiaren printzipioen arabera, eta arreta berezia eskaintzen die herritarren eskubideekin zerikusia duten konpromisoek; horrela, aurrera egin dezake bere eginkizunak betetzean lortu nahi duen kalitateko ereduak lortzen.

Horren bitartez ahalbidetzen dira administrazio onaren oinarrizko ezaugarriak: eskuragarritasuna, gardentasuna, bizkortasuna, sinplifikazioa, etengabeko hobekuntza, erantzukizuna, adeitasuna, lankidetzeta eta parte-hartzea.

- Bigarren tresna zerbitzu-karta da, herritarrei begira egina. Horren bitartez, herritarrei jakinarazi nahi zaie Arartekoak zer zerbitzu egiten dituen, nola egiten dituen eta erakundeko kide guztiek zer konpromiso hartu dituzten herritarrekiko harremanetan eta beren lana egitean, kalitatearen eta ebaluaketaren gaineko estandarrei jarraiki.

Hain zuzen ere Arartekoaren zerbitzuen erabiltzaileak dira ebaluaketa-sistemaren zutabe nagusietako bat; gainera, herritarrek parte hartzeko mekanismoak ezarri dira, Arartekoa sortzeko arrazoiarekin –pertsonek defendatzea– bat etorritz.



VII. ATALA

ARARTEKOAREN BERRIKUNTZA JARDUERAK

Garai guztietan, eta areago orain bizi dugun bezalako krisi ekonomiko eta sozialeko garaietan, beren funtzionamenduan alderdi hauek txertatzen dituzten erakundeek egiten dute aurrera:

- Etengabe hobetzea
- Edozein alderditan berritzea
- Gizartearen beharrak aktiboki entzutea
- Etengabe berrantolatzea, herritarren beharretara modu malguan egokitzeko, bada behar horiek, definizioz, aldakorrak dira.

Arartekoak, eskubideak bermatzeko erakunde gisa, irmoki egin beharra zuen helburu horiek, latenteak jadanik eguneroko lanean, bere ohiko funtzionamenduan eta estrategian ezartzearen alde. Izan ere, erakundeak balioztatu beharreko alderdia da, ondoreak bi noranzkotan dituenak. Barruranzko ondoreak: antolaketa hobetzea, hobetzeko metodologia sartzea eta eraginkortasun handiagoa lortzeko tresnez hornitzea; eta kanporanzkoak: baliabideak antolatzea, bere lanaren hartzailerak diren erakunde, talde eta pertsonekin modu aktiboagoan lankidetzan aritzeko.

Ararteko erakundeak, halaber, berrikuntza eskaera gisa barneratu du bere lana zabaltzeko moduan teknologia eta metodologia ezberdinen bidez eta, batez ere, herritarrekiko eta erakunde sozialekiko informazio eta lankidetzaren tresnak burutzean, gizartearekin jarduteko bitartekoak eta formatuak birpentsatuz.

Arlo horretan Arartekoak 2011. urtean zehar garatu dituen proiektuak tipologia ezberdinekoak dira:

1. LANKIDETZA-PROIEKTUAK:

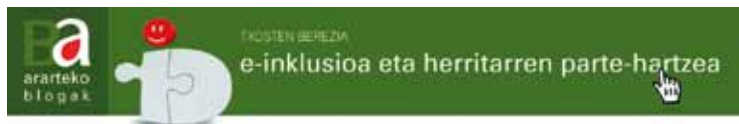
▪ Arartekoaren mapak:



Software askean garatutako teknologia baten bidez, irismen handiko proiektu bat garatu da, internet bidez, mapa bisual eta interaktibo batera sartzeko aukera eskaintzen duena. Mapa horrek erabilgarritasun handiko informazioa eskaintzen du aniztasun funtzionala duten pertsonentzat garraio publikoen sistemetara fisikoki, psikikoki edo sentsorialki iristeko (Arartekoaren Txosten Berezia egindako diagnositik lortutako informazioa), Erkidegoko liburutegi publikoen inguruan (Eusko Jaurlaritzako Kultura Sailak eskainita) eta baliabide turistikoetarako buruzkoa (Eusko Jaurlaritzako Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismo Sailak eskainita).

Proiektu hori Arartekoak baliabide informatiko propioak berrerabiltzearen alde egindako apustuaren aplikazio praktikoa da. Gainontzeko erakunde laguntzaileek partekatu nahi izan zuten eta gainera, formatu irekietan egin nahi izan zuten aprobeitxamendu hori edozein interesdunek egin ahal izateko, onura komunean zein herritarren onurarako.

▪ E-inklusioari eta herritarren parte-hartzeari buruzko txosten berezia



Arartekoaren txosten berezi hau dela-eta, hasieratik bere metodologiaren funtsezko atalzat jo da elkarrizketetan sakontasunez edo eztabaida taldeetan parte hartu duten adituekin zein gizarte agenteekin, elkarteekin, etab. elkarrekintzan eta lankidetzan aritzea baita herritarrekin orokorrean ere, garatzen doazen indar-ideiak eta diagnosiak partekatuz, baterako sorkuntzaren eta lankidetzaren informazioa eta gizarte kultura aberasteko helburuarekin. Bitarteko hauek erabiltzen ari dira:

- **Blog bat**
- Barne izaerako **wiki bat** txostenean parte hartzen dutenentzat.
- **Kanal bat Facebooken**
- **Kanal bat Twitterren**

▪ **Gizarte sareak:**

- 2011. urtean **sarearartekoa** komunikatzeko eta parte hartzeko barneko gizarte sare gisa finkatu da. Barneko informazioa antolatzeko eta dinamizatzeko aukera eskaintzen du, eta erakundearen ezagutza partekatua eta lankidetzatza proiektuak eta edukiak sortzea bultzatzen du.
- **Andaluziako Herriaren Defendatzailearekin** ezarritako lankidetzatza proiektua **-Defentsa erakundeak sarean-** mantendu da. Horri esker, bi defentsa bulegoen informazioa partekatu ahal izan da eta ingurumeneko informazioaren alorreko gizarte erakundeekin lankidetzatza proiektu batean aldi berean lan egin ahal izan dute.
- 2011ko uztailaren erdialdetik, Arartekoa Twitterren etengabe ageri da. Gizarte sare horrek erakundearen jardura nagusiak zabaltzeko aukera eskaintzen du, baita herritarrek eta gizarte erakundeek azkar elkarri eragiteko aukera ere. “Jarraitzaileen” hazkuntza azkarra (batez beste bat egunero) gizarte sareetan zoko interesgarri bat denaren seinale da.





ARARTEKOA
Twitterren

▪ **Arartekoaren blogak:**

Zenbaitetan, erakundeak herritarrei zabaltzeko bidea izan litezke erakundeetan egunero edo gertakari baten harira baliatzen den ezagutza partekatze modua ematen duten estrategia eta bi-tartekoak. Helburu horixe dute gure blogak.



- **Gaurko agiri berriak** blogean, 2011. urtean ere —ahal bada are bizikiago—, herritarrekin partekatuko ditugu gure erakundearen eguneroko lanerako hautatzen ditugun dokumentuak, Wordpress-eko blog baten bitartez. Erabiltzen erraza da elikatu behar duten pertsonentzat eta zer informazio duen ikusteko sartzen direnentzat.
- **Hiritartasuna sarean** blogean, gaiak sakonkiago aztertzen jarraitu dugu, eta interesgarritzat jotzen ditugun gaiiei buruko dossier dokumental bat eginez informatu dugu.

2011. urtean blog berriak sortu dira, e-inklusioari buruzko txosten berezia egiteko sortu-takoaz gain (lehen aipatu dugu hori):

- [Ingurumeneko foroa:](#)



Ararteko erakundeak ekimen berriak bultzatu ditu herri-tarren eskubideak babesteko duen eraginkortasuna hobetzeko helburuarekin. Testuinguru honetan erakunde eta elkarteetara gehiago hurbiltzeko bideratutako ekimen hau jasotzen da. Bertan ingurumenaren zaintzaren babesari dagokion alorrean 10 elkartek parte hartzen dute, eta ingurumeneko informazioa eskuratzeko eskubidearen eremuko ekarpenak eta lankidetzaz azpimarratzekoak dira.

- [Gaixotasun arraroei buruzko udako ikastaroa:](#)



Ikastaro hori antolatu zela-eta, EHUko Udako Ikastaroen programaren barruan, blog hau garatu zen hala katalogatutako gaixotasunak pairatzen dituzten pertsonentzako edo ikastaroan parte hartu zein horri buruzko informazioa jaso nahi duten pertsonentzako interesekoa izan daitekeen informazioa gaineratzeko bitarteko gisa.

2. IZAERA ESTRATEGIKOA ETA ANTOLAKUNTZAKOA:

- **Arartekoaren Plan Estrategikoa burutzea:**



2010-2014 aldirako Arartekoaren Helburu Programatikoak agiriaren zehazpen gisa, Arartekoaren Plan Estrategikoaren oinarritzko ildoak prestatu dira 2012-2014. urteetarako.

2012. urtean, parte hartzeko prozesu bat garatuko da, helburu estrategikoak eta plana bera onartzeko, baita 2013. urterako kudeaketa-plana ere.

Arartekoaren prozesuen definizioa eta prozesuen mapa:

laz Arartekoaren prozesuen mapa definitu ondoren, kontsulta prozesua bere modalitate ezberdinetan berriro definitzen aurrera egin da: idatzizkoa, aurrez aurrekoa, telematikoa eta ahozkoa; baita itzulpen prozesuan ere, zeharkako izaera baitauka Arartekoko barneko jarduera guztietan.

Era berean, honako prozesu hauek birdiseinatze-ko lanak hasi dira, 2012an amaituko direnak:

- Ekintza planak.
- Herritarrekiko harremanak.
- Jarraipenak.

- Arartekoko lan esparru bakoitzeko **ekintza planak** (II. eta III. kapituluetan berariaz garatuko direnak) barneko plangintza eta lankidetzatresna baliagarria bihurtu dira.



3. IZAERA TEKNOLOGIKOA:

- **Adierazleen tresna ezartzea** (Business Intelligence) Arartekoaren jarduera eta denboran duen bilakaera aztertze-ko eta kalitate eta eraginkortasun adierazleekin loturiko konparaziozko txostenak egiteko aukera eskaintzen duena.
- **Herritarren arretarako bulegoentzako eta telefono bidezko arreta prozesuarentzako euskarri izango den tresna ezartzea**, pertsona bati buruzko informazio guztia bildu eta jasoko duena eta kontsulta eta kexen erregistroarekin eta izapidearekin bat egiteko gai izango dena.
- **Arartekoaren erregistro berria ezartzea**, web inguruan, agiriaren digitalizazioarekin lotua (Arartekoan 2010eko urtarilaren 1etik sartutako agiri guztiak digitalizatzen dira) eta agiriaren kudeatzailearekin integratuta. Pasa den abenduan Erregistro Elektronikoa gaineratu zen.



- **Arartekoaren egoitza elektronikoa ezartzea**, herritarren zerbitzu publikoetarako Sarbide elektronikoa arautzen duen Legearen babesean.



Arartekoaren Liburutegiaren aplikazio berria ezartzea, internet bidez katalogora sartzeko eta barneko kudeaketa eraginkorragoa bideratzeko aukera eskaintzen duen web inguruan.



dokud-e dokumentu-kudeatzailea ezartzea: software librean garatutako tresna da. Horren bidez, dokumentu-gordailu bat sortu da Arartekoaren prozesu guztietarako, lan gunere bereziak eratuta. Gordailu horretan segurtasun eskakizunak inplementatuko dira, eta kexen izapideak jasotzen dituen aplikazioarekin integratuko da; horrez gain, sinadura-karpeta bat izango du, **sinadura elektronikoa aplikatzeko** eta **elektronikoki sinatutako dokumentuak modu seguruan enkriptatzeko**.

- **Arartekoaren Web ataria hobetzea.**



2011. urtean zehar weban erreformak egin dira eta aukera hauek eskaini dituzte:

- webaren [giza eskubideen atala](#) garatzea, eduki gehiago eskaini baitzaio.
- Arartekoaren [infografiak](#) gaineratzea,
- urteko txostenen eta txosten berezien berriro erabiltzeko [formatu berriak](#) gaineratzea,
- Arartekoaren [barneko eta kanpoko laguntza sareetarako eta laguntza blog berrietarako sarbideak](#) barne hartzea,
- [Arartekoaren aldizkari digitala](#) gaineratzea eta horren harpidetza,
- herritarren eskubideen dekalogoa gaineratzea administrazio elektronikoaren inguruan, Herritarrek zerbitzu publikoetara sarbide elektronikoa izateari buruzko [ekainaren 22ko 11/2007 Legea](#),
- Arartekoaren egoitza elektronikoa,

- gizarte sareekin sindikazioa eta erlazioa erraztea, Arartekoaren [You Tube kanal](#) berria, [flickr kanala](#) eta [twitterreko kontua](#), eta Arartekoaren [emankizunen kanala](#) barne,
- azken batean: web ataria herritarrekiko lankidetzeta plataforma gisa jotzea.

4. ETENGABEKO HOBEKUNTZA/KALITATEA/BERRITZEA:

▪ Arartekoaren kalitate eta eginera onen konpromisoak. Zerbitzu karta.

Arartekoaren oinarritzko xedea da herritarrei albait kalitate handieneko zerbitzua ematea, hala denboran nola forman, modu erraz eta gardenean. Horretarako, administrazio publikoekin jartzen da harremanetan, herritarrek beren eskubideak nola baliazar ditzaketen ikusteko.

Printzipio horiek ezartzeko –azken hamarkadetan sendotzen ari diren kudeaketa publikoko eredu askotan agertzen dira eta erreferente berezi gisa [Europar Batasunaren Oinarritzko Eskubideen Gutuneko](#) 41. artikulua du, halakotzat hartzen baitu administrazio on bat izateko eskubidea–, Arartekoaren eguneroko jarduera balioztatutako behar da, konpromiso sorta bat hartuta, bere eginkizunak hobeto bete ahal izateko, euskal herritarrek sumatzeko moduan.

Horregatik, Arartekoak bi tresna onartu ditu:

- Barrura begira: **Arartekoaren kalitate eta administrazio-eginera onen konpromisoak** landuz. Horren bidez, administrazio on baten oinarritzko ezaugarriak lortuko dira: eskuragarritasuna, gardentasuna, arintasuna, sinplifikazioa, etengabeko hobekuntza, erantzukizuna, jendetasuna, lankidetzeta eta partaidetza.
- Herritarrei begira. Berriki **zerbitzu-karta** onartuta, Arartekoari buruzko informazio hau emango zaie, publikoki, herritarrei: zer zerbitzu ematen dituen, nola ematen dituen eta zer konpromiso hartzen dituzten erakundeko kide guztiek harekiko harremanetan eta beren lana egitean, kalitate eta ebaluazio estandarrekin bat etorriz.

Karta horren barruan adierazita daude Arartekoak jendeari begira ematen dituen zerbitzuak, kalitate-konpromisoak, kalitate hori neurtzeko adierazleak eta erabiltzaileen eskubideak. Era berean, konpromiso horiek gauzatzeko eta Arartekoarekin harremanetan jartzeko bideak ere adierazten dira.

▪ Arartekoaren argitalpenak hobetzea

Arartekoak formatu elektronikoarekin lan egitearen alde egin du apustu, bere argitalpen guztiak hedatzeko formatu onena eta erreferentea hori delakoan. Hala eginez gero, nabigagarria izango da atal guztietan, eta bilatzaile baten laguntzarekin nahi den informazioa aurkitu ahalko da, esteka bidezko sarrerekin, pasahitza edo administrazioak, araudia eta

halako erreferentziak sartuta. Horrek bide ematen du webguneko arlo jakin batzuk beste web gune batzuekin, beste erakunde batzuekin eta abarrekin lotzeko.

Web guneari erantsitako formatu elektroniko berri hori hainbat euskarritan kontsulta eta deskarga daiteke: pdf-n, eta baita formatu irekietan ere: html, xml, csv; horiei esker, errazago erabil daiteke web orrialdeko [datu irekien](#) ataletik abiatuta, eta, modu horretan, herritarrek libreki berrerabili ahal izango dituzte.

Hain zuzen ere, berrerabiltzeko aukera horren informazioa emateko, [creative commons lizentzia](#) erantsi da Arartekoaren ondoz ondoko edizio eta argitalpenetan. Lizentzia horrekin, txosten horiek berrerabiltzeko aukera ematen da.

Orobat, bere hartan utziko dira liburu formatua eta CD euskarri digitala, baina ale gutxiago aterata.

Erabaki horiek Arartekoak orain duen filosofian biltzen dira, hau da, bere onurarako zein beste erakundeen onurarako informazioa berriz erabiltzea erraztea eta baliabideak herri-tarrek partekatzea.

▪ **Innobasqueko berrikuntzarentzat minutu 1 ekimenarekiko lankidetzat:**

Arartekoak ekimen horretan parte hartu du honako **erronka** honekin: Arartekoak gizarte agenteekin duen komunikazioa hobetu nahi dugu. Zer egin genezake? Ideia irabazlea, hainbat proposamenen arteko adostasunetik sortua, zera izan da: elkarteen eremuarekin batera diagnosi estrategikoa burutzea lankidetzat plana burutzeko gizarte erakundeekin.

Beste lau ideia finalistak honako hauek izan dira:

- Lankidetzat kartelak diseinatzea elkarteen eta artisten artean urtero talde bakoitzak Arartekoari proposatutako arazo larrienari buruz.
- Elkarrekin gure plangintza estrategikoan nahastea.
- Eskubideen defentsarako elkarte eta taldeekin egindako bileretan eta harremanetan dinamika parte-hartzailea proposatzea.
- Elkartei euren ekintza eremuari buruzko gomendio orokor eta ebazpen guztiak posta elektronikoko bidez jakinaraztea.

▪ **Ingurumena hobetzeko sistema**

Ingurumena hobetzeko sistema hau 2010. urtean hasi ginen ezartzen. Hori garatzeko erreferentzia gisa, 2004ko [Ekoskan](#) araua hautatu dugu, IHOBE Eusko Jaurlaritzako Ingurumen Jarduketarako Sozietate Publikoak sustatutakoa.

Sistema hori ezartzeari dagokionez, **Arartekoak konpromisoa hartu** du bere jardueran eta zerbitzuek **ingurumenean eragin ez dezaten neurriak hartzeko**, erakundearen

kudeaketan ingurumen-irizpideak aplikatuta. Konpromiso horrekin, Arartekoak **ingurunea zaintzeko erantzukizuna partekatuko du** administrazio publikoekin, gizarte zibileko eragileekin eta herritarrekin.

Ingurumena kudeatzeko sistema hori ezartzeko prozesuan, iaz diagnostiko bat egin genuen, **Arartekoaren hiru egoitzetan egiten diren jardueren ingurumen-egoera zein zen jakiteko**. Eta zenbait ekintza ezarri dira erakundearen ingurumen-portaera hobetzeko, hala nola erosketa eta kontratazio publiko berdea ezartzea, energia-kontsumoa optimizatzea eta hondakin plastikoak murriztea.



VIII. ATALA

ERAKUNDE HARREMAN, HEDAPEN ETA LANKIDETZARAKO JARDUERAK

1. ARARTEKOAREN ERAKUNDEAREN IKERKETA BEKAK

Arartekoak lehenago eman zituen beketako ikerketa lanekin jarraitu da 2011. urtean:

1. “Juan San Martín” Giza Eskubideen Bildumaren barruan, aurreko urteetan emandako beka baten ikerketa lana **argitaratu da**:

Maitane Arnoso, Mikel Mazkiaran, Ainara Arnoso, Silvana Luciani, Adriana Villalón eta Aizpea Otaegi. *Etorkinek zerbitzu eta prestazioetara duten sarbidea, Euskal Autonomia Erkidegoan.*

Azterlan honek EAEn bizi diren etorkinen errealitate sozialari buruzko datuak emateaz gain, errealitate horrekin zerikusirik ez duten estereotipoak baztertzeko balio izan du. Atzerritarrek gizarte-zerbitzuak eta -prestazioak lortzeko dituzten eguneroko zailtasunetan kontzentratzen da, eta tresna batzuk –adierazle gisa– ezartzeko balioko du, pertsona horiek bigarren belaunaldiko gizarte-eskubideak gainerako herritarren baldintza beretan zein puntutaraino eskuratzen dituzten “neurtzeko”.

2. Gauzatzen ari den **beste ikerketa-lana** 2009an emandako bekarekin dago lotuta, eta Euskal Autonomia Erkidegoan terrorismoaren biktimen aintzatespenerako eta memoriarako eskubideari buruzkoa da. Laster bukatu eta argitaratuko da.

3. 2010. urteko bekaren deialdia

2011. urtean 2010eko ikerketa beka esleitu zen. Aurreko urteetan ez bezala, oraingo honetan gure erkidegoko erabiltzaile eta kontsumitzaileen eskubideetako batzuen aplikazioa sakon aztertzea du helburu, izan ere, gure ustez, arazo horiek biztanlerik gehienengan dute eragina, eta eskubide horiek urratzeak eragin biziagoa du babesik ez duten zenbait kolektiborengan.

Proiektu horren esparruan, era berean, mota guztietako telekomunikazioekin, teknologiarekin eta garraioekin zerikusia duten zerbitzuen inguruko eskubideen defentsa eta eskubide horiek exijitzeko modua aztertu nahi dira, baita administrazio eskudunek bete behar dute tutoretza papera ere. (Ikusi II. atala 8. puntua)

2. GAIXOTASUN ARRAROEI BURUZKO EHUREN UDAKO IKASTAROEN JARDUNALDIA: ARRETA PUBLIKOA BEHAR DUEN ARAZO BATEN ARGI-ITZALAK

Urtero bezala, Arartekoaren erakundeak, EHUren Udako Ikastaroen harira, giza eskubideei buruzko azterketa eta eztabaidarako Jardunaldi batzuk antolatzen ditu. Bada, **uztailaren 8an, Donostiako Miramar jauregian, “Gaixotasun arraroak; arreta publikoa behar duen arazo baten argi-itzalak”** izenburuko jardunaldia egin zen.

Arartekoak antolatutako ikastaroaren helburua izan zen diziplina arteko eztabaida publiko bat piztea gaixotasun horiek dituzten pertsonen arazoei nahiz arazo horiek arintzeko gaur egungo eta etorkizuneko estrategiei buruz. Horien artean aipatzekoa da, besteak beste, erreferentziarako administrazioen eta erakundeen karguko ikerketa biomedikoko ildoan alde apustu egiteko beharra, baita pertsona horiek zaintzeko eta laguntza osoa eskaintzeko instrumentuak ere.

Ezohiko gaixotasunen, gutxiengo gaixotasunen edo gaixotasun umezurtzen kontrako borrokarako –helduen eta adingabeen artean, Euskadin 100.000 pertsonak baino gehiagok dituzte horrelako gaixotasunak–, beharrezkoa da gaiari hainbat alderditatik heltzea: osasuna, ikerketa, farmakologikoa, laguntzarekin lotutakoa, hezkuntza, gaixotasun horiek dituzten pertsonen eta beren familiei laguntzea, etab.

Gaixotasun horiek, normalean, **larriak eta kronikoak izaten dira, ezintasun handia eragiten dute eta gaixoei denbora luzean arreta edo zaintza espezializatuak behar izatea eragiten dute.**

Eztabaida pizteko, gaixotasun horiek pairatzen dituzten pertsona batzuk, horrelako pertsonen senideak eta elkarteak udako ikastaroan parte hartzea gonbidatu genituen, baita adituak ere, eta gaiarekin lotutako hainbat alderdi jorratu zituzten:

Lehenengo gai-blokean, **gaixotasun horiek dituzten pertsonen eta haien zaindarien** hitz egiteko aukera eman nahi izan genien, eta horretarako, honako gonbidatu hauen parte-hartzea izan genuen:

- **Alberto Meiro Pinedo**, ELA Vasco-Navarraren ordezkaria (Leukodistrofiaren kontrako Elkarte Espainiarra), eta gaixotasun hori duena.
- **Ana García Bueno**, Aicardi-Goutières sindromea duten bi nesken ama eta zaindaria.

Hausnarketa bat egin zuten oso alderdi interesgarriei buruz, eta beren bizipenak eta beren senideenak kontatu zituzten, baita beren pertzepzio pertsonalak, arretan antzeman dituzten gabeziak eta beren hobekuntza-proposamenak, etab. ere.

Bigarren blokean, *“Gaixotasun arraroen eta medikamendu umezurtzen ikerketarekin lotutako erronkak, aukerak eta zailtasunak”* izenburukoan, gaixotasun horiek dituzten pertsonen

eta beren senideen eskaera nagusiekin lotutako **gai tekniko** batzuk jorratu zituzten. Era berean, **osasunaren arloko profesionalak** beren lan garrantzitsua gauzatzeko dituzten **zailtasunak** ere ezagutu genituen. Horretarako, honako gonbidatu hauen parte-hartzea izan genuen:

- **Itziar Astigarraga** aditua, Gurutzeta Ospitaleko Pediatria Zerbitzuko burua, Medikuntza Fakultateko Pediatria Saileko irakaslea EHUren Bizkaiko Campusean eta Osasun Sistema Nazionaleko Ezohiko Gaixotasunekin lotutako Estrategiaren Garapen eta Jarraipen Batzordeko kidea.
- **Luis Carlos Castaño**, EHUren ikerketa dekanordea, pediatria eta ikerketa irakaslea Gurutzeta Ospitalean eta Ezohiko Gaixotasunen CIBERean (Sareko Ikerketa Biomedikoko Zentroa).
- **Paloma Acevedo**, Farmaziako burua eta Eusko Jaurlaritzaren Osasun eta Kontsumo Saileko ordezkaria. Medikamendu umezurtzen inguruan gaur egun dauden arazoen inguruko azalpen interesgarri bat eskaini zigun.

Hirugarren blokean, berriz, **ezohiko gaixotasunak dituzten pertsonen eta beren senideen eskubideen aldeko elkarte-sarearen** ordezkariak esku hartu zuten. Bloke honetan, dauden arazoetan sakontzeko aukera izan genuen, eta bertan esku hartu zuten irabazi asmorik gabeko erakundeek gauzatzen duten lan garrantzitsuaren berri izan genuen:

- **M.^a Ángeles Saiz**, APERT Sindromearen Elkarte Nazionalaren sortzailea eta FEDER (Ezohiko Gaixotasunen Federazio Espainiarra) federazioaren ordezkaria, eta sindrome hori duen neska baten ama.
- **Luis María Landaluze**, Gure Señeak –elkartasun komunitarioko esperientzia bat– elkartearen ordezkaria eta prebalentzia baxuko gaixotasun bat duen mutil baten aita.

Arartekoaren taldearentzat, pertsona horiekin izandako elkarrizketak eta aldez aurretiko bilerak oso aberasgarriak izan ziren, maila profesionalean nahiz pertsonalean, eta, gainera, informazio asko lortu genuen, eta, horri esker, arlo honekin lotutako politika publikoak ebaluatzeko zenbait ekimen ari dira garatzen.

Topaketa honen helburua gaixotasun horiek dituzten pertsonak eta beren senideak protagonista izatea zenez, bizi dituzten egoera desberdinak gailendu ziren, horrelako gaixotasunak dituzten pertsonak ikusgarri egiteko eta arazo berezi hori ezagutzera emateko.

Horretako, ikus-entzunezko baliabideak erabili ziren, baita Internet eta sare sozialak ere; gainera, Arartekoak **blog** berezi bat sortu zuen ikastarorako, eta jardunaldia zuzenean transmititu zen Internet bidez. Era berean, interesdunek Twitter-en bidez zuzenean parte hartzeko aukera izan zuten.

VIII

Ikastaroa oso parte-hartzailea izan zen, eta esku-hartze bloke bakoitzaren ostean eztabaidak egin ziren. (Informazio hau [gaixotasun kronikoak dituzten pertsonen arloko III. Kapituluan](#) osa daiteke; bertan ikuspuntu tekniko batetik analizatzen dira horrelako gaixotasunak dituzten pertsonen arazoak).

Bertan emandako hitzaldiak 2012ko lehenengo hiruhilekoan argitaratu dira.

3. GIZA ESKUBIDEAK DEFENDATZEN DITUZTEN ERAKUNDEEN INGURUKO JARDUERAK

3.1. Herriaren Defentsarien Koordinazioko XXVI. Jardunaldiak

Herriaren Defentsaria eta autonomietako ordezkariak biltzen dituzten Herriaren Defentsarien Koordinazio Jardunaldiak eztabaida eta gogoeta foroak dira, erakunde horien funtzionamenduari eta helburuei lotutako interes komuneko gaiak buruzkoak eta Espainiar Estatu defentsa-erakunde guztiek dituzten arazo sozialei buruzkoak.

Cartagenan Herriaren Defentsarien XXVI. Jardunaldiak egin ziren 2011ko ekainaren 6an, 7an eta 8an, Murziako Herriaren Defentsariak antolatuta, eta *“adineko pertsonen eskubideak”* izan zen jardunaldien gai nagusia.

Jardunaldi hauetara arartekoa, arartekoaren ondokoa eta erakundearen beste ordezkari batzuk joan ziren. Jardunaldien gaiak aztertzeke egin ziren batzarretan parte hartu zuten.

Baterako hausnarketa horri esker, botere publikoei zuzendutako jarduera-proposamen batzuk onetsi ziren, Herriaren Defentsarien Koordinaziorako XXVI. Jardunaldi horien emaitza gisa.

Koordinaziorako XXVI. Jardunaldi horiek baino lehen, hiru tailer egin ziren hiru herriaren defentsarien egoitzetan.

Gaztela-Mantxako Herriaren Defentsariak Albaceten antolatu zuen tailerrean, adineko pertsonen eskubide sozio-ekonomikoak analizatu eta eztabaidatu ziren, eta botere publikoen nahikotasun ekonomikoa bermatzeko manua bete behar dutela azpimarratu zen –bereziki egungoa bezalako krisi ekonomikoko testuinguruetan–, kontuan hartzekoa baita ELGaren datuen arabera 65 urtetik gorako espainiarren %25 daudela pobrezia mugaren azpitik, eta bereziki aipagarria da emakumeen kasua, askotan nahikoa ez den alarguntasun-pentsio bat besterik ez baitute izaten.

Bigarren tailerra, berriz, Palmako Uhartean egin zen, Kanarietako Herriaren Defentsa Bulegoan, eta adineko pertsonen eskubide sozio-sanitarioetan kontzentratu zen.

Bertan eztabaidatu zen adineko pertsonen osoki zuzenduriko gizarte- eta osasun-laguntzako baliabideak dituen “esparru sozio-sanitario” bat sortu eta garatu behar dela eta horretarako “mapa sozio-sanitarioak” sortu behar direla, baita autonomia erkidego desberdinetako arlo sozial eta sanitario guztietan historia kliniko elektronikoa homogeneizatu, zabaldu eta martxan jarri behar dela ere.

Hirugarren tailerra Alacanten egin zen, Valentziako Erkidegoko Sindikaturaren egoitzan, eta topaketan abenduaren 14ko 39/2006 legea (menpekotasunaren legea) adineko pertsonen nola aplikatzen zaien izan zuten hizpide. Egokia zen gai hau tailer berezi batean jorratzea,

batetik, eskubide subjektibo bezala eskaintzen dituen prestazioen eta zerbitzuen osaketa-gatik, eta, bestetik, autonomia funtzionalaren galera ehuneko handi batean zahartasunaren ondoriozko gero eta narriadura handiagoarekin lotuta dagoelako.

Herriaren Defentsarien Bulegoek oro har antzeman zuten lehenengo disfuntzioa izan zen gizarte-zerbitzuen sistema autonomikoen barruko tarteetako batean jasota dagoen menpekotasunaren legeak exijitzen dituen prestazioek eta zerbitzuek adineko pertsonaei zuzenduriko eskaintza tradizionala inbaditu eta asebate duela, lehenagoko erabiltzaileek, menpekotasun-egoeran ez daudenean, ezin dituzte erabili eta, ondorioz, gizarte-larrialdi egoeratik kanporatuak izan dira.

Aldi berean adierazi zen legeak menpekotasun-egoeretarako estaldura eskaintzen duen arren ez duela autonomia pertsonala sustatzen, eta prebentzio-jarduera erabakigarria dela aldarrikatzen diren politika publikoen eraketarako.

3.2. Ombudsman-aren Nazioarteko Institutuaren (IOI/IIO) esparruko jarduerak

Ombudsman-aren Nazioarteko Institutua (IIO), 1978an sortua, 150 ombudsman-erakunde baino gehiagoren arteko nazioarteko lankidetzarako mundu-mailako erakunde bakarra da. Bere aldizkako biltzarrez gain, IIOk eskualde-mailan eta nazioartean informazioa trukatea sustatzen du. Ombudsman-aren Nazioarteko Erakundea sei eskualdetan antolatuta dago: Afrika, Asia, Asia Australa eta Ozeano Barekoa, Europa, Karibia eta Latinoamerika eta Iparramerika. Erakundeak hiru lan-hizkuntza ditu: ingelesa, gaztelania eta frantsesa.

Arartekoa IOI/IIOren kide da. 2011n Erakunde horrek antolatutako jardunaldi batean parte hartu du, informazioa trukatzeko lan-jardunaldi bat izan zen. Varsovian, irailaren 13an eta 14an, IOIk nazioarteko mintegi bat antolatu zuen tortura eta tratu txarrak prebenitzeko mekanismoei eta Nazio Batuen Aukerako Protokoloaren aplikazioari buruz. Arartekoaren Justizia arloko koordinatzaileak, Rafa Sainz de Rozasek, mintegi horretan parte hartu zuen, eta erakunde honek arlo horrekin lotuta egiten dituen lanak eta dituen ikuspuntuak azaldu zituen.

Halaber, IOI-Europek (International Ombudsman Institute), Sindic de Greuges-ek eta Ekonomia Zirkuluak azaroaren 21ean eta 22an jardunaldi batzuk antolatu zituzten **eskubideen eta jardunbide egokien defentsa interes orokorreko zerbitzuen eskaintza pribatuan eta Ombudsman-aren egitekoa** gaiari buruz. Topaketa horretan, beste herrialde eta eskualde batzuetako ombudsman-ek esku hartu zuten, baita aditu nazionalak eta nazioartekoak ere.

Jarduera eta zerbitzu publikoen liberalizazio eta pribatizazio prozesuen ondorio nagusia da legeriak ez dizkiola Administrazioari soilik egozten zerbitzu publikoari dagozkion betebeharrak; izan ere, gaur egun sektore ekonomiko jakin batzuei ere egozten dizkie horrelako betebeharrak, gauzatzen duten jarduera dela-eta. ([Ikus II.8 kapitulua](#))

Jardunaldi horretara gizarte-harremanetako, azterlanetako eta modernizazioko zuzendaria joan zen, Arartekoaren ordezkari gisa,

3.3. Ombudsman-aren Federazio Iberoamerikarraren (FIO) esparruko jarduerak

Ombudsman-aren Federazio Iberoamerikarra herrialde iberoamerikarretako Herriaren Defentsari Bulegoek edo Ombudsman-ek (herrialde guztietan daude, Brasilen, Txilen eta Uruguain izan ezik) eta Espainia, Portugal eta Andorrakoek osatzen dute. Mexikoko, Argentinako probintzietako eta Espainiako autonomia erkidegoetako defentsari bulegoak ere FIOren parte dira.

Arartekoak Federazioak urtero antolatzen duen batzarrean eta XVI. biltzarrean parte hartu zuen. 2011ko topaketan Buenos Airesen egin ziren azaroaren 23an, 24an eta 25ean. Topaketa horren esparruan, FIOren Emakumeen sarea elkartu zen (Julia Hernández Arartekoko alboko kideak sare horretan parte hartzen du), eta emakumeen oinarriko eskubideekin lotutako hainbat gai buruzko manifestu bat onartu zuen, bereziki indarkeria matxistari eta emakumeen salerosketari buruzkoa zen. Era berean, genero-indarkeriari edo indarkeria matxistari buruzko mintegi monografikoa egin zen, eta, bertan, hainbat espezialistak hitz egin zuten. Topaketa horretan, defentsarien bulegoek –Arartekoak, besteak beste– beren iritzia plazaratu zuten eta arlo horretan egiten duten lanaren ildoen berri eman zuten. Azkenik, Federazioaren urteroko batzarra egin zen; Iñigo Lamarca arartekoa FIOren Zuzendaritza Batzordeko kide hautatu zuten, espainiar estatuko defentsari eta defentsa-bulego autonomikoen ordezkari gisa.

3.4. Arartekoaren eta Sestaoko Udalaren arteko lankidetzaren hitzarmena

Iñigo Lamarca arartekoak eta José Luis Marcos Merino Sestaoko alkateak [lankidetzaren hitzarmen](#) bat sinatu zuten otsailaren 9an, udalaren jarduera erakunde horri dagokion azkartasunarekin eta eraginkortasunarekin gauzatzen dela bermatzeko. Erakunde horren helburua da administrazio-jarduera eta tokiko zerbitzu publikoen eskaintza objektibotasunez eta eraginkortasunez gauzatea, eskaintako eskubideak bermatuz.

Sestaoko Udalak Arartekoak –bere erakunde autonomoak eta bere menpeko gainerako erakunde publikoak barne– zuzentzen dizkion kexak, informazio-eskaerak, errekerimenduak eta gomendioak kontrolatzeko sistema orokorrari eta izapidetze-sistemari buruzko arauak ezartzeko konpromisoa hartzen du.

3.5. Arartekoaren eta Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio orokorraren arteko lankidetzaren hitzarmena, Justizia eta Herri-Administrazio Sailaren eta Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundearen bitartez

Apirilaren 20an, [hitzarmen](#) hau sinatu zen, Arartekoaren langileriaren prestakuntza eta hobekuntzan laguntzeko, baita Arartekoaren Txostenak trukatzeko ere.

Ekimen honi eta ondoren aipatuko dugunari esker, Arartekoaren erakundean bere langile-riarekin garatzen ari den prestakuntza-eskaintza osatu ahal izan da.

3.6. Arartekoaren eta Bizkaiko Lurraldeko Abokatuen Elkargoaren arteko lankidetzaren hitzarmena

Iñigo Lamarca arartekoak eta Nazario Oleada Bizkaiko Lurraldeko Abokatuen Elkargoko dekanok ekainaren 20an [hitzarmen](#) bat sinatu zuten. Hitzarmenaren helburua Arartekoaren langileari zuzenduriko prestakuntzaren arloko lankidetzaren zehaztea da, baita baterako jarduerak gauzatzea eta informazioa trukatzeko ere.

Bizkaiko Abokatuen Elkargoak, bere Eskola Praktiko Juridikoaren bitartez, elkargoko kide diren abokatuen prestakuntza jarraitua eta espezializatua antolatzen eta kudeatzen du. Arartekoaren urtez, lehentasunezkoa da bere erakundea osatzen duten langile guztien prestakuntza jarraitua sustatu eta erraztea, beren zereginak gauzatzeko eskumen-, kalitate- eta espezializazio-maila bikainak lor ditzaten.

4. ARARTEKO ERAKUNDEAREN BESTE JARDUERA BATZUK

4.1. Arartekoaren Informazio-guneak egoitza publikoetan

Arartekoak euskal herritarrei egiten duen lanaren berri emateko zereginarekin jarraitzen du, Euskal Autonomia Erkidegoan bizi diren pertsona guztiek jakin dezaten erakunde honek zein zerbitzu publiko eskaintzen duen, eta nola izan dakiekeen erabilgarri. 2009an, Arartekoak informazio-kanpaina bat hasi zuen, hau da, EAEko udaletxeetan informazio-gune batzuk jarri zituen, eskultura baten antzeko euskarri bat, kartoi-harrizkoa, erakundearen inguruko informazio interesgarriarekin (zer den, zer egiten duen, noiz jo Arartekoarengana, nola aurkeztu kexa bat...).

Lehenengo fasean, informazio-gune horiek EAEko udal bakoitzean jarri ziren, ikus daitezkeen eta normalean jendea askotan ibiltzen den tokietan. Bigarren fasean, informazio baliabideak hiru foru aldundietako eta Eusko Jaurlaritzako bulegoetara bidali ziren.

Arartekoaren erakundea euskal gizarteari hurbiltzeko eta gauzatzen dituen zereginak gehiago eta hobeto ezagutzera emateko, 2011n ekimen berri bat jarri zen martxan: **lau hilez behingo dibulgazioko aldizkari bat** bidaltzea informazio-guneetara, hain zuzen. Modu labur eta entretengarriaz azaltzen du Arartekoak azken hilabeteetan gauzatu dituen jarduera batzuk (ezohiko txostenak, gomendioak, kexak eta kontsultak...). Gainera, liburuxka zabalgarri batzuk egin ziren, eta, bertan, bost hizkuntzatan (euskaraz, gaztelaniaz, ingelesez, frantsesez eta arabieraz) jaso ziren Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalaren 30 artikulak.

4.2. Buletin digitala

Arartekoak etengabe egiten du apustu modernizazioaren alde, baita herritarrei egiten dugun lanaren berri emateko bideak hobetzearen alde ere, eta, horri esker, 2011n beste ekimen bat gauzatu da: **“e-albisteak”** buletin digitala, alegia. Oso tresna erabilgarria da herritarrei erakunde honek gauzatzen dituen jarduera guztien berri emateko. Bi hizkuntzatan argitaratzen da eta erraz irakurtzen da. Aldizkari honen formatua malgua da, eta, bertan, Arartekoaren jarduerarik garrantzitsuenetako batzuk jasotzen dira: gomendioak, artikulak, argitalpenak, ebazpenak...

Eta informazio eguneratua eskaintzeaz gain, buletin digitalak, era berean, zuzeneko esteken bitartez [web](#) orriko beste eremu batzuetara sartzeko aukera ematen du; adibidez, Haur eta Nerabeentzako Bulegora, arreta publikoko kolektiboetara, ebazpenetara, gomendioetara, ohiko txostenetara eta ezohiko txostenetara.

Gobernuz kanpoko erakundeak eta gizarte zibil antolatua buletin honen xede garrantzitsua dira, baita herri-administrazioak, komunikabideak eta Arartekoak egiten duen lanaren informazio eguneratua izan nahi duten herritar guztiak ere.

4.3. Arartekoaren eta haren ondokoaren jarduerarik esanguratsuenak, hitzaldiak emateari dagokionez, eta administrazioek eta gizarte erakundeek antolatutako ekitaldietan parte hartzeari dagokionez

Baloreak eta giza eskubideak sustatzeko lanean, Arartekoaren erakundeak urte osoan zehar jarduera ugari gauzatzen ditu, adibidez, gizarte-erakundeek antolatutako ekitaldietan parte hartzen du, giza eskubideekin lotutako gaien inguruko foroetan hitzaldiak egiten ditu, erakundearen helburuekin estuki lotuta dauden ekitaldi instituzionaletan esku hartzen du, etab.

Jarduera horien guztien katalogoa [web orrian dagokion atalean](#) kontsulta daiteke.

Ondoren, **Iñigo Lamarca arartekoak** egindako jarduera batzuen laburpena eskaintzen dugu:

- o Otsailean Loiolan Soziokaritatezko Pastoralaren Topaketan parte hartu zuen, balio demokratikoei eta krisi ekonomikoari buruz eztabaidatzeko.
- o Martxoan tortura eta tratu txarrak prebenitzeko mekanismoak aplikatzeko beharrari buruzko hitzaldi batekin esku hartu zuen Giza Eskubideen eta Euskal Herriko Bakearen aldeko Foroan, Gernikan.
- o Ekainean hitzaldi bat eman zuen Alcalá de Henaresko Unibertsitateak Herriaren Defentsarien rolari buruz antolatutako Nazioarteko Biltzarraren esparruan.
- o Ekainean, era berean, hitzaldi bat eman zuen A Coruñan, *“Joera sexoafektibo homosexuala eta identitate transexuala giza eskubideak dira”* izenburukoa.
- o Abuztuan EHU *“Adinekoen gizarte-partaidetza gizarteko erronka handien aurrean”* izenburuko udako ikastaro batean esku hartu zuen Donostian.
- o Irailean Burladan mahai-inguru batean esku hartu zuen, *“Emakumearen eskubideak baieztapen politiko, legal eta moral gisa”* gaiari buruz hitz egiteko.
- o *Urrian* abenduaren 26a Fundazioak Madrilen antolatutako adineko LGTBei buruzko I. Jardunaldian *parte hartzera gonbidatu zuten*.
- o *Urrian*, era berean, Arartekoak Donostian Giza Eskubideen XV. Ikastaroari hasiera emateko hitzaldia eman zuen, *“Giza eskubideen kontrako merkatuak”* izenburukoa.
- o *Urrian* bertan, Bilbon Osasun Mentalari eta Giza Eskubideei buruz egin ziren III. Jardunaldietan mahai-inguru bat moderatu zuen.
- o Azaroan Sevillan Espainiako Herriaren Defentsarien bulegoen lan-jardunaldi batean –krisi ekonomikoari eta Defentsarien bulegoen paperari buruzkoa– parte hartu zuen.

Hona hemen **Julia Hernández Arartekoaren ondokoak** egin dituen edo partaide izan den ekitaldirik esanguratsuenak:

- o 2011ko urtarrilaren 27an, Arartekoaren albokoa, Julia Hernández Valles, [Euskalerriarren Adiskideen Elkarteko](#) kide zenbakidunaren sarrera-lezioa egin zen.
Sarrera-lezio horren leloa “Haurren sexu-ustiapenaren bezeroak” izan zen.
- o Urriaren 4an eta 5ean, Arartekoaren albokoak, Puerto Ricoko agintaritza legegileak gonbidaturik, Puerto Ricon “Pertsonen Salerosketa Iberoamerikan” izenburuko tailerretan parte hartu zuen.
Tailer horietan, adingabeen turismo sexualaren gaia jorratu zuten, herrialde desberdinetako egoerak eta sustatzen diren lege bidezko konponbideak analizatu zituzten, herrialde hartzaileen edo helmuga-herrialdeen ikuspuntutik nahiz herrialde kontsumitzaileen edo jatorri-herrialdeen ikuspuntutik. Horrez gain, gai horren inguruan dauden nazioarteko arauetaz buruz ere mintzatu ziren, zehazki, espainiar legeriari buruz, bezeroari buruz eta haren zigorrari buruz.
Halaber, urriaren 6an eta 7an hainbat bilera egin ziren FIOren ([Ombudmanaren Federazio Iberoamerikarra](#)) emakumeen sarearekin.
- o 2011ko azaroaren 15ean, arartekoaren albokoak, Julia Hernándezek, Donostiako Kursoal Jauregian ordutegiaren arrazionalizaziorako VI. Biltzarrean parte hartu zuen, eta, bertan, “*Ordutegiak, gai sozial bat*” izenburuko mahai-inguruan esku hartu zuen.
- o 2011n, FIOren (Ombudmanaren Federazio Iberoamerikarra) topaketa Genero-indarkeriari buruzkoa izan zen. FIOren kide diren herrialdeetako legeriak nahiz genero-indarkeria desagerrarazteko mekanismoak analizatu ziren. Defentsariaren bulegoaren emakumeen sareak ere –Arartekoaren albokoa sarearen kide da– gaiari heldu zion, zehazki, FIOren programaren barruko lan-jardunaldi batekin, eta FIOren Batzarrak onartutako konpromisoen parte bihurtu zen adierazpen bat egin zen.
- o Julia Hernándezek immigrazioari buruzko zenbait jardunalditan parte hartu du. Besteak beste, aipatzekoa da “*Migrazioaren Nazioarteko Jardunaldia*”; nazioarteko migrazioei buruzko munduko Forumaren harira egin zen abenduaren 19an, Gasteizen. Aipatzekoa da, halaber, Bilbon abenduaren 14an egin zen “*Euskadin Immigrazioaren aldeko Gizarte Ituna Bultzatzeko Jardunaldia*”n ere esku hartu zuela.



IX. ATALA

HERRI ADMINISTRAZIOEN LANKIDETZA ARARTEKOAREKIN

1. INFORMATZEKO BETEBEHARRA

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

Errealitate horretaz jabetuta, Ararteko erakundea sortu eta araupetzen duen otsailaren 27ko 3/1985 Legeak –23. artikuluan– bere kontrolpean jarritako herri administrazioen bete-behar hori espresuki aipatzen du, administrazio horiei eskatzen zaizkien datu, dokumentu, txosten eta argitasun guztiak lehentasunez eta premiaz aurkeztu behar dutela dioenean. Era berean, 26. artikuluan ohartarazten du informazioak, espedienteak edota bestelako datuak bidaltzeko eskatzen zaienean, erakundeak eskatutakoari erantzun dakion epe bat ezarri beharko duela. Betebehar hori sendotzeko, lege berberak dio, 24.2 artikuluan, herri Administrazioaren zerbitzura ari den edozein organismo, funtzionario, zuzendari edo pertsonak Arartekoaren ikerketa lanaren aurrean jarrera ezkorra edo oztopatzailera erakusten tematzekotan, txosten berezia egin ahal izango da, urteko txostenean dagokion atalean aipatzeaz gain.

Hain zuzen ere, urteko txosten honetan atal hau sartzearen helburua da Eusko Legebiltzarrak eta, era berean, iritzi publiko orokorrak jakitea zein izan diren erakundearekin lankidetzan jarduteko arreta eta gogo berezia eskaini dituzten administrazio eta organismoak, baita lankidetzara hori ukatu edo atzeratzeagatik herritarrek azaldutako kexak dagokien epean konpontzeko ezintasuna eragin dutenak ere.

Komeni da azpimarratzea lankidetzan aritu beharra gogoratzeko funtzioa zuhurtziaz egiten dela, administrazioen kudeaketan eragina duten aldagaiak kontuan hartuta, eta kexa bat azaldu duen pertsonari erantzun eraginkor eta azkarra emateko ageriko helburuarekin.

Ezinbesteko arreta beharrezkoa duten zirkunstantzien artean hauek dira nabarmenenak: Informazioa eskatu deneko arazoaren izate materiala, eskaera egin zaion erakundearen administrazio eta burokrazia sarearen konplexutasuna, jorratu beharreko prozeduren

behin-behineko pilaketa, kontrolatutako erakundeen eraketan eragina duten eta hauteskunde garaian ondorio diren aldi baterako aldagaiak, arduradun eta funtzionarioen ordezkapen edo/eta errotazioa, etab.

Baina, hala eta guztiz ere, ez dira gutxi arduragabekeria nabarmena islatzen duten egoerak, erakunde honen kontrol funtzioari eta, era berean, kexa azaldutako pertsonen eskubideei errespeturik gabeko jarrera aditzera ematen dietenak. Kasu horietan, hain zuzen, erakundeak ohartarazpenaren azken urratsera jotzea beste erremediorik ez du, lankidetzarik ezak eragin litzakeen ondorio penalen berri emateko asmoz (Zigor Kodeko 502.2 artikulua).

Jarraian erantsitako zerrendetan azaltzen da 2011. urtean administrazioek edo beste erakunde batzuek ardua berezia erakutsi duen lankidetzan jarduteko (1), eta baita errekerimendua egin behar izan zaien ere (2).

Azken horiei dagokienez, urteko azken hiruhilekoaren aurretik errekerimendua eginagatik lankidetzara oraindik burutu gabe duten espedienteak (3) azaltzen dira. Azkenik, kasurik larrienak azaltzen dira: ohartarazpen beharra eragin duten espedienteak (4).

Datu horiek baloratzean, nabarmendu behar dugu, alderdi positibo bezala, Bilboko Udalak erakutsi duen lankidetzarako jarrera, izan ere, harekin espediente ugari bideratu diren arren, ez zaio errekerimendurik egin behar izan.

Aitzitik, alderdi negatibo gisa, ohartarazpenak gehitu egin direla azpimaratu behar dugu. Egiaz, 2011. urtean, ohartarazpena bidali behar izan zaie 15 alkatetzari, horietako batzuei behin eta berriz (Barakaldo eta Durango), batik bat hots kutsadurarekin lotutako gaietan.

1.1. 2011N KEXAK IZANDA ERE, ERREKERIMENDURIK JASO EZ DUTEN ADMINIS-TRAZIOAK ETA BESTELAKO ORGANISMOAK

Zerrenda honetan jaso dira errekerimendurik egin behar izan gabe, ebatzi ahal izateko 2011. urtean gutxienez informazio-eskaera bat eragin duten **administrazio** eta bestelako **organismo** guztietan izapidetutako espedienteak. Sailak zehazki azaltzen dira EAeko adminis-trazio orokorraren eta foru aldundien kasuan. Beraz, adierazi bezala, **ardura eta arreta be-reziena eskainiz lankidetzan jardun duten administrazioak eta erakundeak dira.**

A) Eusko Jaurlaritzza

Saila	Espediente kopurua
Kultura	7
EITB	2
HABE	1
Ekonomia eta Ogasuna	5

B) Foru aldundiak*

Arabako Foru Aldundia	Espediente kopurua
Toki Administrazioa	3
Toki Administrazioa eta Lurralde Oreka	1
Ogasuna, Finantza eta Aurrekontuak	6

Bizkaiko Foru Aldundia	Espediente kopurua
Herri Lanak eta Garraioak	2
Udal Harremanak eta Herri Administrazioa	1
Garraioak eta Hirigintza	1

* Sail batzuk bikoiztuta daudela dirudi, Foru Aldundiek 2011-2015 legegintzaldirako onartutako sailen antolaketa berriaren ondorioz.

IX

Gipuzkoako Foru Aldundia	Espediente kopurua
Ogasun eta Finantzak	5
Berrikuntza, Landa Garapena eta Turismoa	2
Mugikortasuna eta Bide Azpiegiturak	4
Mugikortasuna eta Lurralde Antolaketa	1

	Espediente kopurua
Bizkaiko Batzar Nagusiak	1

C) **Udalak**– **Arabako Lurralde Historikoa**

Arabako udalak	Espediente kopurua
Amurrio	1
Armiñón	1
Artziniega	1
Asparrena	1
Ayala/Aiara	2
Baños de Ebro/Mañueta	1
Lagrán	1
Laudio/Llodio	4
Salvatierra/Agurain	1
Urkabustaiz	1
Valdegovía/Gaubea	1
Zambrana	1

Arabako administrazio batzarrak	Espediente kopurua
Armiñón	1
Legutiano	1
Menagarai	1
Ocio	1
Quintanilla	1
Respaldiza	2

– Bizkaiko Lurralde Historikoa

Bizkaiko udalak	Espediente kopurua
Abadiño	1
Areatza	1
Arrieta	1
Arrigorriaga	3
Artzentales	1
Bakio	3
Berriz	1
Bilbao	92
Busturia	1
Ea	1
Ermua	1
Etxebarri	1
Galdames	2
Gordexola	1
Leioa	3
Lemoiz	1
Morga	1
Mundaka	1
Mungia	1
Muxika	1
Ondarroa	1
Plentzia	1
Sopuerta	1
Sukarrieta	1
Trucios-Turtzioz	
Ugao-Miraballes	1
Urduña/Orduña	1
Zalla	2
Zamudio	1

– Gipuzkoako Lurralde Historikoa

Gipuzkoako udalak	Espediente kopurua
Anoeta	1
Astigarraga	1
Eibar	2
Elgoibar	2
Getaria	2
Hernani	1
Hondarribia	3
Itsasondo	1
Lasarte-Oria	4
Leaburu	1
Lezo	2
Mendaro	1
Mutriku	1
Pasaia	3
Soraluze-Placencia de las Armas	2
Tolosa	1
Zaldibia	2
Zarautz	1
Zegama	1
Zumaia	1

D) Beste erakunde publiko batzuk

	Espediente kopurua
Bizkaiko Abokatuen Elkargoa	1
Gipuzkoako Abokatuen Elkargoa	1
Eudel	2
Gipuzkoako Urak SA	1
Haurreskolak	5
Izenpe	1
Bizkaiko hauteskunde-batzordea	1
Enkarterriko mankomunitatea	1
Sanmarko mankomunitatea	1
Mebisa – Bilboko Metroa	3
Eusko Legebiltzarra	1

1.2. KEXAK DIRELA-ETA, 2011N ERREKERIMENDUREN BAT JASO DUTEN ADMINISTRAZIOAK ETA BESTELAKO ORGANISMOAK

Zerrenda honetan jaso dira ebatzi ahal izateko gutxienez informazio-eskaera bat eta **errekerimendu bat** egitea eragin duten **administrazio** eta bestelako organismo guztietan izapidetutako espedienteak, sailen arabera, EAEko administrazio orokorraren eta foru administrazioen kasuan. Zerrendak honako ezaugarriak ditu:

- (1) zenbat espedientetan egin den 2011. urtean informazio eskariren bat.
- (2) 2011n informazioa eskatu deneko espedienteetatik zenbatetan egin den agindeia.
- (3) agindeia egin zaien espedienteen portzentajea, 2011n informazio eskaririk egin zaieneko guztirako espedienteen aldean.
- (4) 2011n agindeirik zenbat espedienteri egin zaion, aurreko urteetan egindako informazio eskariei buruzkoak izanik.

A) Eusko Jaurlaritza

	(1)	(2)	(3)	(4)
Saila	2011ko eskaera duten espedienteak	Agindeiak dituzten espedienteak	%	Agindeiak aurreko urteetako eskaerei
Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa	144	45	31,25	6
Enplegu eta Gizarte Gaiak	41	4	9,75	1
Osalan	1	–	–	–
Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismoa	13	2	15,38	–
SPRI	1	–	–	–
Herrizaingoa	69	3	4,35	1
Justizia eta Herri Administrazioa	16	1		2
HAEE/IVAP	1	–	–	–
Ingurumen, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza	16	4	25	–
Uraren Euskal Agentzia	3	1	33,33	–
IHOBE	1	–	–	–
Lehendakaritza	1	1	100	–
Osasuna eta Kontsumoa	20	2	10	2
Osakidetza	62	17	27,42	6
Etxebizitza, Herri Lanak eta Garraioak	85	44	51,76	4
Eusko Trenbideak	1	1	100	–
Etxebizitza babestuaren sustatzaile pribatua	1	–	–	–
Euskal Trenbide Sarea	6	1	16,66	–

B) Foru aldundiak*

	(1)	(2)	(3)	(4)
	2011ko eskaera duten espedienteak	Agindeiak dituzten espedienteak	%	Agindeiak aurreko urteetako eskaerei
Arabako Foru Aldundia				
Euskara, Kultura eta Kirolak	1	1	100	–
Ingurumena	–	–	–	1
Herrilanak eta Garraioak	7	3	42,86	–
Gizarte Politika eta Gizarte Zerbitzuak	82	9	10,98	3
Gizarte Zerbitzuak	59	1	3,38	–

	(1)	(2)	(3)	(4)
	2011ko eskaera duten espedienteak	Agindeiak dituzten espedienteak	%	Agindeiak aurreko urteetako eskaerei
Bizkaiko Foru Aldundia				
Gizarte Ekintza	119	1	0,84	–
Nekazaritza	2	–	–	1
Kultura	4	1	25	–
Ogasuna eta Finantzak	8	1	12,50	1
Ingurumena	2	1	50	–
Herri Lanak	6	3	50	1

* Sail batzuk bikoiztuta daudela dirudi, Foru Aldundiek 2011-2015 legegintzaldirako onartutako sailen antolaketa berriaren ondorioz.

IX

	(1)	(2)	(3)	(4)
	2011ko eskaera duten espedienteak	Agindeiak dituzten espedienteak	%	Agindeiak aurreko urteetako eskaerei
Gipuzkoako Foru Aldundia				
Landa Ingurunearen Garapena	–	–	–	1
Bide Azpiegiturak	2	–	–	1
Gizarte Politika	31	1	3,23	2
Lehendakaritza eta Foru Administrazioa	3	1	33,33	–

C) Udalak

– Arabako Lurralde Historikoa

	(1)	(2)	(3)	(4)
	2011ko eskaera duten espedienteak	Agindeiak dituzten espedienteak	%	Agindeiak aurreko urteetako eskaerei
Arabako udalak				
Alegría-Dulantzi	1	1	100	–
Aramaio	–	–	–	1
Iruña Oka/Iruña de Oca	2	2	100	–
Labastida/Bastida	2	–	–	1
Navaridas	1	1	100	–
Oyón-Oion	3	1	33,33	–
Peñacerrada-Urizaharra	2	1	50	–
Ribera Baja/Erribera Beitia	1	1	100	–
Vitoria-Gasteiz	89	12	13,48	4

	(1)	(2)	(3)	(4)
	2011ko eskaera duten espedienteak	Agindeiak dituzten espedienteak	%	Agindeiak aurreko urteetako eskaerei
Arabako administrazio batzarrak				
Nanclares de la Oca	1	1	100	–
Portilla	–	–	–	1

– Bizkaiko Lurralde Historikoa

	(1)	(2)	(3)	(4)
Bizkaiko udalak	2011ko eskaera duten espedienteak	Agindeiak dituzten espedienteak	%	Agindeiak aurreko urteetako eskaerei
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	8	4	50	–
Alonsotegi	1	–	–	3
Amorebieta-Etxano	4	2	50	–
Balmaseda	2	2	100	–
Barakaldo	10	2	20	1
Basauri	5	3	60	–
Berango	2	1	50	–
Bermeo	4	1	25	–
Derio	3	–	–	1
Durango	6	2	33,33	1
Erandio	7	3	42,86	1
Galdakao	5	2	40	–
Gernika-Lumo	10	2	20	–
Getxo	14	5	35,71	2
Gorliz	3	1	33,33	1
Igorre	2	1	50	–
Karrantza Harana/Valle de Carranza	4	2	50	–
Mallabia	1	1	100	–
Muskiz	5	1	20	–
Ortuella	2	1	50	–
Portugalete	3	1	33,33	–
Santurtzi	7	2	28,57	–
Sestao	9	5	55,56	–
Sondika	1	–	–	1
Sopelana	5	2	40	–
Urduliz	1	1	100	–

– Gipuzkoako Lurralde Historikoa

	(1)	(2)	(3)	(4)
Gipuzkoako udalak	2011ko eskaera duten espedienteak	Agindeiak dituzten espedienteak	%	Agindeiak aurreko urteetako eskaerei
Aia	1	1	100	–
Andoain	1	–	0	1
Aretxabaleta	–	–	–	1
Arrasate/Mondragón	2	1	50	–
Asteasu	1	1	100	–
Azkoitia	1	1	100	–
Azpeitia	4	3	75	–
Beasain	5	2	40	–
Deba	3	1	33,33	–
Donostia-San Sebastián	29	5	13,79	1
Errenteria	9	3	33,33	1
Ibarra	2	1	50	–
Irun	5	1	20	1
Irura	1	1	100	–
Oiartzun	2	1	50	–
Ordizia	3	–	0	1
Orendain	1	1	100	–
Orio	3	1	33,33	–
Urnieta	1	1	100	–
Zizurkil	1	1	100	–

D) Beste erakunde publiko batzuk

	(1)	(2)	(3)	(4)
	2011ko eskaera duten espedienteak	Agindeiak dituzten espedienteak	%	Agindeiak aurreko urteetako eskaerei
Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa	5	–	–	1
Bidegi	1	–	–	1
Euskal Herriko Unibertsitatea	12	3	25	5

1.3. ERREKERIMENDUAK ERANTZUN GABE DITUZTEN ADMINISTRAZIOAK

Zerrenda honetan zehaztasunez azaltzen dira, banaka-banaka, euren tramitazioan errekerimendu bat eragin duten **espediente guztiak**. Errekerimendu hori dagokien administrazio eta organismoei egin zaie, gure iritzipean jarritako kasu bakoitza behar bezala aztertu ondoren. Espediente horietan, errekerimendua 2011ko urriaren 1a baino lehenago egin zen, eta txosten hau ixteko orduan (2011ko abenduaren 31) artean ez genuen erantzunik jaso.

Izartxoak duten espediente kopuruek honakoa adierazi nahi dute: espediente horien izapideak aurreko urteetan hasi arren, oraindik 2011. urtean zehar errekerimenduak egin behar izan zaizkie, izapideek bere horretan jarraitu dutelako.

Urte osoan egindako errekerimenduei buruzko [datu guztiak](#) gure web orrialdean kontsulta daitezke.

A) Eusko Jaurlaritzak

Saila	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa	1107/2011/22	Ikasketa beka bat ukatzea	2011/09/09
Osakidetza	202/2010/18*	Historia klinikoa eskatzea	2011/01/13
	1389/2010/25*	Erantzukizuna, Errege Magoen desfilean izandako istripuagatik	2011/01/24
Etxebizitza, Herri Lanak eta Garraioak	279/2011/23	Santa Juliana auzoari buruzko ebazpenaren bilakaera aztertzea	2011/05/11
Eusko Trenbideak	757/2011/17	Bilbo eta Bermeo bitarteko Euskotrenen trenbide-linea	2011/07/14
Euskal Trenbide Sarea	399/2011/17	Irigarritasun arazoak Euskotrenen Usurbilgo geltokian	2011/07/14

B) Foru aldundiak

– Arabako Foru Aldundia

Saila	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Gizarte Politika eta Gizarte Zerbitzuak	1220/2010/43*	Arazoak gizarte laguntzen okerreko kobraketa kudeatzean	2011/02/01
	959/2011/31	Elkarte batek hezkuntza-beka bat bidegabeki kobratzea	2011/09/05

– Bizkaiko Foru Aldundia

Saila	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Ogasun eta Finantzak	1276/2010/22*	Garraiolarietako zerga-ikuskapenak egitea	2011/03/02

C) Udalak

– Arabako Lurralde Historikoa

Udala	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Alegria-Dulantzi	265/2011/22	Udalaren musika eskolan prezio publikoak bertan bizi ez diren pertsonei	2011/06/30

– Bizkaiko Lurralde Historikoa

Udala	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Durango	533/2010/33*	Legez kontrako aparkatzeen aurrean, poliziak ez jardutea	2011/01/31
	18/2011/28	Hots-kutsadura	2011/03/31
Erandio	1666/2010/28*	Hots-kutsadura	2011/09/06
Karrantza Harana/ Valle de Carranza	414/2011/23	Lurzatia ixteko baimena ukatzea	2011/05/11
Ortuella	390/2011/29	Erroldatzea ukatzea	2011/05/12
Sestao	768/2011/31	Erroldatzea ukatzea	2011/08/11
Sopelana	726/2009/28	Hots-kutsadura	2011/03/31

– Gipuzkoako Lurralde Historikoa

Udala	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Irun	123/2011/23	Bide bat mantentzeagatik sor daitezkeen arazoak	2011/05/11

D) Beste erakunde publiko batzuk

	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Bilbao Bizkaia Ur partzuergoa	1622/2009/22*	Saneamendu tasa	2011/05/19
Euskal Herriko Unibertsitatea	878/2011/20	Kautelazko neurriak zigor-espeditante batean, unibertsitateko master batean	2011/07/06

1.4. ARARTEKOAK 2011. URTEAN EGINDAKO OHARTARAZPENEN ZERRENDA**A) Udalak****– Arabako Lurralde Historikoa**

Udala	Ardura	Titularra	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Ohartarazpenaren data
Aramaio	Alkatea	Asier Agirre	1424/2010/29	Etxagüen auzoaren hirigintza-berriztatzeari buruz informazioirik ez ematea	2011/04/27
Lapuebla de Labarca	Alkatea	Daniel Espada	782/2010/23	Hirigintza arloko ustezko irregulartasuna salatu da	2011/07/26
Laudio/Llodio	Alkatea	Jon Karla Menoyo	394/2008/28	Hots-kutsadura	2011/01/31
Urkabustaiz	Alkatea	Txus Herrero Manzanos	588/2008/28	Hots- eta ingurumen-kutsadura	2011/01/31

– Bizkaiko Lurralde Historikoa

Udala	Ardura	Titularra	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Ohartarazpenaren data
Amorebieta-Etxano	Alkatea	David Ugartemendia	177/2010/28	Hots-kutsadura	2011/03/22
Barakaldo	Alkatea	Antonio J. Rodríguez	567/2008/28	Hots-kutsadura	2011/01/31
			1461/2009/28	Dastatze-saio batean alkohola saltzeari buruz udalak ez jardutea	2011/02/07
Durango	Alkatea	Aitziber Irigoras	193/2009/28	Hots-kutsadura	2011/04/05
			171/2010/29	Hots-kutsadura	2011/04/05
			229/2010/28	Segurtasunik eza Durangoko alde batuetan	2011/04/05
Getxo	Alkatea	Imanol Landa	942/2010/23	Telefonia mugikorraren antena bati buruzko informazioirik ez izatea	2011/07/26
Karrantza Harana/Valle de Carranza	Alkatea	José Luis Portillo	814/2010/29	Udalak lurak saltzea	2011/04/27
Ortuella	Alkatea	Oskar Martínez Zamora	253/2010/34	Etxebizitza babestua eskatzea	2011/04/24
Plentzia	Alkatea	Isabel Zarauza	672/2009/28	Tabernako terraza jartzeko lizentzia	2011/04/05

– Gipuzkoako Lurralde Historikoa

Udala	Ardura	Titularra	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Ohartarazpena- ren data
Azpeitia	Alkatea	Julian Eizmendi Zinkunegi	368/2008/28	Hots-kutsadura	2011/01/31
Donostia- San Sebastián	Alkatea	Odón Elorza	1458/2010/29	Elkarte baten eskaerei ez erantzutea	2011/04/27
Irun	Alkatea	José Antonio Santano	1375/2010/28	Hots-kutsadura	2011/04/06
Ordizia	Alkatea	Jose Miguel Santamaría	1587/2008/28	Hots-kutsadura	2011/04/05

B) Beste erakunde publiko batzuk

	Ardura	Titularra	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Ohartarazpena- ren data
Euskal Herriko Unibertsitatea	Idazkari nagusia	Eva Ferreira	951/2010/20	EHUn laneko baldintzak aldatzea lizentzia bat disfrutatu ondoren itzultzean	2011/07/06

2. ARARTEKOAREN GOMENDIOAK ETA IRADOKIZUNAK ZENBATERAINO BETE DIREN

Ararteko erakundea sortzen eta arautzen duen 3/1985 Legeak –otsailaren 27koak– 11.b) artikuluan ezarritakoaren arabera, Arartekoari dagokio: *“Dagokien ihardutze-sailei, herrilariari edo hoi lanariburuei aholkuak ematea edo legezko egitekoak gogoraraztea, legez kontrako edo bidegabekeriako egintzak zuzentzen edo Arduralaritza-zerbitzuak hobetzea lortzen saiatzeko”* (sic).

Horregatik, kexak aztertzean administrazioaren jokaera ez dela zuzena izan ondorioztatzen dugunean, gomendio edo iradokizun bat bidaltzen diogu kexak eragindako administrazioari, bere jokaera alda dezan eskatzeko.

Gomendioak ordenamendu juridikoa urratu dela, legez kontra jokatu dela edo hutsegite larria izan dela ikusten denean egiten dira eta, horien bidez, delako jarduera berrikusteko eskatzen zaio kasuan kasuko administrazioari. Formula honen pean egiten dira, orobat, legeak bete behar dela gogorarazteko oharrak.

Iradokizunak, aldiz, honelako kasuetan egiten dira: eragindako administrazioak legeei jarraiki jardunda ere, eskubideak babestearren edo administrazio egokia bermatzearren, beste era bateko jarduera behar denean. Kategoria honetan barneratzen dira, orobat, administrazio bakar bati zuzenduta dauden eta kexa-espeditente jakin batekin zerikusia duten arau aldaketako proposamenak ere.

Hala ere, beti ez da beharrezkoa izaten gomendioa edo iradokizuna egitea. Askotan, administrazioak bere jokaera jakin bati buruzko informazioa eskatzeko idazkia jaso eta bere jokaera legezketasunarekin bat ez zetorrela egiaztatu ondoren, bere jokaera ez dela zuzena izan aitortzen du, luzamendutan ibili gabe, eta kexagileari urratutako eskubidea berrezartzen dio. Arazoak konpontzeko modu honen bidez, ez da beharrezkoa gomendio edo iradokizun bat beren-beregi egitea; horri esker, irregulartasunak antzeman diren administrazio-jardueretatik %89,29 gomendio edo iradokizunik egin gabe konpondu dira.

Egindako gomendio eta iradokizunak betetzeari dagokionez, azpimarratu beharra dago 2011. urtean egindako 58etatik eta 2010eko txosteneko datuen arabera erabakitzeko zeuden beste 6etatik, 15 onartu egin direla; 32 ez direla onartu eta 15 erantzunaren edo azken erabakiaren zain daudela. Orobat, zehaztu behar da egindako gomendioetako bat bertan behera utzi dela, auzibidean jarduerak hasi direlako, eta beste bat ere bertan behera utzi dela, hura izapidetzean akats bat egin zela antzeman delako.

Datu horiek 2010. urtekoekin alderatuz gero, egindako gomendioen kopurua dezente igo dela egiaztatzen da. Gizarte-prestazioen gainean espeditente asko bideratu direlako gertatu da hori, batez ere, eta espeditente horiek nagusiki Arabako Foru Aldundiari eragin diote.

Emaitza horiek aintzat hartzean, ezin dugu ahaztu erakunde honek egindako gomendio edo iradokizunak ez direla lotesleak eta, ondorioz, limurtzea edo pertsuasioa besterik ez dugula laguntza eskatu diguten pertsonen egoera juridikoak konpontzen saiatzeko.

Horregatik, aipatu nahi dugu erakunde honek garrantzi handia ematen diola administrazio publikoetara bidaltzen dituen erabakiak behar bezala arrazoitzeko beharrari, batez ere erabaki bat edo esku hartzeko irizpide batzuk aldatzeko eskatzen denean. Beti esan izan dugu behartzeko gaitasunik ez izateak ahalegin dialektiko handiagoak egitera behartzen gaituela, gure analisietan sakontzera, desadostasun juridikoak egiaztatzen eta gure argudioak errepikatzen, gure gomendioak eta gogorarazteko oharrak betetzeko orduan bidegabeko aitzakiak jartzen direla ikusten dugunean. Hau da, esku hartzeko dauzkagun aukera guztiak agortzen saiatzen gara, gure asmo bakarra egiaztatu ditugun legez kontrako egoera horiek berrezartzea eta legez kontrako edo bidegabeko praktikak aldatzea dela.

Beti onartu dugu Ararteko erakundeak administrazio jokaera bat aldatzea gomendatu edo iradokitzen duenean, administrazioak ez duela zertan onartu gomendioaren eta/edo iradokizunaren interpretazio juridiko hori, eta ados ez egoteko arrazoiak zeintzuk diren argudia dezakeela.

Batzuetan, eragindako administrazioak ez du adierazten gomendia edo iradokizuna onartzen duen ala ez. Kasuok bestelako balorazioa merezi dute, eta halakoetan, erantzunik ezak gomendia edo iradokizuna ez betetzeko asmoa estaltzen duela susmatzen da, eta, hortaz, administrazioari adierazten zaio erantzunik ez emateko jarrerari eusten badio, ez onartutzat joko dela gomendia edo iradokizuna, eta zertzelada hori jakinaraziko dela Legebiltzarrari egiten zaion urteko txostenean.

Espedienteak bukatzeko beste modu desegoki bat zera da: eragindako administrazioak gomendia ez onartzea eta bere ezezkoa oinarritzeko argudio nahikorik ez ematea.

Egoera horrek kezkatzen gaituenez gero, berriz ere adierazi beharra daukagu horrelako jokaerek –tokiko administrazioan gertatzen dira batik bat– urratu egiten dutela Eusko Legebiltzarreko erakunde ordezkari gisa eman dizkiguten eginkizunak onartzea. Era berean, gure iritziz, jokaera horiek begirunerik eza erakusten dute Zuzenbideko Estatuak arazoak konpontzeko eman duen tresnetako bat erabiliz beren eskubideak aitor diezazkieten eta legeria bete dadin erakunde honetara babes eske etorri diren herritarrekiko. Ildo horretan, gogorazi behar da onartu gabeko gomendio edo iradokizun bakoitzak, erakunde honen bermatze lanerako oztoppoa izateaz gain, batez ere legea ez betetzen edo herritarren eskubideak urratzen jarraitzea dakarrela berekin, herritarrei legez dituzten eskubideak berrezartzea galaraziz.

Horri buruz, 2011. urtean azpimarratzekoa da Arabako Foru Aldundiaren jarrera itzurkorra, ez baitu onartu gizarte-prestazioen gainean egindako gomendioetatik bakar bat ere. Arabako Foru Aldundiaren jarrera horrek dezente murriztu ditu praktikan biztanle-sektore horren inklusio-prozesuetan nagusitu behar duten bermeak, sektore hori da-eta, hain zuzen, horien beharrik handiena duena. Aldi berean, gure ustez, indarreko araudia betez gero erraz saiheuts zitezkeen premiazko egoerak sortu dira.

IX

Ohi bezala, atal honetan aipatuko dugu zein egoeratan dauden 2011n egin ditugun gomendio eta iradokizunak, baita 2010eko abenduaren 31n azken erantzunaren zain zeudenak ere. Aipamen hori lau kategoriatan banakatutako gomendioen azaleko deskribapena baino ez da izango. lau kategoriak honako hauek dira: 1) Administrazioak onartu dituenak; 2) Administrazioak onartu ez dituenak, 3) txosten hau amaitutakoan, administrazioaren behin betiko erabakiaren zain daudenak; eta 4) auzibidean jarduerak hasi direlako, bertan behera utzi direnak.

Ebazpen guztiak, oso-osorik, gure web orrialdean kontsulta daitezke.

2.1. ONARTUTAKO GOMENDIOAK ETA IRADOKIZUNAK

A) EUSKO JAURLARITZA

Ingurumen, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza Saila

- **Arartekoaren ebazpena, 2010eko abenduaren 21ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaio ingurumenari buruzko informazioa eskuratzeko eskaerei epearen barruan erantzun diezaien.

1732/2010/23 espedientea (26/2010 Gomendioa)

Ura-Uraren Euskal Agentzia

- **Arartekoaren ebazpena, 2010eko abenduaren 21ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaio ingurumenari buruzko informazioa eskuratzeko eskaerei epearen barruan erantzun diezaien.

1733/2010/23 espedientea (27/2010 Gomendioa)

Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Saila

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko ekainaren 16koa.** Beraren bidez gomendatzen zaio, etxebizitza aldatetaren berariazko beharrezan aitortu ondoren, erreklamazio egilearen babes ofizialeko etxebizitza etxebizitza handiago batekin truka dezala.

1364/2010/34 espedientea (19/2011 Gomendioa)

B) FORU ADMINISTRAZIOA

ARABAKO FORU ALDUNDIA

Gizarte Politikaren eta Gizarte Zerbitzuen Saila

- **Arartekoaren ebazpena, 2010eko maiatzaren 25ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaio Arabako Lurralde Historikoan babesgabezia-egoeran dauden adingabeen tutoretza bere gain hartzeko duen legezko beharra bete dezan, tutorea izanagatik dagozkion babes-neurriak burutu ditzan, adina zehazteko probak egin behar direnean aurreikusitako eskubideak eta bermeak bete ditzan, eta adin-nagusitasunera egoitza-baimenik gabe heltzen badira, egoitza-baimena ematea gomenda dezan.

47/2009/310 espedientea (14/2010 Gomendioa)

GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA**Gizarte Politikako Departamentua**

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko ekainaren 22koa.** Horren bidez gomendatzen zaio kontuan har dezan interesdunak diru-sarrerak bermatzeko errenta eskatu zuenean biziki-detza unitate bat osatzen zuela eta prestazio hori lortzeko baldintzak betetzen zituela.
1632/2010/01 espedientea (20/2011 Gomendioa)

C) TOKIKO ADMINISTRAZIOA**ARABAKO UDALAK****Laudioko Udala**

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko otsailaren 28koa.** Beraren bidez gomendatzen zaio berariaz erantzuteko sustatzaile baten erreklamazio bati, urbanizazio obra batzuegatik zorretan zeuden diru-zenbateko batzuen ingurukoa.
1614/2010/23 espedientea (2/2011 Gomendioa)

BIZKAIKO UDALAK**Bermeoko Udala**

- **Arartekoaren ebazpena, 2010eko abenduaren 15koa.** Horren bidez gomendatzen zaio hirigintzako araudia urratzeagatik ezarritako zigor bat baliogabe dezala.
363/2010/23 espedientea (24/2010 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko maiatzaren 11koa.** Horren bidez gomendatzen zaio ostalaritza lokal batek eragindako kalteak saihesteko neurri egokiak har ditzan eta jardue-ra horri ingurumen legezkotasuna betetzea eska diezaion.
1311/2010/28 espedientea (11/2011 Gomendioa)

Erandioko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko otsailaren 28koa.** Horren bidez gomendatzen zaio berariaz erantzuna eman diezaien hirigintzako bi lizentziei.
1295/2010/23 espedientea (3/2011 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko apirilaren 1koa.** Horren bidez iradokitzen zaio Al-tzagako auzoa hirigintza aldetik biziberritzeko ahaleginekin aurrera jarraitzeko eta horri lehentasuna emateko.
1105/2010/23 espedientea (2/2011 Iradokizuna)

Karrantza Haraneko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 11koa.** Horren bidez gomendatzen zaio al bait lasterren amaitu dezan jabari publikoko lursail baten salerosketa erabakiaren ofiziozko berrikuspenaren espediente eta eragindakoei kalte-ordainak eman diezaien dagozkien galerengatik.
814/2010/29 espediente (32/2011 Gomendioa)

Sopuertako Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 22koa.** Horren bidez gomendatzen zaio ebatz dezala eskorga bide baten legezko egoera, aurretik nahitaezko instrukzioa eginda.
1796/2010/29 espediente (37/2011 Gomendioa)

GIPUZKOAKO UDALAK

Getariako Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko irailaren 27koa.** Horren bidez gomendatzen zaio kontratazio prozedura batean gertatutako akats baten ondorioz izandako kalteengatik enpresa batek premiatutako ondare erantzukizuneko espediente bideratu dezan.
832/2011/29 espediente (42/2011 Gomendioa)

Orendaingo Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko apirilaren 6koa.** Horren bidez gomendatzen zaio udalerrian bizi den familia bat biztanleen udal erroldan inskribatu dezan.
1799/2010/23 espediente (6/2011 Gomendioa)

D) BESTE ERAKUNDE PUBLIKO BATZUK

Gipuzkoako Abokatuen Elkargoa

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko uztailaren 29koa.** Horren bidez gomendatzen zaio ireki dezala diziplina espediente bat, behar bezala artxibatu ez zen salaketa bat ikertzeko, eta gai deontologikoen arloko kexak kudeatu eta ebazpenak arrazoitzeko gomendioak berriro aipatzen dizkio.
711/2010/32 espediente (25/2011 Gomendioa)

2.2. ONARTU EZ DIREN GOMENDIOAK ETA IRADOKIZUNAK

A) EUSKO JAURLARITZA

Kultura Saila

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko uztailaren 21ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaio “zaldi-proben” lehiaketako parte hartzaile bati ezarritako zigorra ondoriorik gabe utz diezaion, ukatutako lekukotza-froga bat praktikatu eta ebazpen berri bat emate aldera.
422/2011/32 espedientea (24/2011 Gomendioa)

Osasun eta Kontsumo Saila

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko apirilaren 13koa.** Horren bidez gomendatzen zaio pertsona bati osasun sistema publikoaren onuradun gisa dagozkion zerbitzu guztiak eman diezazkion.
1419/2010/18 espedientea (8/2011 Gomendioa)

Osakidetza

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko martxoaren 18koa.** Horren bidez iradokitzen zaio tratamendu bereziak baimentzeko prozedura arinago bat bultzatzea.
901/2010/18 espedientea (1/2011 Iradokizuna)
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko martxoaren 31koa.** Horren bidez gomendatzen zaio historia klinikoaren izapidea erregulatzeko duten prozeduretan jasotako historikoa klinikoak eskuratzeko irizpideen aplikazioa egoki dezan, azaroaren 14ko 41/2002 Legearen xedapenei jarraiki.
202/2010/18 espedientea (5/2011 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko uztailaren 4koa.** Horren bidez gomendatzen zaio azaroaren 14ko 41/2002 Legeko aurreikuspenak ezar ditzan, hildako baten historia klinikoko datuak eskuratzeko eskaera batean.
1532/2010/18 espedientea (21/2011 Gomendioa)

B) FORU ADMINISTRAZIOA*

ARABAKO FORU ALDUNDIA

Gizarte Politikaren eta Gizarte Zerbitzuen Saila

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko maiatzaren 25ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaio pertsona bati etxebizitzarako prestazio osagarriari dagokionez jaso ez duen zenbateko bat kobratzeko daukan eskubidea onar diezaion, etetea bertan beherea utzi dezan eta modu okerrean jasotako prestazioak itzultzeko prozedura baliogabetu dezan.
3/2011/31 espedientea (13/2011 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko ekainaren 13koa.** Horren bidez gomendatzen zaio gizarte laguntzak berriro ere abian jar ditzan eta okerreko kobrantzen ondoriozko zorra barka dezan ez baitago arrazoirik.
213/2011/43 espedientea (16/2011 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko ekainaren 13koa.** Horren bidez gomendatzen zaio araudiak ezartzen dituen berme guztiak aplikatu ditzala, diru-sarrerak bermatzeko errenta, etxebizitzarako prestazio osagarri eta gutxieneko bermerako laguntza prestazio bat atzeraeraginezko ondorioekin eten den kasu batean.
303/2011/43 espedientea (17/2011 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko ekainaren 13koa.** Horren bidez gomendatzen zaio gizarte laguntzak berriro ere abian jar ditzan etete arrazoiak agortu direnean.
306/2011/43 espedientea (18/2011 Gomendioa)

Gizarte Zerbitzuen Saila

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 1ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaio hainbat agiri onar ditzala benetako egoitzaren baldintza betetzearen egiaztagiri gisa.
395/2011/43 espedientea (26/2011 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 1ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaio hainbat agiri onar ditzala benetako egoitzaren baldintza betetzearen egiaztagiri gisa.
842/2011/43 espedientea (27/2011 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 1ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaio hainbat agiri onar ditzala benetako egoitzaren baldintza betetzearen egiaztagiri gisa.
847/2011/43 espedientea (28/2011 Gomendioa)

* Sail batzuk bikoiztuta daudela dirudi, Foru Aldundiek 2011-2015 legeingintzaldirako onartutako sailen antolaketa berriaren ondorioz.

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 4koa.** Horren bidez gomendatzen zaio eraginik gabe utz dezala forma akats larriengatik behar ez bezala eskuratutako kopuruak itzuli beharragatik sortutako zorra.
36/2011/43 espedientea (29/2011 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 4koa.** Horren bidez gomendatzen zaio eraginik gabe utz ditzala etxebizitzako gastuetarako prestazio osagarriaren etetea eta forma akats larriengatik behar ez bezala eskuratutako kopuruak itzuli beharragatik sortutako zorra.
82/2011/43 espedientea (30/2011 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 4koa.** Horren bidez gomendatzen zaio eraginik gabe utz dezala forma akats larriengatik behar ez bezala eskuratutako kopuruak itzuli beharragatik sortutako zorra.
467/2011/43 espedientea (31/2011 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 12koa.** Horren bidez gomendatzen zaio eraginik gabe utz ditzala etxebizitzako gastuetarako prestazio osagarriaren etetea eta forma akats larriengatik behar ez bezala eskuratutako kopuruak itzuli beharragatik sortutako zorra.
199/2011/43 espedientea (33/2011 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 12koa.** Horren bidez gomendatzen zaio eraginik gabe utz ditzala etxebizitzako gastuetarako prestazio osagarriaren etetea eta forma akats larriengatik behar ez bezala eskuratutako kopuruak itzuli beharragatik sortutako zorra.
200/2011/43 espedientea (34/2011 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 12koa.** Horren bidez gomendatzen zaio eraginik gabe utz ditzala etxebizitzako gastuetarako prestazio osagarriaren etetea eta forma akats larriengatik behar ez bezala eskuratutako kopuruak itzuli beharragatik sortutako zorra.
277/2011/43 espedientea (35/2011 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 12koa.** Horren bidez gomendatzen zaio eraginik gabe utz ditzala etxebizitzako gastuetarako prestazio osagarriaren etetea eta forma akats larriengatik behar ez bezala eskuratutako kopuruak itzuli beharragatik sortutako zorra.
588/2011/43 espedientea (36/2011 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 23koa.** Horren bidez gomendatzen zaio eraginik gabe utz ditzala Etxebizitzako gastuetarako Prestazio Osagarriaren etetea eta forma akats larriengatik behar ez bezala eskuratutako kopuruak itzuli beharragatik sortutako zorra.
17/2011/43 espedientea (38/2011 Gomendioa)

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 24koa.** Horren bidez gomendatzen zaio eraginik gabe utz ditzala etxebizitzako gastuetarako prestazio osagarriaren etetea eta forma akats larriengatik behar ez bezala eskuratutako kopuruak itzuli beharragatik sortutako zorra.
1782/2010/43 espedientea (39/2011 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 24koa.** Horren bidez gomendatzen zaio eraginik gabe utz ditzala etxebizitzako gastuetarako prestazio osagarriaren etetea eta forma akats larriengatik behar ez bezala eskuratutako kopuruak itzuli beharragatik sortutako zorra.
43/2011/43 espedientea (40/2011 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 24koa.** Horren bidez gomendatzen zaio eraginik gabe utz ditzala Etxebizitzako gastuetarako Prestazio Osagarriaren etetea eta forma akats larriengatik behar ez bezala eskuratutako kopuruak itzuli beharragatik sortutako zorra.
844/2011/43 espedientea (41/2011 Gomendioa)

C) TOKIKO ADMINISTRAZIOA

BIZKAIKO UDALAK

Abanto-Zierbenako Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko apirilaren 7koa.** Horren bidez gomendatzen zaio udaleko arkitekto aholkulariak bere lanpostua bete zuen bitartean burutu zituen funtzioei buruzko ziurtagiria egin dezan.
73/2011/29 espedientea (7/2011 Gomendioa)

Amorebieta-Etxanoko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko otsailaren 28koa,** hirigintzako legezkotasunaren aurka lur-zati baten baso erabileragatik egindako salaketa bat izapidetzeko gomendatzen diona.
976/2010/23 espedientea (1/2011 Gomendioa)

Getxoko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko azaroaren 2koa.** Horren bidez gomendatzen zaio kalte-tutako jabeen erkidegoari hornikuntza saretik giltza nagusi edo erregistrokorainoko hartunea aldatzeko egindako gastuak ordain diezazkion.
712/2011/29 espedientea (44/2011 Gomendioa)

Karrantzako Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko martxoaren 31koa.** Horren bidez gomendatzen zaio epean erantzun dezala egindako hirigintzako kontsultari.
1788/2010/23 espedientea (4/2011 Gomendioa)

Turtziozko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko maiatzaren 2koa.** Horren bidez gomendatzen zaio Palestinako pertsona baten biztanleen erroldan izena emateari dagokionez, eragin data zuzendu dezala.
1762/2010/29 espedientea (10/2011 Gomendioa)

GIPUZKOAKO UDALAK

Abaltzisketako Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko maiatzaren 13koa.** Horren bidez gomendatzen zaio lizentziarik gabeko obren legalizazio espedientearekin jarraitzeko.
1275/2010/23 espedientea (12/2011 Gomendioa)

Ordiziako Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko maiatzaren 26koa,** gomendatzeko erreklamazio-egileari matrikula gisa kobratutako zenbatekoa itzul diezaiola.
10/2011/22 espedientea (14/2011 Gomendioa)

Orioko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko apirilaren 19koa.** Horren bidez gomendatzen zaio burutu duen gizarte esku-hartzea ebalua dezan eta, beharrezkoa balitz, ondare erantzukizunezko prozedura ofizios has dezan eta beharrezkoak diren neurriak abian jar ditzan pertsona batek dagozkion eskubideak erabiltzeko eta gizarte arreta egokia jasotzeko aukera izan dezan.
39/2011/31 espedientea (9/2011 Gomendioa)

Usurbilgo Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2010eko abenduaren 16koa.** Horren bidez gomendatzen zaio industria-sektore baten garapenean udalaren esku-hartze eskaerari berariaz erantzuteko.
1043/2009/23 espedientea (25/2010 Gomendioa)

2.3. ERABAKI GABE DAUDEN GOMENDIOAK ETA IRADOKIZUNAK

A) EUSKO JAURLARITZA

Kultura Saila

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko urriaren 21ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaizkio “Auzolandegiak” programaren datozen deialdietan plazak esleitzeko sistema hobetzeko neurriak.
800/2011/32 espedientea (43/2011 Gomendioa)

Osasun eta Kontsumo Saila

Osakidetza

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 14koa.** Horren bidez gomendatzen zaio neurriak hartzeko ondare erantzukizuneko espediente bat berariaz ebazteko.
1307/2010/18 espedientea (49/2011 Gomendioa)

B) FORU ADMINISTRAZIOA

ARABAKO FORU ALDUNDIA

Gizarte Zerbitzuen Saila

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko azaroaren 14koa.** Horren bidez gomendatzen zaio hainbat agiri onar ditzala benetako egoitzaren baldintza betetzearen egiaztagiri gisa.
888/2011/43 espedientea (45/2011 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 19koa.** Horren bidez gomendatzen zaio ondorioz gabe utz dezan Sarrerak Bermatzeko Errenta berriz jasotzeko ukapena.
754/2011/43 espedientea (52/2011 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 20koa,** Horren bidez gomendatzen zaio espedienteak abian jar ditzan modu bidegabean jasotako zenbatekoen itzultzea eskatzeko, indarrean dagoen araudia betez.
554/2011/43 espedientea (53/2011 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 21ekoa,** Horren bidez gomendatzen zaio espedienteak abian jar ditzala bidegabeki jasotako zenbatekoak itzultzea eskatzeko, indarrean dagoen araudia betez.
30/2011/43 espedientea (54/2011 Gomendioa)

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA**Gizarte Ekintza Saila**

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko azaroaren 14koa.** Horren bidez iradokitzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioa etetea edo iraungitzea erabakitzen duen ebazpenetan arrazoiak behar bezala eta hizkuntza ulergarriarri azaldu eta arrazoitu ditzan, testu laburtuak erabili gabe.
32/2011/310 espedientea (3/2011 Iradokizuna)

C) TOKIKO ADMINISTRAZIOA**ARABAKO UDALAK****Gasteizko Udala**

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 1ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaio udaltzain plazen sarbiderako egindako deialdiaren hautapen prozesua eten dezan eta oinarriak berriki ditzan.
1872/2011/20 espedientea (47/2011 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 16koa.** Horren bidez gomendatzen zaio TAO txartelak emateko tasak dirutan ordaintzea ahalbidetzea eta, zentzu horretan, bere zerga Ordenantzaren testua aldatzea.
1646/2011/22 espedientea (51/2011 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 19koa.** Horren bidez gomendatzen zaio bide publikoan mahaitxoak jartzeko lizentzia baliogabetu dezan eta erabilera hori dago-kion udal ordenantza bidez arautu dezan.
960/2011/28 espedientea (56/2011 Gomendioa)

ARABAKO ADMINISTRAZIO BATZARRAK**Langraiz Okako Administrazio Batzarra**

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 13koa.** Horren bidez gomendatzen eta gogorazten zaio zerga-ordenantzak aldatzeko prozedura jarraitu behar duela ur-hornidura-ren tasa areagotu ahal izateko.
1013/2011/22 espedientea (48/2011 Gomendioa)

BIZKAIKO UDALAK

Abanto-Zierbenako Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 15ekoa.** Horren bidez, gomendioa egi-ten zaio Abanto-Zierbenako Udalari udal erroldan inskriba dezan Santa Juliana auzunean bizi den familia bat.
122/2011/31 espedientea (50/2011 Gomendioa)

Bilboko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko azaroaren 17koa.** Horren bidez gomendatzen zaio ikastetxe bateko obrak legeztatzeko espedientea ikusteko aukera eman dezan.
1237/2011/23 espedientea (46/2011 Gomendioa)

Plentziako Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko uztailaren 15ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaio, emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaren printzipioari jarraituz, hiri horretako Zubi Zuri deritzon zubiaren pasabidean era iraunkorrean ikusgai jarritako laminak genero ikus-pegitik berrazter ditzala eta, ondorioz, hautatutako argazki eta testuak ordezkari ditzala, emakumeek hiriko bilakaera sozial, kultural eta ekonomikoan izan duten presentzia esplizituki islatzen duten beste batzuk ipinita.
1271/2010/30 espedientea (23/2011 Gomendioa)

Sestaoko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko ekainaren 6koa.** Horren bidez gomendatzen zaio familia bat udal erroldan ofizioz bajaran ematen duen ebazpena bertan behera utz dezala, familia udal erroldan mantendu dezala eta Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailari jakinarazi diezaiola familia horrek erroldaren baldintza betetzen duela, es-leitu dioten babes ofizialeko etxebizitza berehala eman diezaioten.
168/2011/31 espedientea (15/2011 Gomendioa)

GIPUZKOAKO UDALAK

Beasaingo Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 21ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaio eta gogorarazten zaio bere titularrari isilpeko jarduera baten legalizazioa eskatu behar diola eta eragindako herritarren babeserako kautelazko neurriak hartu behar dituela.
2047/2011/28 espedientea (55/2011 Gomendioa)

2.4. BERTAN BEHERA UTZITAKO GOMENDIOAK ETA IRADOKIZUNAK

EUSKO JAURLARITZA

Herrizaingo Saila

- **Arartekoaren ebazpena, 2010eko azaroaren 18koa**. Horren bidez gomendatzen zaio berriro ere azter dezan eraikitze lanen ezkutuko akatsengatiko erantzukizunaren adierazpena ematen duen ebazpena.
906/2010/29 espedientea (23/2010 Gomendioa)



X. ATALA

ONDORIOAK OINARRIZKO ESKUBIDEEN ETA ASKATASUNEN EGOERA EUSKADIN, ADMINISTRAZIOAREN JARDUERAREN ARABERA

[3/1985 Legeak, otsailaren 27koak](#), Arartekoaren erakundea sortu eta arautzen duenak, 32.2 xedatzen du "Legebiltzarrari aurkezteko txostenari, Euskal Autonomia Erkidegoan, eskubideen babesen balorazio bat erantsi behar zaiola".

Lehenik esan behar da Arartekoak bere jardueran hartutako ezagueraren bidez egiten duela balorazio hori, eta bere jarduteko eremuan barneratzen diren euskal erakunde publikoek (hots, Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrak, lurralde historikoetako administrazioak eta toki administrazioak) herritarren eskubideak zenbateraino betetzen dituzten islatzen saiatzen dela.

Horrek esan nahi du, ondorio hauetarako, ez direla kontuan hartuko 2011. urtean zehar Arartekoak bere jardueran jakin barik urratu diren eskubideak, ezta Arartekoaren lan esparrutik kanpo daudenak ere, Estatuaren Administrazioaren ekintzak direlako.

Atal honetan egiten den balorazioak, hortaz, Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioen jarduerak eta jarduera horietan izan litekeen eskubide-urratzea izango ditu hizpide.

Atala Konstituzioaren testuaren lehenengo goiburuan bildutako eskubideen azterketan oinarrituz egituratzen da, [Euskal Herriko Autonomia Estatutuko](#) 9. artikuluan ezarritakoarekin lotuta, horien defentsa esleitzen baitzaio Ararteko erakundea araupetzen duen Legearen 1.1. artikuluan.

Atal honetan egindako balorazioaz gain, txosten honen II. kapituluko alorretako bakoitzean administrazioaren jardueraren esparru desberdinak eta herritarren eskubideekin duten lotura xehatuta aztertzen dira.

Txosten honen III. kapituluan ere, lehenetsuneko taldeei dagozkien alorretan, zenbait balorazio egiten dira talderik ahulenen eskubideen egoeraz.

Gainera, 2011n egin diren gomendio orokorren kapituluan, kasu askotan herritarren eskubideekin zerikusia duten gaiak azaldu dira. Behin eta berriz, kexarik gehienak gizarte eskubide deritzanen ondorioz egin dira, baita [Espainiako Konstituzioaren](#) 103.2 artikulua urratze posibleen ondorioz ere –artikulu horretan administrazio publikoei eraginkortasunaren printzipioari adituz eta legearen eta zuzenbidearen erabat mende, interes orokorrei objektibotasunez zerbitzatuz jokatzeari ezartzen zaie–.

2011n, eskubide sozialekin zerikusia duten kexen nagusitasun hori bereziki agerian jarri da krisi ekonomikoaren ondorioz, baita gastu publikoa murrizteko politiken ondorioz ere.

Egungo testuinguru ekonomikoan larriagotu egin da herritar askoren egoera. Horrela, nabarmenki areagotu da eduki ekonomikoko gizarte-laguntzak eten edo iraungi zaizkien pertsonen kopurua, batik bat diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzako gastuetarako prestazio osagarria, horiek gizarte-kohesioaren funtsezko faktorea baitira.

Gizartean baztertuta zeuden pertsonen gain, areagotu egin da baztertuak izateko arriskuan daudenen kopurua, kasurik gehienetan lana galdu dutelako.

Egoera ekonomikoak eragin kaltegarria izan du, halaber, babes ofizialeko etxebizitza eskuratzeko asmoz herritarrek egin dituzten erreklamazioak gehitzean, eta zenbait kasutan familia-egoera lazarriak azaldu dira. Horren haritik, azpimarratu beharra dago euskal familia askok, beraien diru-sarrerak zorrozki gutxitzearen ondorioz, gehienetan lana galdu dutelako, ezin izan dietela aurre egin bizi diren etxebizitza erosteko sinatu zituzten hipoteka-maileguei. Euskal Autonomia Erkidegoan, egun bakoitzeko, batez beste zazpi familia gertatzen dira kaltetuta etxea utzarazteko prozesuengatik; horrek erakusten digu zein larria den egoera. Horren ondorioz, nabarmen gehitu dira enbargo eta utzarazpen prozesu judizialei aurre egin behar zieten pertsonen kexak, etxebizitzaren gaineko mailegu hipoteka-bermedunak ez ordaintzeagatik.

Krisi garai honetan, ez da ahaztu behar murrizketa publikoek eragin berezia dutela emakumeengan –horien kargura daude mendekotasuna duten pertsona gehienak–, eta eragin horrek kasu batzuetan gaizkiagotu egiten duela “pobreziaren feminizazioa” deritzan hori.

Bestalde, beste zenbaitetan ere adierazi dugu herritarrek administrazio on bat izateko eskubidea dutela, eta, hori, gai publikoetan parte hartzeko oinarrizko eskubidearekin lotuta dagoela; hori guztia administrazio publikoen jardunbidea arautzen duen legerian jasota dago. Herritarrek 2011n aurkeztu zituzten kexetako askok oro har administrazio ona izateko eskubidea izendatu duguna osatzen duten alderdien ingurukoak izan dira.

Badira oinarrizko eskubide eta askatasun publiko deritzen eskubideetakoren bat ustez bete ez dela dioten kexak ere.

Ararteko erakundeak uste du Euskal Autonomia Erkidegoan eskubideak babesteko egoera baloratzeko funtsezko erreferentzia dela Konstituzioaren 10. artikulua. Konstituzioaren 10. artikulua I. tituluaren atartea da. Bertan jaso eta arautzen da gizon-emakumeen oinarrizko eskubide eta betebeharren sistema. Artikulu horrek hauxe dio lehenengo atalean: “*Ordena politikoaren eta gizarte bakearen oinarri dira gizabanakoaren duintasuna, hari datxezkion eskubide bortxaezinak, nortasunaren garapen askea, eta legeei eta gainerakoien eskubideei zor zaien begirunea*”. Arartekoak egiten dituen ekintza guztiak pertsonen duintasunaren eta balio demokratikoen erabateko babesak bideratzen ditu.

2011. urtean oso berri ona izan dugu eskubide eta askatasunen arloan. Beste zenbaitetan ere adierazi izan dugu Arartekoaren jarduera-eremutik kanpo zeuden arren, salatu egin behar zirela ekintza terroristaren ondorioz gure erkidegoan gertatzen ziren giza eskubideen urratze larriak. Horregatik, oso pozik gaude aurten ETArek atentatu hilgarriak gertatu ez delako.

Gainera, poztasunerako eta itxaropenerako arrazoia are handiagoa da ETak "indarkeria betiko utzi duela" iragarri delako. Ekintza terrorista amaitzeak lasaitasuna ekarriko die hainbeste urtetan askatasunerako eskubidea urratu zaien eta bizia eta osotasun fisikoa etengabe galtzeko arriskua pairatu izan duten milaka euskal herritarri. Era berean, bukaera emango zaio euskal herritar askok eta askok aldi horretan jasan duten estortsio ekonomikoari.

Hasi den aldi berri honek pertsona guztien eskubideak gauzatzeko asko aurreratzea ahalbidetuko du.

1. BERDINTASUN PRINTZIOA

Espainiako Konstituzioaren 14. artikulua

"Legearen aurrean berdina dira espainiarrak, eta jaiotza, arraza, sexua, erlijioa, iritzia edo beste edozein egoera edo gorabehera pertsonal edo sozialarekin lotutako bereizkeria ezin da nagusi izan."

Espainiako Konstituzioaren 9.2. artikulua

"Botere publikoari baldintzak bultzatzea dagozkie askatasun eta pertsona baten eta denena batera osotzen dutenena benetako eta eragileak izan daitezen; baita galarazi edo osotasuna zailtzen dituzten oztopoak eragitea hiritargoaren parte hartzea erraztea bai politika mailan, bai ekonomia, kultura eta gizarte mailan ere."

Ararteko erakundeak beti uste izan du berdintasunaren eta gizakiaren duintasuna errespetatzeari balioen alde egiteko, arreta berezia eman behar zaiola eskubideak urratzeko arriskurik handiena duten pertsonen egoerari: atzerritarrak, adinekoak, adingabeak, ezgaitasun fisiko edo psikikoren bat duten pertsonak, gaixo kronikoak, gizarte bazterkeriako egoera larriar dauden pertsonak...

Euskal herritar askok bete beharreko helburua izaten jarraitzen du egiazko berdintasunak, eta helburu hori lortu nahi bada, kendu egin behar dira pertsona eta talde guztien benetako berdintasun eraginkorra galarazten duten oztopoak.

Kexa askok, zuzenean edo zeharka, berdintasun printzipioaren balizko urratzearekin dute zerikusia.

Erakunde honek bere esku-hartzeetan ahaleginak egin ditu Konstituzioaren testuan mugatutako zioetako edozeinengatik baztertzailak diren botere publikoen jarduerak gerta ez daitezen.

Zehaztu behar dugu sarritan berdintasun printzipioa urratzea beste eskubideetako edozeinek lotu behar dela eta, horregatik, kasu horiez egiten den azterketan, batzuetan, printzipio hori ere hizpide izaten da.

Emakumeen eta gizonen arteko berdintasunari dagokionez, genero arrazoiak direla eta egiten den bereizkeriarik larriena, indarkeria sexistaren fenomeno kezagarria da eta emakumeen duintasun, askatasun eta osotasun fisikoaren aurkako eraso onartezina da.

Genero indarkeria kezka nagusietako bat da erakunde honentzat. Horrela, lehentasunezko garrantzia hartzen dute indarkeria hori desagerrarazteko borrokak eta ahaleginak, ohar-tzen baikara gizonen eta emakumeen arteko desberdintasunak sortu duela emakumeen kontrako indarkeria. Aurten ere deitoratu egin behar dugu emakume asko gaur egun gure gizartean oraindik pertsonen eskubideen kontrako urratze larrienaren biktima direla. Horren ondorioz, 2011. urtean hiru emakume hil dira Euskadin.

Genero indarkeriaren biktima diren emakumeen bizitzako zorigaitzak hausnar eragiten digu, berriz ere, emakumei arreta eskaintzeko eta artatzeko gure sistemaren gabezien gainean.

Eztabaidaezina da arau bidezko neurriak garrantzitsuak direla, baina horrek ez digu ahan-tzarazi behar zein den funtsezko helburua: genero indarkeriaren biktima diren emakumei kasu egiteko oraingo baliabideak hobetzea, tresna malguagoen bitartez, une bakoitzean azaleratzen diren beharrei erantzun dinamikoagoa eman ahal izateko. Genero indarkeriaren arloan eraginik gabekoak edo eskasak gertatu diren irizpideak berriz aztertzeak ezin du indargabetu genero indarkeriaren kontrako borroka berdintasunezko politiken barruan txertatzeak dakarren kontzeptuzko aurrerapena.

Bestalde, onartu beharra dago administrazioek, esaterako, [Bizkaiko Foru Aldundiak](#), aha-legin handia egin dutela larrialdietako eta egonaldi ertain eta luzerako harrera zerbitzuak eratzeko, eta zerbitzuok oso ondo erantzuten dietela tratu txarrak jasandako emakumeen beharrei.

Urtero errepikatzen den gai bat zera da: genero indarkeriaren biktima diren emakumeek keak egiten dituztela etxebizitza babestuen eskuratzeko exijitzen dizkieten baldintzen kontra, izan ere, benetan oso eranginkortasun gutxi dute tratu txarrak jasandako emakumeen eskaera handiari erantzuteko ezarrita dauden bideek. Irizpide horiek berriz aztertu behar dira, eta administrazio guztiek hartu behar dute parte arazo larri horri erantzun egokia eman ahal izateko.

Sexuagatiko bereizkeriaren beste adierazpen bat izan daiteke emakumeak herriko jai nagusietako **ospakizun** jakin batzuetatik kanpo uztea, horretarako ekimen pribatutik antolatutako emanaldiak izateari eta errotutako tradizioak izateari helduz.

2011n, ez da gogobetetzeko modukoa izan iaz Arartekoak jaiez eta berdintasunaz egin zuen [gomendio orokorraren](#) bilakaera aztertzearen emaitza, ez baitute erantzun jaietako berdintasunaren gaiak eragindako udal nagusiek: [Irungo](#) eta [Hondarribiko](#) Udalek.

Orobat, zenbait arazo azaldu dira funtzio publikoko sexuagatiko bereizkeria dela-eta. Horrek agerian jartzen du herri-administrazioek ez diotela begirik kendu behar jarduera batzuek berdintasunaren printzipioan izan dezaketen eraginari.

Atzerritarrak eta gutxiengo kulturalak eskubideetan urradura gehien jaso ditzaketen taldeak dira, batik bat egoera administratibo irregularretan dauden kasuetan.

Azterlan zorrotzetan oinarrituta ez dagoen **diskurtso sozial** bat zabaldu da herritarren artean, alegia, immigrazioa delinkuentziarekin lotzen da eta zerbitzu publikoak eta prestazioak gehiegikeriaz eta iruzur gisa erabiltzen dutela esan ohi da. Diskurtso hori oso kezkarria da instituzioek eta Herri Administrazioek immigrazioari eta integrazioari buruz prestatzen dituzten politika publikoei eragin ahal dielako, baita bizikidetzari eta gizarte kohesioari ere. Horregatik, garrantzitsua izango litzateke diziplina anitzeko ikerketak egotea, talde horrekiko bereizkeria eta gaitzespen jarreraren zergatiak aztertzeke.

Oso egokia da Eusko Legebiltzarrak legez besteko proposamen bat onartzea [Euskadiko gutxiengoaren eskubideak babesteko](#). Immigrazioari buruzko [III. Euskal Plana](#) ere onartu da eta hainbat jarduera abiarazi dira arlo horretan. Euskal politika publikoek herritarren multzo anitz edo inklusiboaren printzipioa hartu behar dute oinarri.

Bestalde, pertsonak kultura-identitatea izateko eta erlijio askatasuna baliatzeko duten eskubidea errespetatu behar da, betiere oinarritzko beste eskubide batzuen aurkakoa ez bada.

Azkenik, komeni da adieraztea kexa batzuk poliziak atzerritarrekin egindako esku-hartzeei buruzkoak direla eta, atzerritarren ustez, atzerritarrak izateagatik gertatzen direla esku-hartze horiek. Horrela, arazo batzuk sortu dira, adibidez, taldeko identifikazio-saioretan parte hartzeko atzerritarrei deitzeko modua, arraza-ezaugarrietan oinarritzen diren identifikazio-kontrolak, poliziaren prentsa-oharretan ustezko gaizkileen naziotasuna aipatzea edo atxiloaldia luzatzea.

Ijito herriko pertsonak oso estigmatizatutako taldea izan da tradizionalki, eta gizarte zerbitzu eta aukeretara gutxiago iritsi dira.

Talde hau bazterketa sozialerako arrisku handiena duen taldeetariko bat da. Gogoratu behar da ijitoek bereziki arazoak dituztela etxebizitza lortzeko zailtasunengatik eta auzokideak aurka agertzen direlako.

Euskal Autonomia Erkidegoko Ijito herriaren erabateko sustapenerako eta partaidetza sozialerako [III. Euskal Planaren \(2009-2011\)](#) indarraldia amaitu dela adierazi behar dugu, eta eskasak izan dira hura betetzearen ardura duten administrazio publikoek gauzatutako neurriak.

Behar bezalako etxebizitza gizarteratzeko edozein proposamenerik saihestu ezin dezakeen baldintza bat da. Familia ijitoak –eta, horrenbestez, emakume, neska-mutil eta adineko pertsona asko– etxebizitza duinerako eskubidea errespetatzen ez duten baldintzetan bizi dira.

Egungo testuinguru sozial eta ekonomikoan, funtsezkoa da herri-administrazioaren esku-hartzea, behar bezalako etxebizitza bat eskuratu ahal izateko.

Bestalde, **ezgaitasunen bat duten pertsonak** zailtasun larriak izaten dituzte gainerako biztanleekiko benetako berdintasuna lortzeko laneratzeari nahiz eguneroko bizitzari dagokietan. Izan ere, askotan ezinezkoa izaten da garraio-bideetara iristea edo hiri- eta arkitektura-oztopoak gainditzea.

Legerian aurrerapauso erraldoiak egin diren arren, homofobiak eta heterosexismo baztertzailak, estigmatizazio eta bereizkeriaz gain, gizarte bazterkeria izugarria ere ekarri dute **persona homosexual, gay eta lesbianen aurka, bai eta nortasun transexualekoen eta transgenderoekoen aurka ere**.

LGTB elkarteek salatutako arazo nagusien artean, honako hauek nabarmendu behar ditugu: beharrezkoa da adineko gay eta lesbianeiei beren eskubideen berri ematea, bikotekidea hiltzen denean babesik gabe gera ez daitezen; beharrezkoa da neurriak hartzea ikastetxeak familia homoparentalen ikuspegi integratzaile eta normalizatu bat emango duten material didaktikoz hornitzeko; beharrezkoa da eskola-jazarpenaren aurkako borroka orokorrean jazarpen homofobikoaren aldagaia kontuan hartzea; beharrezkoa da genero-barruko indarkeriaren ondoriozko arazoak heltzea; eta kezka dago sexu-askatasuna muga lezaketen udal arauen inguruan, hala nola espazio publikoen erabilerari buruzko [Bilboko](#) ordenantzen inguruan.

Funtsezkoa da hezkuntza administrazioak estrategiak balia ditzala eskola-eremuan homofobia eta transfobia desagerraraziko dela bermatzeko; eta funtsezkoa da, halaber, adingabeen orientazio sexualaren eta genero identitatearen garapen askea eta erabatekoa kontuan hartzea eskolan bizikidetasun eredu baketsua –dibertsitatea integratuko duena– definitzeko.

2. FUNTSEZKO ESKUBIDEAK ETA ASKATASUN PUBLIKOAK

2.1. Bizitzeko eta osotasun fisiko eta moralerako eskubidea

Espainiako Konstituzioaren 15. artikulua

“Guztiak dute bizitzeko eta osotasun fisikorako eskubidea, sekula ere torturarik eta zigor edo tratu krudel edo iraingarririk jaso gabe. Indarrak gabe geratzen da heriotza-zigorra, gerra garaian lege penal militarrek erabaki dezaketena alde batera utzita.”

Bizitzeko eta osotasun fisikorako eskubidearen babesa Ararteko erakundearen lehentasuneko arduratako bat da.

Erakunde honek beti salatu izan du Euskadin indarkeria zital eta ankerraz jardun duten edo oraindik diharduten talde terrorista guztiek eskubide horiek urratzen dituztela.

Zorionez, 2011n, ez da inor hilik gertatu atentatu terroristen ondorioz. Gainera, ETak “indarkeriaren behin betiko amaitzea” deitzen duen horri buruz egindako adierazpenak berarekin ekarri du jazarpen-indarkeriaren menpe bizi diren pertsonak askatasunean bizi ahal izatea, beren bizitza edo osotasun fisikoa direla-eta beldurrik izan gabe.

Aitzitik, tamalez, **emakumeen kontrako indarkeriak** bizitzeko eskubidearen eta osotasun pertsonalerako eskubidearen aurkako urradura larrienetako bat izaten jarraitzen du eta erakunde bermatzaile hau ezin gera daiteke axolagabekeria.

2011. urtean Euskadin hiru emakume hil dira –June Estornes, Rosario Román eta Deisy Mendoza– indarkeria matxistaren ondorioz. Genero indarkeria erabat kentzea pertsona guztien arteko egiazko berdintasuna lortzen denean bakarrik posible izango den arren, botere publikoek tratatu txarrak jasaten dituzten emakumeei erantzun egokia eman behar diete. Uste dugu gogoeta bat egin beharra dagoela generoko indarkeriaren biktima diren emakumeei aplikatzen ari zaien justizia sistemaren eraginkortasunari buruz, bereziki babes efektiboari dagokionez.

Arartekoa kezkatzen duen beste gai bat da polizia instalazioetan ustez emandako **tortura eta tratatu txarrei** loturiko salaketena. Gure proposamenen artean, azpimarratu dugu ezinbestekoa dela poliziaren jarduna etengabe ikuskatzeko lan prebentiboa egitea. Helburua polizi kidegoek torturarik edo tratatu txarrik ez ematea da eta, horrelakorik jazotzen den kasuan, bidegabeko jarduera horiek ezagutu eta zigortzea posible izatea.

Tratatu txarren prebentzioari dagokionez, arreta bereziz diogu atxiloketa ikus-entzunezko grabazioekin hornitzeko beharra dagoela. Neurri horrek, 1999. urtean erakunde honek lehen aldiz proposatuak, prebentziorako nazioarteko erakunde guztien babesa du. Neurria eraginkorra izan dadin, baldintza batzuk bete behar dira, besteak beste, [Herrizaingo Sailak](#) eta gainerako polizia kidegoek epe bat ezartzea atxiloketa garaietan eginiko grabazioen kontserbazioa bermatzeko, jardueren ondoriozko balizko erantzukizun administratibo eta zigor arlokoen gehieneko preskripzio aldia. Egiaztatu ahal izan dugunaren arabera, [Ertzaintzak](#) ezarrita dauka grabazioak hiru hilabeteko epean automatikoki suntsituko direla, eta horrek mugatu egiten du neurri horren izaera bermatzailea.

2.2. Askatasunerako eta segurtasunerako eskubidea. Atxilotuen eskubideak

Espainiako Konstituzioaren 17. artikulua

“1. Pertsona orok du askatasunerako eta segurtasunerako eskubidea. Inori ezin zaio askatasuna kendu, artikulua honetan eta legeak aurreikusitako kasuetan ezartzen denari jarraituz ez bada.

2. Aurreneurritzko atxilotzea ezin daiteke egitateak argitzeko ikerketek zenbat iraun behar eta hori baino luzeagoa izan; betiere, gehienez hirurogeita hamabi ordu igaro ondoren, atxilotua askatua izango da, edo, bestela, agintaritza judizialaren esku geratuko da.

3. *Atxiloturik dagoen pertsona orori berehala jakinarazi beharko zaio, berak ulertzeko moduan, zer eskubide dituen eta zein diren atxilotzeko arrazoiak, eta ezin behartuko da deklaratzera. Bermatzen da atxilotuak abokatuaren laguntza izango duela poliziarikiko egitekoetan eta egiteko judizialean, legeak ezarritako moduan.*

4. *'Habeas corpus' prozedura arautuko du legeak, legez kontra atxilotutako pertsona guztiak epailearen eskuetan berehala uzteko. Era berean, legeak ezarriko du behin-behineko kartzelaratzearen gehienezko iraupenaren epea."*

Azken urteetan, adingabeek eta gazteek poliziaren aldetik tratu desagokia jaso izana edo poliziaren dependentzietatik kanpoko egindako ekintzetan Udaltzaingoaren edo Ertzaintzaren agenteek gehiegizko indarra erabili izana salatu duten hainbat kexa jaso ditugu. 2011n, nabarmendu beharra dago banakako 50 kexa inguru aurkeztu zirela Bilboko Kuztza gaztetxearen eraikina jendez hustearen eta eraistearen aurkako protestetan Ertzaintzak izandako jarduera dela eta.

Polizia- funtzioaren gauzatzeari lotutako kexek errepikatu diren kontuak mahaigaineratu dituzte, hala nola, indarkeriaren erabilera eta horren gaineko kontrola, epailearen lehenengo kalifikaziotik arau-haustetzat jo diren jokabideengatik atxilotzea, poliziaren uniformearen polizia-agentea identifikatzen duen zenbakia edo erreferentzia ez eramatea, ustez desagokiak izan diren jardunbideen barruko ikerketak, atestatuaren eta administrazio salaketen edukia, eragin duten gertakariei dagokienez, eta salaketa bat hartzeari uko egin izana.

Kexa horiek berriro ere azaleratu dute horrelako egoerak detektatzeko eta berriz gertatzea ekiditeko eta agenteak ordenamendu juridikoak atestatu edo salaketa bat egiteko ematen dien ahalmenaz gehiegi baliatzea prebenitu eta kontrolatzeko eman ditugun gomendioetan aipatu ditugun **prebentzio eta kontrolerako mekanismoak ez direla betetzen ari**.

Polizia-jardueretan eta jokabideetan berme-sistema bat ezartzeari buruz Arartekoak emandako urriaren 28ko [7/2011 gomendio orokorrean](#), honakoak azpimarratzen dira:

- Polizia-kidegoek euren jarduerak gainbegiratzeko mekanismoak ezarri behar dituzte, gerta daitezkeen praktika okerrak prebenitzeko eta kontrolatzeko modu gisa. Poliziaren jarduera oker baten zentzuzko edozein salaketa edo seinaleren berehalako ikerketa inpartziala mekanismo horietako bat da. Ildo horretan, poliziaren jarduera ebaluatzeko eta jarraipena egiteko aukera ematen duten jarduera horren gaineko datuak biltzeko sistemak ezartzea ere halaxe da.
- Indarraren erabilerak azken baliabidea izan behar du beti, legezko egokitasun, premia eta proportzionaltasun printzipioak zorrotz bete, eta arrazoizko epaian oinarritu behar da, hierarkiako gainekoek kontrolatu eta egiaztatuta. Jarduera nahikoa dokumentatu behar da eta erabilitako indarraren deskribapen zehatza gaineratu behar du. Neurria poliziaren bulegoetatik kanpo hartzen bada, polizia-agenteek aginte eta kontrol zentroari jakinarazi beharko dizkiote arrazoiak.
- Hasierako momentutik auzibidean arau-hauste gisa kalifikatutako gertakarien ondoriozko atxiloketak saihesteko kontrol mekanismoak ezarri behar dira, baita

atestatuen eta administrazio atxiloketen edukia bete-betean errealitatearekin bat etortzen dela bermatzeko ere, agiriok eragiten dituzten gertakariei dagokienez.

Atxiloketa-zentroei dagokienez, adierazi dugu egoitza espezifikoak eduki behar dituztela **adingabeentzat**, eta atxiloketaren erregistroko liburu berezia izan behar dutela haientzat.

2011n bisitatutako Ertzaintzaren atxiloketa-guneetan, egiaztatu da jada adingabeentzako berriazko atxiloketa-liburua badaukatela, baina oraindik ere, halere, adingabe horiek zain-
tzeko berriazko egoitzak falta direla.

Atxiloketarekin lotutako **erregistroek** eta gainerako dokumentuek fideltasun eta zehaztasun osoz islatu behar dute jarduera nola gauzatu den. Arreta handiz bete behar dira, eta horien edukian desadostasunak ez egotea ziurtatu behar da. **Eskubideen informazioari buruzko aktetan** jasota geratu behar da pertsona atxilotuari leporatzen zaizkion gertakizunak zein diren jakinarazi zaiola.

Atxiloketaren hasi-hasieratik atxilotuei **abokatu-laguntza** jasotzeko aukera eman beharko zaie. Bestalde, atxilotutakoari informazio ulergarria eman beharko zaio atxilotuta egotea eragin duten egitate eta arrazoi juridikoei buruz.

Gainera, inkomunikazio-araubidean dauden atxilotuentzako berme-sistema hobetzeko gomendatu ditugun neurriak berretsi beharrean gaude. Neurri horiek, izan ere, bat datoz [Euro-pako Kontseiluaren Torturaren Prebentziorako Komitearen](#) azken txostenean jasotakoekin. Atsekabea adierazten dugu euskal poliziek proposamen horietatik asko ezarri ez dituztelako.

2.3. Intimitaterako eskubidea eta norberaren datuak babesteko eskubidea

Espainiako Konstituzioaren 18.1 artikulua

“Ohorerako, norberaren eta familiaren intimitaterako eta nor bere irudia izateko eskubidea bermatzen da.”

Espainiako Konstituzioaren 18.4 artikulua

“Legeak informatikaren erabilera mugatuko du herritarren ohorea eta norberaren eta familiaren intimitatea eta beren eskubideez erabat baliatzeko aukera bermatzeko.”

Intimitate eskubidea eta administrazioek erabiltzen dituzten izaera **pertsonaleko datuen babesa** bermatzeko hiritarren exigentzia gero eta handiagoa da. Konfidentzialtasunarekiko errespetua exijigarria da izaera pertsonaleko datuak dituzten fitxategien kopuru handiaren aurrean, izan baliabide informatikoen bitartez zein ez, izan kalifikatuak edo ez bereziki babestuak.

Osasunaren arloko datuak lagatzeari dagokionez –adingabeen babesaz arduratzen diren administrazio publikoek eskatzen dituztenean–, beharrezkoa da datu horietarako sarbidea

kalitate printzipioaren arabera eman dadila; hau da, ematen diren datuak egoki eta pertinenteak izan daitezela eta ez daitezela gehiegizkoak izan lortu nahi den helbururako. Horretarako, lagatzaileak, behar ez bezala zehaztutako eskaerak ontzat eman gabe, lagapen-har-tzailearen eskaera helburu duten amaierakoarekin bat egiten ote duen egiaztatu behar du.

2.4. Funtzio publikoan sartzeko berdintasunaren printzipioa

Espainiako Konstituzioaren 23.2 artikulua

“Halaber, funtzio eta kargu publikoak berdintasunez lortzeko eskubidea dute, legeak ezarritako baldintzen arabera.”

Erakunde hau euskal administrazio publikoek berdintasun, merezimendu, gaitasun eta publizitate printzipioei zor dioten errespetua bermatzen saiatzen da. Horiek, Konstituzioaren agindu espresagatik, enplegu publikora iristean agertu behar dira.

Gogoan hartu beharra dago, halaber, Espainiako Konstituzioko 9.2 artikulua agindua, eta, ahal den neurrian, bultzatu beharra dago, bazterketa positiboko neurriak ezarriz, berdintasun efektiboa lortu dadila enplegu publikora sartzeko zailtasun handienak dituzten kolektiboentzat; bereziki, ezigaitasuna duten pertsonen eta emakumeen kasuan.

2011n, polemikoa izan da funtzio polizialetera sartzeko izangai ziren emakumeei emandako tratamendua.

Ertzaintzaren barruan emakumeen eta gizonen artean kopuruari dagokionez dauden desberdintasunak deuseztatzeko neurriak hartzeak ez du biderik ematen emakume izangaien aldeko lanpostu-erreserba bat egiteko.

Izan ere, Arartekoa beti agertu izan da Ertzaintzaren baitan emakumeen eta gizonen arteko desberdintasun estrukturala murrizten saiatzeko xedearekin hasitako bidearen alde. Horretarako, desberdintasunak desagerrarazi eta berdintasuna sustatzeko neurriak ezarri dira Euskal Herriko Poliziaren Ikastegiak hautagaiak bertan sartzeko hautaketa-prozesuetan. Hala eta guztiz ere, egungo arau-eremuaren arabera, gure ustez ez zen bidezkoa halako neurriak hartzea, hala nola emakume hautagaien aldeko **plaza erreserba** bideratzea.

EAEko Justizia Auzitegi Gorenak berriki eman dituen epaiak bat datoz erakunde honen aurreraturiko iritziarekin eta, horren ondorioz, arautegia nahitaez aldatu beharra sustatu behar izan du (EAEko Poliziaren Legearen laugarren aldaketari buruzko Lege Proiektua).

Gainera, kexarako arrazoi izan dira **barne sustapeneko** prozedura batzuen harira ezarri diren beste neurri batzuk, zeinak, kexa-sustatzaileen arabera, **zeharkako bazterketa bat baitziren**.

Salatu da, halaber, Ertzaintzako oinarrizko eskalako lehen agentea izateko deialdian, **hautapropa fisikoak** baztertzailak izan direla. Alde horretatik, gaur egun orokorra da

Ertzaintzaren eta beste udaltzaingo batzuen oinarrizko eskalaren agentearen kategorian sartzeko hautaketa-prozeduren deialdietan ezartzea gaitasun fisikoko nahitaezko proba baztertzailak oposizio aldiko proben artean; hori aintzat hartu beharra dago. Are gehiago, gaur egun lasaigarria da gaitasun fisikoko horrelako probak genero-ikuspegitik lantzea. Ondorioz, zenbait neurri edo ekintza positibo hartu behar dira, normalean emaitzak sexuaren arabera bereizteko joera dakartenak.

Amaitzeko, adierazi beharra dago enplegu edo eginkizun publikoetan aritzeko interesa izan dezaketen guztien berdintasun efektiboa zabaldu behar dela, halaber, **aldi baterako enplegurako** sarbidera (lan poltsak, ordezkapenak...) eta orobat kontuan hartu beharrekoa dela **lanbide karreran edo sustapenean** zehar.

Horiek prozesu guztiak izapidetzean, ahalik eta **gardentasunik** handiena zaindu behar dute administrazioek, baita bertan parte hartzen dutenen bermeak ere, bereziki **motibazioaren** exijentziari dagozkienetan.

2.5. Babes judizial eraginkorrerako eskubidea. Errugabetasun ustearen printzipioa

Espainiako Konstituzioaren 24. artikulua

"1. Pertsona guztiek dute epaileen eta auzitegien babes eraginkorra jasotzeko eskubidea, beren zilegizko eskubideak eta interesak erabiltzeko, babesik eza sekula ere gertatu barik."

"2. Legeak aurretik ezarritako ohiko epailea izateko eskubidea dute pertsona guztiek, baita legelariaren babesa eta laguntza izateko, euren kontrako akusazioa jakiteko, atzerapen bidegaberik gabeko eta berme guztiak dituen prozesu publiko bat izateko, babeserako egokiak diren frogak erabiltzeko, nor bere buruaren kontra ez aitortzeko, erruduntasunik ez aitortzeko eta errugabetasunpresuntzioa erabiltzeko eskubidea ere. Senidetasuna edo sekretu profesionala dela aitortzeko beharra ez dagoenean erabakitzeko arauak jarriko ditu legeak."

Askotan, Justizia Administrazioaren aurkako kexetan planteatzen diren arazoez harantzago, pobreziako, ahultasuneko edo gizarte bazterketako egoerak egoten dira sakonean. Krisi ekonomikoko egoerak berarekin ekarri du bazterketa arazoak –zentzu zabalean– dituzten pertsonen egoera horiek arlo penalean ez ezik, jurisdikzio zibilean ere gertatzea.

Aurten nabarmentzekoa da etxebizitzaren gaineko hipoteka-bermearekin izenpeturiko mailaguak ez ordaintzeagatik enbargo– eta utzarazpen-prozedurei aurre egin behar izan dieten pertsonen aurkeztutako kexak.

Oraindik ere kexatzeko arrazoi nagusiak dira prozesu judizialak gehiegi luzatzea, justizia administrazioako langileek emandako tratua, edo funtzionamenduan gertaturiko errakuntzak edo arduragabekeriak. Aurten ebazpen judizialak betearazteari buruzko kexak ere egin dira, guztiak senar-emazteen arteko prozedurekin lotutakoak.

Doako justiziari dagokionez, onura hori gauzatzeko ardua duten instantzien eta onura hori eskatzen duen pertsonaren arteko komunikazio prozesua hobetu behar da.

Epaiketari beren defentsa ordaintzeko bitartekorik ez dutela planteatzen duten pertsonen kopuruak gora egin du, eta gora egin du, halaber, auzien kopurua; izan ere, krisi ekonomikoaren bestelako ondorioak dira horietan.

Positiboki baloratzen da aurtengo arlo judizialaren barreneko bitartekaritza zerbitzua epaitegi guztietara zabalduta izana.

Prozesu judizialak izapidetzerakoan izan diren atzerapenei dagokienez, zenbait kezatan agerian jarri zen espediente batzuk gerarazita daudela epaitegietako langileen bajetan ordeko langileak kontratatzen ez direlako. Kasu horiei konponbidea eman zitzaien Justizia Administrazioaren esku-hartze prestuari esker, eta etorkizunean bulego judizial berriaren antolamendu-irizpideen bitartez konpondu beharko da egoera hori.

2.6. Askatasunik ez duten pertsonen eskubideak

Espainiako Konstituzioaren 25.2. artikulua

“Askatasuna kentzen dituzten penak eta segurtasun neurriak berreziketa eta birgizarteratzea lortzeko izango dira eta ezin izango dira nahitaezko lanak izan. Presondegiko pena duen kondenatuak Kapitulu honetako oinarrizko eskubideak izango ditu, kondenak apropos ezarritakoak, penaren zentzuak edota presondegietako legeak mugatzen ez badituzte behintzat. Edozein modutan, ordaindutako lana izateko eta gizartesegurantzaren onura guztiak izateko eskubidea izango du, baita kulturaz gozatzeko eta nortasuna guztiz garatzeko eskubidea ere.”

Konstituzio aginduak agintzen duenez, askatasunaz gabetzeko zigorren helburua berriro gizarteratzea da. Horregatik, ahalegin guztiak presoak errehabilitatzera bideratu behar dira. Horretarako, ezinbestekotzat jotzen da administrazio zentralaren eta autonomikoaren arteko lankidetzak, indarrean dagoen araudiak exekuzio penalari buruz eskaintzen dituen aukerak ahalik eta gehien aprobetxatzeko asmoz.

Kartzelaz besteko tratamendu aukerak dibertsifikatu eta araubide irekiko bidea ahalik eta gehien zabalduta behar da. Horretarako, elkarte sarearen lanaren alde egin behar da, zigorra bestela betetzeko modu gehienak errazten dituen esparru gisa.

Espetxeari buruzko eskuduntza oraindik transferitu ez bada ere, euskal administrazioek laguntza eman behar dute betearazpen horren baldintzek birgizarteratzeko xedea erraz ditzaten, xede horiek Konstituzioak emandakoak izanda. Ildo horretan sartzen dira baimeak, lanerako eta terapiarako irteerak, aldi-aldi aurkeztu behar diren mendeko askatasun egoerak, senideen eta gizarte ekimeneko erakundeekin bisitak, eta, oro har, internoek, bai familia eremuan, bai gizartearen eta lanean, kanpotik birgizarteratzen –edo espetxeak

eragiten duen desgizarteratzea arintzen– lagundu behar duen laguntzarekin kontaktua izatera zuzendutako jarduera guztiak.

Bestalde, birgizarteratze irizpideak oinarri hartuta, planteatzen da ETAko presoei zigorren betetzea dela-eta gainerako presoei aplikatzen zaien araubide orokor bera aplikatu dakiela. Horrenbestez, behin ETAK bere jarduera kriminala berariaz abandonatu duenean, espetxe politika zentzu horretan aldatu beharko litzateke, Euskadiko edo gure autonomia erkidegotik gertuko kartzelataraldatzeari, baimenen aplikazioari, baldintzapeko askatasunei, espetxe onuren zenbaketari edo gaixotasun larri eta sendaezinak pairatzen dituztenak kartzelatik ateratzeari dagokienez.

2.7. Hezkuntzarako eskubidea

Espainiako Konstituzioaren 27. artikulua

1. *Pertsona guztiek dute hezkuntzarako eskubidea. Irakaskuntzaren askatasuna onartzen da.*
2. *Gizakiaren nortasuna guztiz garatzea izango da hezkuntzaren xedea, bizikidetzako printzipio demokratikoen eta oinarrizko eskubide eta askatasunen arabera.*
3. *Aginte publikoek gurasoen eskubidea bermatzen dute, semealabek euren uste erlijioso eta moralekin bat datorren heziketa jaso dezaten.*
4. *Oinarrizko hezkuntza derrigorrezkoa eta doakoa da.*
5. *Aginte publikoek herritar guztien hezkuntza eskubidea bermatuko dute irakaskuntzaren programazio orokorraren bitartez, interesa duten sektore guztien partehartzeaz eta ikastegiak sortuz.*
6. *Ikastegiak sortzeko askatasuna onartzen zaie pertsona fisiko eta juridikoei, printzipio konstituzionalen errespetuaren arabera.*
7. *Irakasleek, gurasoek, eta behar denean ikasleek ere parte hartuko dute Administrazioak diru publikoaz finantzaturako ikastegien kontrol eta kudeaketan, legeak esaten duenaren arabera.*
8. *Aginte publikoek hezkuntzasistema ikuskatu eta homologatuko dute legeak betetzen direla bermatzeko.*
9. *Aginte publikoek legeak ezartzen dituen baldintzak betetzeko laguntza emango diete ikastegiei.*
10. *Unibertsiteaten autonomia onartzen da, legeak ezarritakoaren arabera."*

Hezkuntzarako eskubidea prestazio eskubide moduan konfiguratu da eta, horregatik, agian egokiago zatekeen hura gizarte eskubideen artean jorratzea. Aitzitik, hura kokatzen den konstituzio testuingurua eta aukeratutako metodoa ikusita, atal honetan aztertuko da.

Beharrezkoa da hezkuntza administrazioak jarrai dezala hezkuntza programazioa egokitzen eta etengabe hobetzen, unibertsitez besteko ikastetxeen sarea antolatzeko eta planifikatzeko ezarrita dauden irizpideak bete daitezela lortu arte. Horri dagokionez oso positiboa da konpromisoa gaineratu izana hezkuntza eragile guztien partaidetza herritarren

hezkuntza beharrian errealean planifikazio demokratiko eta egokia sortzeko prozesuan bermatzen saiatzeko.

Hezkuntza administrazioak arreta guztia jarri beharko du ikasleak onartzeko prozesuen kudeaketa zaintzeko, egiaztatuz ikaspostu gutxiegi dauden kasuetarako aurreikusita dauden lehenetsuen irizpideak aplikatzen direla, hautatutako ikaspostura sartzeko garaian auzkeren berdintasun egiazkoa dagoela segurtatze aldera.

Zerbitzu osagarrien –jantokia eta, bereziki, eskola garraioa– prestazioari dagokionez, hezkuntza administrazioak ahaleginak egin beharko lituzke zerbitzurako sarbidea ematen duten irizpideen aplikazio malguagoa egiteko, aplikazio horrek ikasleei ematen zaien arreta hobetzen badu eta arbitrarioa ez bada.

Bestalde, hezkuntza premia berezietan dagokienez, jotzen da eskola inklusiboaren esparruan dibertsitateari arreta emateko hurrengo plan estrategikoa errefortzu garrantzitsua izango dela praktika zuzenen aldeko eta hezkuntza-zerbitzuen arteko koordinaziorako jarduketadynamika sendotzeko eta finkatzeko. Nolanahi ere, eskola ordutegian zehar dauden osasun premia berezien erantzuna arindu beharko da.

Bestalde, [Hezkuntza, Unibertsitate eta ikerketa sailak](#) beharrezkoak diren neurriak hartu beharko ditu, bananduta eta dibortziazatuta dauden gurasoei haien seme-alaben eskolako bilakaeraren gaineko informazioa jasotzeko eskubidea onartuz (seme-alaben zaintza daukaten edo ez alde batera utzita), baita irakasleekin elkarrizketak edukitzeko eta zentroko hezkuntza komunitatean lankidetzan aritzeko eskubidea ere, gainontzeko gurasoen baldintza eta arreta berarekin.

3. HERRITARREN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

3.1. Zerga-sistema bidezkoa. Berdintasun, progresibotasun eta legezkotasun printzipioak

Espainiako Konstituzioaren 31. artikulua

“1. Herritar guztiek lagunduko dute gastu publikoei eusten, nork bere ahalmen ekonomikoarekin bat, zergen sistema bidezko baten bitartez, berdintasun eta progresibotasun printzipioetan oinarrituta, eta sistema horrek inola ere ez du edukiko konfiskatzeko gaitasunik.

2. Gastu publikoak baliabide publikoen esleipen zuzena egingo du, eta bere programazioan eta gauzatzean eraginkortasun eta ekonomia printzipioei eutsiko die.

3. Prestazio pertsonal edo ondareprestazio publikoak legearekin bat bakarrik ezarri ahal izango dira.”

PFEZ da kexa gehien eragiten dituen zerga. Hiru lurralde historikoetan zerga hori arautzen duten foru arau berriek garrantzizko berritasunak gehitu dituzte eta, denborak aurrera egin ahala, arauon aplikazioak arazo gutxi sortu ditu.

Planteatzen diren gaiak askotarikoak dira eta kasu ugari dituzte oinarri:

- ondare galeren tratamendua;
- ohiko etxebizitza eraikitzeagatiko kenkaria aplikatzeko baldintzak;
- ohiko etxebizitzan berrinbertitzeko epealdia;
- konpentsazio-pentsioen ordainketaren ondoriozko murrizketarako baldintzak, erregistratutako bikoteak desegiten direnean;
- familia unitatea: zerga batera ordaintzea bananduz gero;
- ezkontideak banantzen diren kasuetan ondorengoan ondoriozko kenkaria erdi bana (%50) aplikatzea, biek familia-zametarako ekarpena egiten dutenean;
- erregistratu gabeko bikoteak desegiten direnean, seme-alaben mantenurako urteko kopuruak ordaintzeagatiko kenkaria eta ondorengoengatiko kenkaria onartzeko baldintzak;
- zerga ordaintzeko modua hautatzeko epealdia;
- konturako ordainketen edo atxikipenen tratamendua;
- norbait lanetik iraitziz gero, kalte-ordainen salbuespena aplikatu ahal izateko langilearen eta enpresaren arteko lotura hiru urtez etenda egon beharra.

Tokiko zergen esparruan, kexa batzuk jaso dira ondasun higiezinaren gaineko zergaren, trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zergaren eta hiri-lursailen balio-gehikuntzaren gaineko zergaren aplikazioa dela eta.

Kudeaketa errazteko eta azkartzeko asmoarekin tokiko erakunde batzuek nahitaez helbideratzen dute zerga zor jakin batzuen kobrantza. Batetik, ordaintzeko modu hori nahitaezkoa izatea eta, bestetik, bestelako ordainketa bitartekoen murrizketa, toki entitateen ahalmenen gehiegikeria bat dira, foru araudian estaldurarik ez duena.

Bereziki dramatikoa da, berme hipotekarioa exekutatu ondoren beren etxebizitza galdu duten pertsonen egoera. Hain zuzen, pertsona horiek egoera horretara iritsi dira hitzartutako ordainketei ezin aurre egitearen ondorioz. Batzuetan, pertsona horiek, beren etxebizitza galtzeaz gainera, maileguren zati baten zordunak izaten jarraitzen dute, eta hala eta guztiz ere, ondasunaren transmisioak eragiten dituen zerga-likidazioak ordaindu beharrean aurkitzen dira, zeren eta toki entitateek hiri-lursailen balio-gehikuntzaren gaineko zerga –plusbalioaren zerga izenez ezagutzen dena– bidaltzen baitiete, ordain dezaten.

Justizia materialaren ikuspuntutik, jotzen dugu derrigortutako transmisioek zerga horretatik salbuetsita egon beharko luketela. Hori dela eta, gomendio orokor bat egin da, zerga horiek araupetzen dituzten foru arauak eta udal ordenantzak alda daitezzen, hain zuzen ere zerga ordaintzetik salbueste aldera ohiko etxebizitzaren gaineko exekuzio hipotekarioen ondoriozko sailen transmisioak.

Aurreko urteetan bezala, kexa ugari eragin ditu Trakzio Mekanikoko Ibilgailuen Zerga erregulatzen duen araudiak ezinduentzat ezarritako salbuespena era murrizgarrian aplikatzeak. Erabateko ezintasuna onartuta daukaten pertsonak salbuespen hori ere erreklamatzeko dute.

Tasei dagokienez, zerbitzuaren prestazio erreal eta eraginkorra kexatzeko gai da oraindik, adibidez, zaborraren tasaren kasuan.

Era berean, asko gehitu dira uraren tasaren fakturazioaren inguruko kexak, batez ere hornidura erregularizatzeko prozesuen ondorioz, erabiltzaileen aldaketak higiezina hornitzeko kontratuan ez islatzeagatik.

Udal batzuek tarifa desberdinak ezartzen dituzte tasen eta prezio publikoen ordainketan, baldintza hobekak emate aldera beren udalerrian errolatuta dauden pertsonen beste herri batzuetan errolatuta daudenen daukaten aldean, eta horrela jokatzeari ahaztu egiten zaie zerga horren ordainketa subjektu pasiboaren gaitasun ekonomikoari buruzko irizpideetan oinarritu behar dela, eta ez kanpoko beste inguruabar batzuetan; esate baterako errolan.

3.2. Jabetza pribaturako eskubidea

Espainiako Konstituzioaren 33. artikulua

- “1. Jabetza pribaturako eta jaraunsletzarako eskubidea onartzen da.*
- 2. Eskubide hauen funtzio sozialak bere edukia mugatuko du, legeekin bat.*
- 3. Inori ezingo zaio ondasun eta eskubiderik kendu baliagarritasun publiko edo gizartearen interesarengatik ez bada, beharrezko kalteordainketaren bitartez eta legeek ezarritakoaren arabera.”*

Jabetza pribaturako eskubidearen edukia, bestalde, eskubide horri Konstituzioan ematen zaion funtzioak mugatzen du. Hori dela-eta, lursail bateko jabeak eraikitzeke jasaten duen muga eta zorua udalaren hirigintzako plangintzarekin bat etorri erabiltzeko duen betebeharra justifikatu egiten dira gure hiri eta herrien arazoizko garapenaren gizarte interesarekin.

Jabetza eskubideak erabilera, gozamen eta ustiapen ahalmenak barne hartzen ditu, lurrari buruzko legediarekin eta hirigintza antolamenduarekin bat. Hiri lurra eraldatu eta hartan eraikitzeke ahalmena botere publikoen eskumena da, eta ez jabetza eskubidearen berezko ahalmen bat. Horregatik, lur jabeen eskubide eta betebeharrak kasuan kasuko hirigintza legediaren arabera gauzatzen dira.

Gora egin du hirigintzaren kudeaketatik heldutako kexen kopuruak (urbanizazio gastuen ordainketa, berriro bizilekua emateak).

Jabe batzuek zalantzan jartzen dituzte udalen jarduera legitimoak, lanak egiteko edo erabilera aldaketak egiteko baimenak ukatzen dituztenean udal plangintzaren aurkakoak direlako.

Higiezinen merkatuko egungo krisi egoeran, hirigintzaren arloko gatazka maila jaitsi egin da, hirigintza eta eraikuntza zereginen jaitsiera nabarmenaren ondorioz.

Ondare erantzukizunaren irudiak esan nahi du herritarrek ondarean jasandako kalteengatik kalte-ordainak jasotzeko eskubidea dutela horiek zerbitzu publikoen funtzionamenduari ondorio izan badira, eta horrek oraindik keak sorrarazten ditu.

Eragindako kalteak ordaintzearen izaera objektiboak eragiten du beharrezkoa ez izatea errua edo axolagabekeria egotea zerbitzu publikoen jardun edo jardun ezean. Izan ere, nahikoa zen kausalitate erlazioa frogatzea zerbitzu publikoen funtzionamendu normalarekin edo normala ez denarekin eta eragindako lesioarekin.

Administrazio publikoak, orokorrean, ez dira eragindako kalteen erantzukizuna onartzearen aldeko izaten, eta, askotan, beharrezkoa izaten da erantzuteko betebeharraren izaera objektiboa.

Derrigorrezko desjabetzeen arloan, zenbait kexa aurkeztu dira desjabetutako lursailak itzultzeko eskaerak –hain zuzen ere lursail horiek bere garaian afektazioa eragin zuen xederako erabili ez direlako– izapidetzerakoan geroratzeagatik. Administrazioak, batzuetan, hiru urte behar izan ditu erreklamazio-egileei erantzuteko eskatzen zuten lursail-itzulketa ez dela bidezkoa.

4. GIZARTE ESKUBIDEAK (GIZARTE ETA EKONOMI POLITIKAREN PRINTZIBIO GIDARIAK)

4.1. Familiaren babesa. Adingabeen eskubideen babesa

Espainiako Konstituzioaren 39.1. eta 4. artikulua

"1. Aginte publikoek familiaren babes sozial, ekonomiko eta juridikoa bermatuko dute."

"4. Umeek nazioarteko euren eskubideak zaintzeko hitzarmenetan ezarritako babesa izango dute."

Familia gizabanako gehien oinarritzko erreferentzia da eta adingabeen, adinekoen eta beharizan bereziak, dependentzia edo gaixotasunen bat dituzten gizabanakoentzako berebiziko zeregina du. Familia tradizionalaren bilakaerak arreta berezia eskatzen du, eredu hauen guztien berdintasuna sustatzeko ere: familia guraso bakarrak, sexu bereko gurasoak dituzten familiak, bananduak edo berriz elkartuak.

Bestalde, beharrezkoa da familia ugarienganako arreta bultzatzea, botere publikoen laguntza handiagoa behar baitezakete euren beharizanak asetzeko. Ez da ahaztu behar familia ugari bakoitzaren atzean, banaka eskubideen subjektu diren eta babes eta estaldura behar duten adingabe gehiago daudela. Administrazio publikoek laguntzak taxutu ditzakete familientzat; esate baterako, familia ugariei onura fiskalak aplikatzea tokiko zergetan hobia-riak ematearen bitartez.

Bestalde, guraso bakarreko familien babes berezia beharrezkotzat jotzen dugu eta, gure ustez, familia hauek, bi seme-alaba dituztenean, familia ugarien mailarekin parekatu beharko genituzke, Estatuko legeetan jadanik gertatzen den bezala.

Guraso bakarreko familien elkarte batek helarazi zigun kezkatuak zeudela eskola-esparruan "ikusezinak" zirelako, eta jotzen zuten komenigarria izango litzatekeela eskoletan erabiltzen diren material didaktikoetan errealitate hori islatzea.

Interesarekin itxaroten dugu berriki onetsitako [Familiei Laguntzeko Erakunde arteko III. Planaren](#) garapena. Plan horrek, testuinguruak baldintzaturik dagoenak, lehenetasunak ezartzea eskatzen du, sekula baino gehiago. Ados gaude zeharkakotasunaren ideiarekin, zeina plan honetako kontzeptu gidaria baita, bai eta familiei laguntzeko zerbitzuen eskaintza berri baten aldeko apustuarekin ere.

Lana eta familia bateragarri egitea familien kezka nagusietako bat da. Berriz esan beharra daukagu: beharrezkoa da lana eta familia bizitzan uztartzeko neurrientzako laguntzak abian jartzea, egungo araudiarekin une honetan estaldurarik gabe jarraitzen duten langile autonomoentzat.

Beharrezkoa da herri administrazioetako pertsonalaren lan baldintzen neurri arau-emaeleek lanaldia malgutzeko edo berrantolatzekeo neurriak barne hartzea, lanaren eta familiaren uztarketa laguntzeko sortu baitira, egungo arudiak eragiten dituen interpretazio zalantzak argitzeko asmoz.

Arartekoaren lehenetasunetako bat da, Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren bitartez, adingabeen eskubideak –bereziki, ahulenen eskubideak– babestea.

Familiaren babesik gabeko haur eta nerabeei dagokienez, beharrezkoa da, udal zerbitzuen partetik batik bat, familiei laguntzeko eta esku hartzeko apustu sendoagoa egitea.

Bestalde, indartu beharra dago foru aldundietako gizarte-zerbitzuek familiekin –bai itxuraz berregitura daitezkeen familiekin eta bai harrera- edo adopzio-familiekin– egiten duten lana.

Kezkagarria da, bestalde, gizarte zerbitzuetan artatutako neska-mutilen emantzipazio-unea, zeren eta familiaren laguntzarik ez dutenez, Administrazioari egokituko baitzaio bitarteko aldi hori egoki egin dadila zaintzea.

Babesik gabeko adingabeen kasuan, bakarrik dauden adingabe atzerritarren egoera azpimarratu beharra dago. Adingabe horien etorreran 2009an hasitako beheranzko joera berresten bada ere, oraindik ere nahikoa ez den babes sarea edukitzen jarraitzen dute. Berriz diogu larritasun kasuetarako harrera-protokolo bat eduki beharra dagoela. Beharrezkoa da, gainera, ez dadila berriz gerta adingabe horiei, foru-baliabideetatik kanpo ateratzen direnean, zaintza-amaierari edo familia-harreraren amaierari buruzko dokumentaziorik ez emateko jokabidea.

Bestalde, ikusi dugu hobera egin duela babeseko gizarte zerbitzuen funtzionamenduak, bai babesgabetasuneko egoerak detektatzeari dagokionez, bai familia-harrerako zerbitzuetan emandako arretari dagokionez.

Nerabeek beren gurasoen aurka indarkeria erabiltzeko egoeren aurrean, positiboki baloratzen dugu administrazio arlo desberdinetatik taxutzen ari den erantzuna, eta berres-ten dugu ahalegin handiagoak egin behar direla prebentzioaren arloan eta hasierako faseetako arretaren arloan.

Bestalde, gogoeta egin beharra dago generoko indarkeriaren biktima diren emakumeen seme-alaben egoerari buruz. Momentuz ez dira indarkeria horren biktima gisa aitortzen, berriaz erasorik jasan ez badute.

Hezkuntzapremia bereziak edo berariazkoak dituzten talde batzuk eskolatzeari buruz, izendatzaile komuna berriro ere familiekiko lankidetzaren hobekuntzan datza.

Beharrezkoa da ezgaitasunak dituzten ikasleen heziketa beharriaz erantzun egoki bat ematea; populazio etorkinetik datozen ikasleak, herri ijitoaren ume eta nerabeak eta gizarteak gutxietsitako populaziotik datozenak.

Beste alde batetik, beti eragin izan dute kezka **berdinen arteko eskola jazarpenaren** kasuek. Tratamendu iraunkorra behar duen fenomeno da, hain larria izanik, eta familiek, bizikidetzaren planek eta hezkuntza zentroek artikulatutako gainerako tresnek zeregin garrantzitsua dute kasu honetan. Kasu batzuetan teknologia berriak jazarpenaren bide gisa erabiltzen dira; horri “ziberbullying” deritza.

Orientazio sexual edo genero-identitate desberdineko nerabeek bazterketa egoerak eta gizarteratze zailtasunak pairatzen dituzte. Batzuetan, “jazarpen homofobiko eta transfobiko” deitutakoa oharkabean pasatzen da, berdinen artean detektatutako tratatu txarretako egoeren jatorri gisa.

Garrantzitsua da Administrazioak dibertsitate afektibo eta sexuala kudeatzeko lan planean bere buruari planteatu izana jazarpen homofobikoa detektatzeko tresnak biltzeko beharra.

Kezkagarria da hainbat erakunde sozialen txosten eta azterlanek azaldutako **umeen pobrezia** egoeraren hazkundea.

Denboran zehar egindako azterketek erakusten dutenez, haurrek helduek baino pobrezia-arrisku handiagoa dute, eta, areago, arrisku hori handiagoa da haurren talde jakin batzuetan. Pobrezia horrek berekin dakar infraetxeak sortzea, elikadura egokia bermatua ez izatea, hezkuntza eta aisialdiko jarduerarik ezin egin izatea, ikasketak garaia baino lehenago utzi behar izatea.

4.2. Osasunerako eskubidea

Espainiako Konstituzioaren 43. artikulua

“1. Osasuna babestua izateko eskubidea onartzen da.

2. Aginte publikoen eskuetan dago osasun publikoa antolatu eta babestea, neurri prebentibo eta prestazio eta zerbitzu beharrezkoen bitartez. Legeak ezarriko ditu guztion eskubide eta betebeharrak, honi dagokionez.

3. Aginte publikoek osasunhezkuntza, hezkuntza fisikoa eta kirola bultzatuko dituzte. Aisiaren erabilpen egokia ere erraztuko dute.”

Herritar batzuk kezu dira osasun prestazioak ukatu zaizkielako prestazio horiek zerbitzu zorroan aurreikusita ez egoteagatik, zeren eta osasun sistema publikoaren erantzukizuna soilik iristen baita legeetan, erregelamenduetan eta bestelako garapen-tresnetan berariaz aurreikusitakora.

Gaixoen kezkgaiak ez dira soilik osasun asistentziaren inguruokak: itxaron zerrendak bezalako alderdi instrumentalak, zerbitzuen kartera edo prestazioak lortzeko prozedurak, bestea beste.

Berriro ere pazienteek beren historia klinikoa eskuratzeko arazoak dituztela azaldu da kexetan.

Batzuetan zail gertatzen da oreka bat aurkitzea osasun administrazioak bere burua antolatzeko ahalmenaren eta erabiltzaileen eskubideen artean; esate baterako, familiako sendagilea edo sendagile espezialista aldatu nahi direnean. Ahal den neurrian, prozedura horiek malguagoak izan beharko lirarteke eta, gainera, gaixoari ahal den informazio guztia eman beharko litzaioke.

Bestalde, garrantzitsua da [Osakidetza](#)k, inguruabar jakin batzuetan, gaixoei jakinarazi ahal izatea aukerarik badagoela euren egoerak bideratzeko beste mediku baten bigarren iritzia edo alde aurretiko baimenei lotutako prozeduren bitartez.

Itxaron zerrendekin lotuta jasotako kexek zerikusia izan dute tratamenduekin, bereziki hauekin: ebakuntza kirurgikoak, tratamenduak, bereziki ernalezintasunari lotutakoak, espezialistei egindako kontsultak eta probak egitea.

Ebakuntza kirurgikoetarako itxaronaldiari dagokionez, kexak planteatzen dira ez soilik itxaronaldiaren iraupenarengatik, baizik eta, baita ere, ebakuntza kirurgikoa egingo den datari buruzko informazioa ez emateagatik.

Halaber, zenbait kexa aurkeztu dira ondare-erantzukizunari buruzko espedienteak izapidezterakoan gertatutako gerorazteengatik.

Gaixotasun kronikoak dituzten gizabanakoei dagokienez, jarduketa batzuk egin ditugu honako kasu hauetan: linfedema primarioek eta sekundarioek ukitutako pertsonak; metabolismoaren jaiotzetiko gaixotasunak dituzten pertsonak; prebalentzia txikiko gaixotasunak

–gaixotasun arraro gisa ezagutzen direnak– dituzten pertsonak; ageneriek ukitutako pertsonak; fibromialgia, neke kronikoa, sentiberatasun kimiko anitza eta elektro-hipersentiberatasuna daukaten pertsonak; eta gaixotasun neuromuskularrak dauzkaten pertsonak.

Aurrerapen batzuk lortu dira kronikotasunaren garapenean. Halere, erakunde-laguntza handiagoa eman behar zaie gaixo horien elkarteei eta haien eskubideen alde lan egiten duten entitateei, eskaintzen dituzten zerbitzuak eta programak bermatu ahal izateko.

Azkenik, **buru-gaixotasuna duten pertsonen** dagokienez, desentzueko litzateke [Buru Osasunaren Estrategian](#) gaixoaren askatasuna murrizten duten neurriak lantzeko protokoloak direla-eta proposatutako ekintzak aplikatzea.

Buru gaixotasun larriak dauzkaten pertsonen tratamendu ambulatorio ez-borondatezkoa ez da soilik arauen ikuspegitik landu behar; izan ere, oso garrantzitsuak dira lan terapeutikoa, zerbitzuak eskuragarri egotea eta erkidegoan asertibitatez lan egiten duten tratamendu-ekipoak eskuragarri egotea.

4.3. Ingurumen egokia izateko eskubidea

Espainiako Konstituzioaren 45. artikulua

“1. Herritar guztiek dute pertsonaren garapenerako ingurumen egokia izateko eskubidea, baita hura zaintzeko betebeharra ere.

2. Aginte publikoek baliabide naturalen zentzuzko erabilpena zainduko dute bizimodua babestu eta hobetzeko eta ingurumena konpontzeko, guztien elkartasun ezinbestekoan oinarriturik.

3. Aurreko atalean ezarritakoa urratzen dutenentzako, zigor penalak ezarriko dira legeak esaten duenaren arabera, edo behar denean zigor administratiboak ere bai, eta eragindako kaltea ordaindu beharko dute.”

Ingurumenaren arloan jasotako kexa gehienak udal baimenen araubidearen pean dauden **jarduera sailkatuen** zarata, usain eta keen ondorioz herritarrek jasaten dituzten eragozpenen ingurukoak dira.

Kutsadura akustikoari dagokionez, kexa ohikoenak ostalaritzako establezimenduek –taberna, pub, jatetxe, txoko edo sozietate gastronomikoak– sorrarazten dituzten zaratek eragindako arazoek salaketak dira, establezimendu horiek ez dituztelako isolamendu akustikorako neurriak egokitasunez betetzen, edo musika ekipoen gehiegikeriazko erabilerarengatik.

Zenbait kexa jaso ditugu gazteen taldeek elkartzeko saltokiak edo lonja komertzialak gero eta gehiago erabiltzearen ondorioz sortzen diren zarategatik.

Kasu askotan ikus daiteke, horrelako jarduerak eragindako eragozpenak arintzeko neurriak hartzerakoan, udalen partetik utzikeria edo gehiegizko pasibotasuna dagoela, eta hori kasuan kasuko jarduera- eta irekiera-lizentziak baimentzen dituen administrazioa izanda ere.

Hala eta guztiz ere, ezin dugu aipatu gabe utzi euskal udal askok emandako erantzun positiboak, neurriak hartu baitituzte tabernetatik edo diskoteketatik edo beste jarduera batzuetatik –arrandegiak, harakindegiak, sozietate gastronomikoak edo izozketa-tailer bat– heldutako zaraten inguruan izapidetutako kexen harira.

Bestalde, behar den irekitzeko edo jarduerarako lizentziarik gabe lanean ari diren jarduerak topatu ditugu, hain zuzen ere klandestinitzat jo beharko lirakekeenak. Halakoetan, udal agintariek jarduera itxi lezakete, inguruabarrak direla-eta hori gomendagarria denean, interresdunari entzunaldia eman ondoren.

Aipagarriak dira ere Administrazioaren obra edo azpiegiturek eragindako zaratengatik erreklamatzeko egindako kexak.

Bidegi foru sozietateak konpromisoa hartu du, erakunde honek izapidetutako kasu bat dela-eta, bide azpiegitura batetik heldutako zarata arintzeko neurriak hartzeko.

Fenomeno berezia da partikularrek eragindako arazo eta eragozpenen hazkundea. Udalek, ordenantzen bidez, muga onargarriak gainditzen dituzten auzokideek eragindako zaratak zehapen gisa tipifikatu ditzakete.

Beste fenomeno berri bat izan da jarduera batzuen ingurumen-kontrolaren izapidetzean zehar gure esku-hartzeak eragin dituen gatazka sozialei dagokiena; horixe gertatu da, izan ere, erlijio musulmaneko kolektibo batzuek Bilbon eta **Gasteizen** kultu-egoitza berriak eskatu dituztenean.

Zoruaren kutsadurari eta kutsadura hidrikoari dagokienez, uren eta itsas bazterren kalitateari eragiten dioten isurketekin zerikusia duten kexak kontuan hartu behar dira, bai esparru publiko hidraulikoan, bai itsas-lehortarrean, eta zoruaren kutsadura biologiko eta kimikoetan oinarritutako ingurumenaren aurkako eraginak salatzen dituztenak ere.

Kutsadura elektromagnetikoak herritarrak kezkatzen ditu, energia elektrikoa zabaltzeko sareen, wifi bidez Internetera konektatzeko sistemen, telefonia mugikorren eta telebistaren instalazio eta antenek eragiten dituzten uhinen emisioa dela eta.

Nahiz eta ezin den eremu elektromagnetikoek eragindako arriskua zehaztu ikuspegi guztiz zientifiko batetik, ezta osasunarekiko eragina ere, arauak eta ordenantzek babeserako neurri gehigarriak exijitzen ari dira. Gainera, Administrazioak esku hartu beharko du instalazioen legezotasuna kontrolatzeko, arau-emaileak diren indarrean dauden araudia eta udal ordenantzak kontuan hartuta.

Guraso-talde batek planteatu du ez daudela ados nahitaezkoa izatearekin, **Eskola 2.0** programaren barruan, wifi sare baten bidezko haririk gabeko konexioa edukitzea.

Gomendio orokor bat egin da, non adierazten baita beharrezkoa dela administrazio publikoek parte hartzeko mekanismoak susta ditzatela, ingurumenean eraginak dakartzaten

jardueren funtzionamendutik eratorritako gatazkak kudeatzeko. Dauden parte-hartze prozesuetan, kalitate-estandar oinarritzko batzuk ezarri behar dira, ingurumen gaietan parte hartzeari dagokionez. Gainera, funtsezkoa da prozeduran interesdunak diren alde guztiek emaitzari buruzko komunikazioa jasotzea. Informazio horren barruan, honakoak sartu behar dira: erabakiari buruzko informazioa, egindako alegazioei buruzko informazioa eta parte-hartze prozesuaren gaineko inferentziari buruzko informazioa.

Azkenik, oraindik alternatiba guztiak irekita daudelarik **ingurumen-gaietan parte hartzea** funtsezko elementua da erabaki on bat hartuko dela bermatzeko.

4.4. Etxebizitza duina izateko eskubidea

Espainiako Konstituzioaren 47. artikulua

“Espainiar guztiek dute etxebizitza duin eta egokia izateko eskubidea.

Aginte publikoek beharrezko baldintzak sustatu eta behar diren arauak ezarriko dituzte eskubide hori gauzatzeko, lurraren erabilpena interes orokorrekekin bat arautuz, espekulazioa galarazteko.

Gizarteak erakunde publikoen hirigintzajarduerak sortutako gainbalioetan parte hartuko du.”

Jakina denez, azken urteotan, euskal herritarren kopuru esanguratsu baten arazo nagusietako bat etxebizitza duina eskuratu ahal izateko zailtasun objektiboa izatea da. Botere publikoak etxebizitza babestuen sorrera bultzatzen aritu dira, merkatu librean etxebizitza erostea ezinezko dutenei etxebizitza eskuratzea posible egiteko beste neurri batzuekin batera. Neurriak bereziki zuzendu zaizkie etxebizitza-premia larria duten sektore horiei.

Etxebizitza duinaz eta egokiaz gozatzeko eskubidea nabarmenki mugaturik geratu da azkenaldian, krisi ekonomikoko egoera dela eta. Horrek, pertsona eta talde ahulenen diru-sarrerak murriztea dakarrenez, areagotu egin ditu herritar askok dituzten zailtasunak alokairuko gastuen edo etxebizitzaren gaineko hipoteka kuoten ordainketari aurre egin ahal izateko.

Gainera, indarreko araudiak eta euskal herri-administrazioek onartu dituzten planak eta neurriak nahikoak ez direla ikusi da, horien bitartez dagoen babes publikoko etxebizitza eskarari erantzun nahi bazaio eta egungo testuinguru ekonomikoan bizitasun handiagoz azaltzen ari den etxebizitza beharreko egoera bereziei aurre egin nahi bazaie.

Egungo krisia aukera bat bezala hartu behar da etxebizitza duin eta egokia izateko eskubidea benetan bermatuko duen etxebizitzari buruzko legea onartzeaz hausnartzeko, eta euskal herri-administrazioek etxebizitza programak eta politikak berritzeko modua azter dezaten, herritar guztiei eskubide hori ziurtatzeko.

Testuinguru horretan, beharrezkotzat jotzen da apustu irmoa egitea alokairu araubideko etxebizitza babestua sustatzearen alde; horrekin batera, baliabide publikoak nabarmen handitu behar dira, alokairuko etxebizitzaren parke publikoak sortu ahal izateko, krisi uneotan

halako etxebizitzaren eskaria handitu baita. Era berean, lehendik dauden alokairu-merkatu-rako bitartekaritza programak indartu behar dira, batez ere etxebizitza hutsa mugiaraztea bilatzen dutenak.

Krisiaren ondorio dramatikoenetako bat da egunetik egunera gora egiten duela etxebizitzarako gastuei aurre egin ezinik dauden herritarren eta familien kopuruak. Horren erakusgarri nagusia da utzarazpen judizialek gora egin izana. Presakoa da botere publikoek neurriak hartzea une hauetan hipoteken ordainketa bere gain ezin hartu dezaketen pertsonak beren etxebizitzak galdu ez ditzaten. Horri dagokionez, finantza entitateen eta beren etxebizitzak galtzeko arriskua pairatzen duten pertsonen arteko bitartekaritza-tresnak eta –bideak sustatu beharko lirateke.

Oso positiboki baloratzen ditugu Eusko Legebiltzarreko 2011ko apirilaren 13ko eztabaidan onetsitako 61 ebazpenak, eta bereziki honakoetara zuzendutakoak: alokairuko etxebizitzaren kopurua handitzea; alokairuko etxebizitzaren sustapen publikoak kokatzeko mapa bat diseinatzea, udalen arabera; %50era arte handitzea sustatzen diren alokairuko etxebizitzaren kopurua; errentamendurako etxebizitza hutsen kopurua handitzea; eta bitartekaritza programa berri bat sortzea etxebizitzaren jabeen eta maizterren artean, etxebizitzak alokatzeko merkatuan modu oneko eskaintzak egin daitezela sustatzeko.

Bestalde, gabeziak edo hutsak konpontzea etxebizitza duin eta egokiaz gozatzeko eskubideari estuki lotuta dagoen betebeharrak bezala hartu behar da, eta administrazioek arreta bereziarekin eskatu behar diete hori enpresa eraikitzaileei.

4.5. Ezgaitasun fisikoa, sentimenezkoa edo psikikoa dutenen eskubideak

Espainiako Konstituzioaren 49. artikulua

"Aginte publikoek minusbaliatu fisiko, sentimenezko eta psikikoentzako prebentzio, tratamendu, birgaitze eta gizarteratze politika egingo dute. Behar duten zainketa espezializatua eskainiko die, eta laguntza berezia emango die, izenburu honetan hiritar guztientzat ezarri diren eskubideak erabili ahal izan ditzaten."

Ezgaitasunen bat duten pertsonak eguneroko bizitzan zailtasun handiak izaten jarraitzen dute hori berdintasunezko baldintzetan garatu ahal izateko, arazoak baitutuzte hirian ibiltzeko, erabilera publikoko eraikinetara sartzeko, garraioa erabiltzeko edo lanpostua eskuratzeko.

Botere publikoek beren kasa bizi ahal izatea bermatu behar die ezgaitasunen bat duten pertsonen, oinarrizko premiak betetzeko nahikoak diren laguntzekin.

Nabarmenezkoa da berriki onetsi dela [abuztuaren 1eko 26/2011 Legea](#), Arauak Ezgaitasuna duten Pertsonen Eskubideei buruzko Nazioarteko Itunaren arabera egokitzea. Lege horrek, izan ere, eredu-aldaketa bat dakar, legea onetsi den unetik aurrera ezgaitasuna duten pertsonak eskubideen titularrak direlako eta ez soilik laguntza-politiken xedea.

Ingurune fisikoaren edo hirigunearen eta eraikinen irisgarritasuna dela eta, oraindik ere ezgaitasunen bat duten pertsonak kexak jartzen dituzte erakunde honetan.

Hornikuntza publikoak eta ekipamendu kolektiboak erabili ahal izateko eskubideak berarekin dakar egon daitezkeen arkitektura-oztopoak deuseztatzea. Adibidez, esanguratsua da horrelako oztopoak egotea buru-osasuneko zentro baten sarbidean.

Asko aurreratu bada ere, **garraio publikoaren** irisgarritasun unibertsala da ezgaitasunen bat duten pertsonen aldarrikapen nagusietako bat, eta erronka handi bat, Euskal Autonomia Erkidegoan garraio publikoko zerbitzuak kudeatzen dituzten enpresetako eragileek aurre egin beharrekoa. Hori guztia egiaztatu ahal izan dugu erakunde honek EAEko garraio publikoaren sistemaren irisgarritasunari buruz egin duen txosten-diagnostikoan.

Txosten horretan egiaztatzen da irisgarritasunaren arloko kalifikazio ona merezi dutela Bilboko metroaren sistemak edo tranbien sistemak, eta, aldiz, trenbide-garraioak ia irisgarritasunik batere ez duela. Errepide bidezko sistemak ere ez dira sobera egokiak, irisgarritasun graduari dagokionez, kontuan hartzen bada autobus terminal nagusien egoera, bai eta EAEko lurralde osoko geralekuen egoera ere.

Baldintza berberetan emango den **hezkuntza** eta prestakuntza da sistemaren beste oinarrizko zutabeetako bat ezgaitasunen bat duten pertsonak erabat eta aktiboki gizartera daitezen. Nolanahi ere, hezkuntza-errealitateak asko falta du helburu hori lortzeko; hala egiaztatu dugu, esate baterako, zeinu-hizkuntzaren interpreteak behar dituzten entzumen urriko pertsonak egindako kexak bideratzean.

Berriz nabarmendu behar da ahalegin handiagoak egin behar direla hezkuntza premia beziak dituzten adingabeentzako hezkuntza-erantzunean.

Zergei buruzko araudiak zerga-onurak ezartzen ditu (salbuespenak, hobariak, murrizketak...). Horien bidez, batetik konpentsatu egin nahi dira ezgaituren bat duten familiak, gastu handiagoa egin behar izaten baitute, eta, bestetik, familia horiei eragiten dien ahalmen ekonomiko txikiagoari erantzun asmo zaio. Alabaina, gaur-gaurkoz dauden onuren aplikazioa kasu askotan interpretazio formalisten baitan dago. Horri dagokionez, uste dugu une oro interpretazio finalistak aldeztu behar direla, ezgaitasuna duten pertsonen onura horietaz baliatzeko modua emateko, baldin eta horretarako oinarrizko betekizunak betetzen badituzte.

Azkenik, adierazi nahi dugu **komunikazioaren irisgarritasuna** bermatuko duten neurri teknikoak hartu behar direla. Horregatik, gure ustez erabakigarria da botere publikoen jarduerak komunikazioan irisgarritasun-baldintzak ezartzera bideratzea, horrela ziurtatuko baita ikusmen eta entzumen urriko pertsonak diskriminatuak ez izateko eta aukera berberak izateko duten eskubidea benetakoa eta eraginkorra dela. Horrela, garraio publiko-iristeko erraztasunari buruz, egiaztatu da ez dagoela inolako bitartekorik komunikazio zailtasunak dituzten pertsonen irisgarritasuna bermatzeko. Era berean, egiaztatu dugu

eraikin publikoetako arreta-guneak kokatzen diren lekuetan informazioa eta komunikazioa erraztuko duten baliabide teknikoek hutsa, hezkuntza, osasun eta baliabide sozialen irisgarritasunari dagokionez.

Azkenik, adierazi behar da egungo gizarte sareak ia eskuraezinak direla zentzumen ezgaitasunen bat duten pertsonentzat.

Horrez gain, herri-administrazioetako web orrialde asko eskuraezinak dira zentzumen ezgaitasunen bat duten pertsonentzat.

4.6. Adinekoen eskubideak

Espainiako Konstituzioaren 50. artikulua

“Aginte publikoek, pentsio egoki eta aldizka eguneratuen bitartez, adineko pertsonen nahikotasun ekonomikoa bermatuko dute.

Eta familiaren betebeharrak alde batera utzita, euren ongizatea sustatuko dute gizarte zerbitzu sistema baten bitartez, osasun, etxebizitza, kultura eta aisialdiko arazo espezi-fikoak konpontzeko.”

Adintsuen taldea gero eta ugariagoa da, euskal biztanleen ia %20 hartzen du, bizi-itxaropena areagotu egin delako. Horrez gain, oso talde heterogeneoa da; izan ere, batetik, autonomia pertsonala eta gizartean aktiboki esku hartzeko gai diren pertsonak barne hartzen ditu, eta, bestetik, autonomia pertsonala oso mugatuta duten menpeko pertsonak.

Herri-administrazioek bere egin behar dute **zahartze aktibo** eta osasuntsuaren ideia, eta adintsuen bizimodu aktiboa eta autonomia sustatu behar dute, ez bakarrik pertsona horiek bizi-kalitate hobea izan dezaten, baizik eta baita ere gizarte-zerbitzuak iraunarazten laguntzeko. Ikusmolde horren oinarria da adineko pertsonen independentzia, partaidetza, duintasun, laguntza zein auto-errealizazio printzipioak onartzea. Administrazio publikoek zahartze aktiboa sustatzeko zehaztutako neurriak gauzatu egin behar dira.

laz nabarmendu genuenez, **adineko pertsonak jasaten dituzten tratu txar** egoerak, bereziki, psikologikoak, guztiz azaleratu gabeko egoerak dira, eta, hortaz, tratu txarrak prebenitu eta antzemateko neurriak hartu behar dira.

Oso kezkarriak dira Eusko Jaurlaritzako [Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak](#) eginiko azterlanaren emaitzak. Izan ere, azterlan horren arabera, susmoa zegoen gure erkidegoan 60 urtetik gorako 13.249 pertsonak tratu txarrak –bereziki psikologikoak– pairatzen ari izateari buruz. Hori dela eta, oso positiboa da sail horretan egindako kanpaina, adineko pertsonen aurkako tratu txarrei aurrea hartzeko eta tratu txar horiek ikustarazteko.

Osasun eta gizarte arreta aldibereko, koordinatu eta iraunkorrerako beharrak, arretaren jarraitutasun printzipiorako doitu, garrantzi berezia hartzen du adinekoen kasuan, eta bereziki menpekotasuna duten adinekoengan.

Oraindik ere zenbait gabezia daude egoitzetako arretari dagokionez.

Berriro ere agerian jarri da hiru alde handiak daudela foru aldundiek adineko pertsonentzako egoitzen plazetarako ezartzen dituzten prezio publikoen zenbatekoen artean. Gizarte zerbitzuei buruzko legea garatzeko araudian, prezio publiko horien artean orain dauden aldeak gutxitzeko joera izan beharko lukete.

Adineko pertsonak erakutsi dute nahiago izaten dutela, ahal dela, beren etxean gelditu, mendetasun-egoerari aurre egin ahal izateko. Hori lortzeko, indartu egin behar dira xede horretara bideraturiko neurriak; esate baterako, telelaguntza zerbitzua, etxez etxeko laguntza, etxebizitzaren egokitzea, eguneko zentroak, egoitzetan eta eguneko zentroetan aldi baterako egonaldiak eta asteburukoak eskaintzea, bono-taxi zerbitzua...

Familia-inguruneko zainketetarako prestazio ekonomikoa lehenesterakoan izan den goraldiak eta prestazioen guttizkoan egoitza-arretak izan duen beherakadak berresten dute nahiago izaten dela mendetasun egoeran dagoen adineko pertsonak beren etxean geratzea.

Gure burua zoriondu beharrean gaude, Eusko Jaurlaritzak telelaguntza zerbitzua bere gain hartu duelako, eta horrek orain arte antzemandako hainbat arazo amaitzea ekarriko duelako; izan ere, zerbitzua jaso ahal izateko eskakizunak malguagoak izango dira eta zerbitzua hobetzeko aukerak ere egongo dira.

5. LABURBILKETA

Atal honek Euskal Autonomia Erkidegoko eskubideen babesaren egoeraren balioespena biltzen du, hala eskatzen baitu Arartekoaren jarduna arautzen duen legeak. Legearen egitura Konstituzioak ematen dituen eskubide guztietan datza, baina, laburbilketa atala izanik, ez ditu Arartekoaren erakundearen ekintzek sorrarazten dituzten gai guztiak agortu nahi, logikoa denez.

Hori dela-eta, balorazio osatuagoak gainerako atalen gaineko jarraipena egitea ere eskatuko du, eta, batez ere, I. atalaren gainekoa. Izan ere, eremu bakoitzaren azterketan eremu material bakoitzeko benetako balorazioak biltzen dira eta kasu guztietan ez dira atal honetan laburbildu.

Halaber, bereziki behartsuak diren eta eskubideetan urradurak jasateko aukera gehiago dituzten talde batzuei eragiten dieten gaiak azter daitezke txostenen honen III. atala aztertuz.

Bestalde, V. atalari esker eskubide batzuk aztertu ahal izango ditugu, 2011n egindako txosten monografikoen bitartez edo lantze fasean daudenen bitartez.

Edonola ere, espero dugu atal honetan eta txostenaren gainerakoetan bildutako diagnostikoa lagungarri izatea botere publikoentzat herritarren eskubideen defentsan neurri zehaztuetan sakontzeko, bereziki egungo krisi ekonomikoko egoera eta egoera horrek pertsonen eskubideetan duen eragina direla eta.



ERANSKINA

EMAN DIREN EBAZPENAK

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko urtarrilaren 13koa**, Mutrikun autobus geraleku bat eta Laranga auzoa adierazten duen seinalea jartzeko egindako eskaerari buruzkoa.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko urtarrilaren 14koa**, Mutrikuko Udalak “Kalbario bidea” izenekoaren bide publikoa aldatzearen inguruan erantzunik ez emateagatik eta jardunik ez bideratzeagatik.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko otsailaren 7koa**, Mutrikuko Udalak legezko titulurik gabe burutu duen bititoki jabedunean sartzeko atearen eta hormaren zati baten eraispenari buruzkoa.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko otsailaren 10ekoa**. Horren bidez, Arartekoaren esku-hartzea amaitutzat ematen da medikuak adierazitako diagnosi proba batzuk burutzeko osasun arloko zerbitzuen funtzionamenduari dagokionez.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko otsailaren 23koa**. Horren bidez, Euskal Herriko Unibertsitateko (EHU) irakasle erantsi gisa egiaztatzeko ebaluazio eskaerari buruzko jarduera amaitzen da.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko otsailaren 23koa**. Horren bidez amaitu da iragarpen honen inguruko esku-hartzea: enplegu-eskari aktiboa mantentzen ez zuten pertsonen diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioa etetea.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko otsailaren 28koa**, Amorebieta-Etxanoko Udalari hirigintzako legezkotasunaren aurka lur-zati baten baso erabileragatik egindako salaketa bat izapidetzeko gomendatzen diona.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko otsailaren 28koa**. Beraren bidez, Laudioko Udalari gomendatzen zaio berariaz erantzuteko sustatzaile baten erreklamazio bati, urbanizazio obra batzuegatik zorretan zeuden diru-zenbateko batzuen ingurukoa.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko otsailaren 28koa**. Horren bidez, Erandioko Udalari gomendatzen zaio berariaz erantzuna eman diezaien hirigintzako bi lizentziei.

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko martxoaren 3koa**, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatean irakasleen ordezkapenatarako hautagaien poltsan sartzeko lehiaketari dagokion jarduketara amaitzeko.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko martxoaren 10koa**. Horren bidez, ikasleak onartzeko ezaugarri garrantzitsu gisa premutasuna lehenesten duen irizpidea aplikatzeari buruzko jarduera amaitzen da.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko martxoaren 18koa**. Horren bidez, osasun administrazioari iradokitzen zaio, tratamendu bereziak baimentzeko prozedura arinago bat bultzatzea.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko martxoaren 25koa**, Durangoko Udalaren erantzunik eta jarduerarik ezari buruzkoa, zanga baten espazio publikoaren okupazioa eta osasungarritasunik eza dela-eta egindako salaketan aurrean.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko martxoaren 31koa**. Horren bidez, Osakidetzari gomendatzen zaio historia klinikoen izapidea erregulatzen duten prozeduretan jasotako historikoa klinikoak eskuratzeko irizpideen aplikazioa egoki dezan, azaroaren 14ko 41/2002 Legearen xedapenei jarraiki.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko martxoaren 31koa**. Horren bidez, Karrantzako Udalari gomendatzen zaio epean erantzun dezala egindako hirigintzako kontsultari.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko apirilaren 1koa**. Horren bidez, Erandioko Udalari iradokitzen zaio Altzagako auzoa hirigintza aldetik biziberritzeko ahaleginekin aurrera jarraitzeko eta horri lehentasuna emateko.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko apirilaren 6koa**. Horren bidez, Orendaingo Udalari gomendatzen zaio udalerrian bizi den familia bat biztanleen udal erroldan inskribatu dezan.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko apirilaren 7koa**. Horren bidez, Abanto-Zierbenako Udalari gomendatzen zaio udaleko arkitekto aholkulariak bere lanpostua bete zuen bitartean burutu zituen funtzioei buruzko ziurtagiria egin dezan.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko apirilaren 13koa**. Horren bidez, Osasun eta Kontsumo Sailari gomendatzen zaio pertsona bati osasun sistema publikoaren onuradun gisa dagozkion zerbitzu guztiak eman diezazkion.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko apirilaren 19koa**. Horren bidez Orioko Udalari gomendatzen zaio burutu duen gizarte esku-hartzea ebalua dezan eta, beharrezkoa balitz, ondare erantzukizuneko prozedura ofizios has dezan eta beharrezkoak diren neurriak abian jar ditzan pertsona batek dagozkion eskubideak erabiltzeko eta gizarte arreta egokia jasotzeko aukera izan dezan.

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko maiatzaren 2koa.** Horren bidez, Turtziozko Udalari gomendatzen zaio Palestinako pertsona baten biztanleen erroldan izena emateari dagokionez, eragin data zuzendu dezala.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko maiatzaren 3koa.** Horren bidez, Donostiako Udalak lurzoru urbanizaezinean obra batzuk legeztatzeko emandako lizentzia baten aurka jarritako kexa-espedientea amaitutzat ematen da.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko maiatzaren 11koa.** Horren bidez, Bermeoko Udalari gomendatzen zaio ostalaritza lokal batek eragindako kalteak saihesteko neurri egokiak har ditzan eta jarduera horri ingurumen legezkotasuna betetzea eska diezaion.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko maiatzaren 13koa.** Horren bidez, Abaltzisketako Udalari gomendatzen zaio lizentziarik gabeko obren legalizazio espedientearekin jarraitzeko.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko maiatzaren 17koa,** administrazio orokorreko postuak okupatu nahi dituzten irakasle funtzionarioek euskararen 4. hizkuntz eskakizuna akreditatu ahal izateko bideak prestatzeko aukerari buruzko jarduera bat amaitzen duena.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko maiatzaren 25ekoa.** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Politikako eta Gizarte Zerbitzuetako Sailari gomendatzen zaio pertsona bati etxebizitzarako prestazio osagarriari dagokionez jaso ez duen zenbateko bat kobratzeko daukan eskubidea onar diezaion, etetea bertan beherea utzi dezan eta modu okerrean jasotako prestazioak itzultzeko prozedura baliogabetu dezan.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko maiatzaren 26koa,** Ordiziako Udalari gomendatzeko erreklamazio-egileari matrikula gisa kobratutako zenbatekoa itzul diezaiola.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko maiatzaren 26koa.** Honen bitartez, Bizkaiko Foru Aldundiari atxikitako langile baten nominan hartzekoen kenkaria aplikatu izanari buruzko kexa espedientea amaitzen da.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko ekainaren 6koa.** Horren bidez, Sestaoko Udalari gomendatzen zaio familia bat udal erroldan ofizioz bajaran ematen duen ebazpena bertan behera utz dezala, familia udal erroldan mantendu dezala eta Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailari jakinarazi diezaiola familia horrek erroldaren baldintza betetzen duela, esleitu dioten babes ofizialeko etxebizitza berehala eman diezaioten.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko ekainaren 13koa.** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Politikako eta Gizarte Zerbitzuetako Sailari gomendatzen zaio gizarte laguntzak berriro ere abian jar ditzan eta okerreko kobrantzen ondoriozko zorra barka dezan ez baitago arrazoirik.

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko ekainaren 13koa.** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiaren Gizarte Politikako eta Gizarte Zerbitzuetako Sailari gomendatzen zaio araudiak ezartzen dituen berme guztiak aplikatu ditzala, diru-sarrerak bermatzeko errenta, etxebizitzarako prestazio osagarri eta gutxieneko bermerako laguntza prestazio bat atzeraeraginezko ondorioekin eten den kasu batean.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko ekainaren 13koa.** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Politika eta Gizarte Zerbitzuetako Sailari gomendatzen zaio gizarte laguntzak berriro ere abian jar ditzan etete arrazoiak agortu direnean.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko ekainaren 16koa.** Beraren bidez, Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailari gomendatzen zaio, etxebizitza aldaketaren berariazko beharriazana aitortu ondoren, erreklamazio egilearen babes ofizialeko etxebizitza etxebizitza handiago batekin truka dezala.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko ekainaren 22koa.** Horren bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politikako Sailari gomendatzen zaio kontuan har dezan interesdunak diru-sarrerak bermatzeko errenta eskatu zuenean bizikidetzeta unitate bat osatzen zuela eta prestazio hori lortzeko baldintzak betetzen zituela.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko ekainaren 28koa.** Horren bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiko langile publiko baten lanbide bizitza bateratzeko lanaldia murriztu eta egokitzeko eskubideen inguruko kexa-espeditente bat amaitutzat ematen da.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko uztailaren 4koa.** Horren bidez Osakidetza gomendatzen zaio azaroaren 14ko 41/2002 Legeko aurreikuspenak ezar ditzan, hildako baten historia klinikoko datuak eskuratzeko eskaera batean.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko uztailaren 15ekoa.** Horren bidez, Plentziako Udalari gomendatzen zaio, emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaren printzipioari jarraituz, hiri horretako Zubi Zuri deritzon zubiaren pasabidean era iraunkorren ikusgai jarritako laminak genero ikuspegitik berrazter ditzala eta, ondorioz, hautatutako argazki eta testuak ordezkari ditzala, emakumeek hiriko bilakaera sozial, kultural eta ekonomikoan izan duten presentzia esplizituki islatzen duten beste batzuk ipinita.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko uztailaren 19koa.** Horren bidez, Olabezarreko A-4609 errepidean espalo berria eraikitze lanen gauzatzean irisgarritasunari buruzko araudiaren ez betetzearen gaineko jarduera amaitutzat jo da.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko uztailaren 21ekoa.** Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Kultura Sailari gomendatzen zaio "zaldi-proben" lehiaketako parte hartzaile bati ezarritako zigorra ondorioz gabe utzi diezaion, ukatutako lekukotza-froga bat praktikatu eta ebazpen berri bat emate aldera.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko uztailaren 21ekoa.** Haren bidez Debako Udalak izapidetutako hirigintza espeditente bati buruzko informazioa lortzeko zailtasunen aurrean zabalduko kexa-espeditente bat amaitu da.

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko uztailaren 21ekoa.** Horren bidez, Errigoitiko Malluki industriaguneko lurzoria garatzeko egindako administrazio-jarduerei buruzko bitartekotza amaitzen da.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko uztailaren 22koa.** Horren bidez, Musikeneko ikasleen eskubide eta betebeharren araudiari buruzko jarduera amaitzen da.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko uztailaren 29koa.** Horren bidez, Gipuzkoako Abokatu-en Elkargoari gomendatzen zaio ireki dezala diziplina espediente bat, behar bezala artxibatu ez zen salaketa bat ikertzeko, eta gai deontologikoen arloko kexak kudeatu eta ebazpenak arrazoitzeko gomendioak berriro aipatzen dizkio.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 1ekoa.** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Zerbitzuen Sailari gomendatzen zaio hainbat agiri onar ditzala benetako egoitzaren baldintza betetzearen egiaztagiria gisa.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 1ekoa.** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Zerbitzuen Sailari gomendatzen zaio hainbat agiri onar ditzala benetako egoitzaren baldintza betetzearen egiaztagiria gisa.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 1ekoa.** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Zerbitzuen Sailari gomendatzen zaio hainbat agiri onar ditzala benetako egoitzaren baldintza betetzearen egiaztagiria gisa.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 1ekoa.** Horren bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiaren Ogasun eta finantza Departamentuko Ikuskaritzaren Zuzendariordetza Nagusiko lanpostuetara atxikitako funtzionario batzuek sustatutako kexaren inguruan bideratu dugun esku-hartzea amaitzen da.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 4koa.** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiaren Gizarte Zerbitzuen Sailari gomendatzen zaio eraginik gabe utz dezala forma akats larriengatik behar ez bezala eskuratutako kopuruak itzuli beharragatik sortutako zorra.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 4koa.** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiaren Gizarte Zerbitzuen Sailari gomendatzen zaio eraginik gabe utz ditzala etxebizitzako gastuetarako prestazio osagarriaren etetea eta forma akats larriengatik behar ez bezala eskuratutako kopuruak itzuli beharragatik sortutako zorra.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 4koa.** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiaren Gizarte Zerbitzuen Sailari gomendatzen zaio eraginik gabe utz dezala forma akats larriengatik behar ez bezala eskuratutako kopuruak itzuli beharragatik sortutako zorra.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 11koa.** Horren bidez, Karrantzako Udalari gomendatzen zaio al bait lasterren amaitu dezan jabari publikoko lursail baten salerosketa erabakiaren ofiziozko berrikuspenaren espedientea eta eragindakoei kalte-ordainak eman diezaien dagozkien galerengatik.

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 12koa.** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiaren Gizarte Zerbitzuen Sailari gomendatzen zaio eraginik gabe utz ditzala etxebizitzako gastuetarako prestazio osagarriaren etetea eta forma akats larriengatik behar ez bezala eskuratutako kopuruak itzuli beharragatik sortutako zorra.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 12koa.** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiaren Gizarte Zerbitzuen Sailari gomendatzen zaio eraginik gabe utz ditzala etxebizitzako gastuetarako prestazio osagarriaren etetea eta forma akats larriengatik behar ez bezala eskuratutako kopuruak itzuli beharragatik sortutako zorra.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 12koa.** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiaren Gizarte Zerbitzuen Sailari gomendatzen zaio eraginik gabe utz ditzala etxebizitzako gastuetarako prestazio osagarriaren etetea eta forma akats larriengatik behar ez bezala eskuratutako kopuruak itzuli beharragatik sortutako zorra.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 12koa.** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiaren Gizarte Zerbitzuen Sailari gomendatzen zaio eraginik gabe utz ditzala etxebizitzako gastuetarako prestazio osagarriaren etetea eta forma akats larriengatik behar ez bezala eskuratutako kopuruak itzuli beharragatik sortutako zorra.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 22koa.** Horren bidez, Sopuertako Udalari gomendatzen zaio ebatz dezala eskorga bide baten legezko egoera, aurretik nahitaezko instrukzioa eginda.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 23koa.** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiaren Gizarte Zerbitzuen Sailari gomendatzen zaio eraginik gabe utz ditzala Etxebizitzako gastuetarako Prestazio Osagarriaren etetea eta forma akats larriengatik behar ez bezala eskuratutako kopuruak itzuli beharragatik sortutako zorra.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 24koa.** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiaren Gizarte Zerbitzuen Sailari gomendatzen zaio eraginik gabe utz ditzala etxebizitzako gastuetarako prestazio osagarriaren etetea eta forma akats larriengatik behar ez bezala eskuratutako kopuruak itzuli beharragatik sortutako zorra.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 24koa.** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiaren Gizarte Zerbitzuen Sailari gomendatzen zaio eraginik gabe utz ditzala etxebizitzako gastuetarako prestazio osagarriaren etetea eta forma akats larriengatik behar ez bezala eskuratutako kopuruak itzuli beharragatik sortutako zorra.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abuztuaren 24koa.** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiaren Gizarte Zerbitzuen Sailari gomendatzen zaio eraginik gabe utz ditzala Etxebizitzako gastuetarako Prestazio Osagarriaren etetea eta forma akats larriengatik behar ez bezala eskuratutako kopuruak itzuli beharragatik sortutako zorra.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko irailaren 21koa,** udal aurrekontuen izapidetzean eta edukian legea betetzeari buruzkoa.

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko irailaren 27koa.** Horren bidez, Getariako Udalari gomendatzen zaio kontratazio prozedura batean gertatutako akats baten ondorioz izandako kalteengatik enpresa batek premiatutako ondare erantzukizuneko espedientea bideratu dezan.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko urriaren 3koa,** Zaramaga auzunean kultu musulmanerako zentro berria irekitzearen inguruko arazoetan jarduteko moduari buruzko ondorioak emateko.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko urriaren 13koa.** Horren bidez, amaitu da EHUK irakaskuntza-enkarguari emandako tratamenduari buruzko jarduera.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko urriaren 18koa.** Horren bidez, amaitu da ustezko laneko jazarpenagatik jarri zen salaketa bati buruzko jardute-prozedurari dagokion kexa-espedientea.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko urriaren 21ekoa.** Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Kultura Sailari gomendatzen zaizkio "Auzolandegiak" programaren datozen deialdietan plazak esleitzeko sistema hobetzeko neurriak.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko azaroaren 2koa.** Horren bidez, Getxoko Udalari gomendatzen zaio kaltetutako jabeen erkidegoari hornikuntza saretik giltza nagusi edo erregistrokorainoko hartunea aldatzeko egindako gastuak ordain diezazkion.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko azaroaren 3koa,** Asua inguruan -Katea Bidegurutzea-Bilbao-Plentzia Errepidea kaleko uholde arazoei buruzkoa.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko azaroaren 14koa.** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Zerbitzuen Sailari gomendatzen zaio hainbat agiri onar ditzala benetako egoitzaren baldintza betetzearen egiaztatgiri gisa.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko azaroaren 14koa.** Horren bidez, Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ekintza Sailari iradokitzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioa etetea edo iraungitzea erabakitzen duen ebazpenetan arrazoiak behar bezala eta hizkuntza ulergarrian azaldu eta arrazoitu ditzan, testu laburtuak erabili gabe.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko azaroaren 17koa.** Horren bidez, Bilboko Udalari gomendatzen zaio ikastetxe bateko obrak legeztatzeko espedientea ikusteko aukera eman dezan.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko azaroaren 24koa.** Horren bidez, Lapuebla de Labarcan hirigintzako legezkotasunaren inguruko arau-haustearen ondotik jarritako salaketari erantzunik ez ematearen inguruan mahaigaineratutako kexa-espediente bat amaitzen da.

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko azaroaren 29koa.** Horren bidez, amaitutzat ematen dugu gure esku-hartzea hautapen prozesu batean parte hartu zuen eta prozesu horren administrazio espedienteari buruzko informazioa eskatu zuen interesdunaren kexan.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko azaroaren 30ekoa.** Horren bidez, Getxoko telefonia mugikorreko antena bati buruzko informazio eskaera bati ez erantzuteagatik aurkeztutako kexa-idazki bat amaitutzat jo da.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 1ekoa.** Horren bidez, Gasteizko Udalari gomendatzen zaio udaltzain plazen sarbiderako egindako deialdiaren hautapen prozesua eten dezan eta oinarriak berrikus ditzan. .
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 13koa.** Horren bidez, Langraiz Okako Administrazio Batzarrari gomendatzen eta gogorazten zaio zerga-ordenantzak aldatzeko prozedura jarraitu behar duela ur-horniduraren tasa areagotu ahal izateko.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 13koa,** (...)ko Kontzejuko auzolanak egi-teaz libratzeari buruzkoa.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 14koa.** Horren bidez, Osakidetzari gomendatzen zaio neurriak hartzeko ondare erantzukizuneko espediente bat berariaz ebazteko.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 15ekoa.** Horren bidez, gomendioa egi-ten zaio Abanto-Zierbenako Udalari udal erroldan inskriba dezan Santa Juliana auzunean bizi den familia bat.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 16koa.** Horren bidez, Gasteizko Udalari gomendatzen zaio TAO txartelak emateko tasak dirutan ordaintzea ahalbidetzea eta, zentzu horretan, bere zerga Ordenantzaren testua aldatzea.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 19koa.** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Zerbitzuen Sailari gomendatzen zaio ondoriorik gabe utz dezan Sarrerak Bermatzeko Errenta berriz jasotzeko ukapena.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 19koa,** pasabidearen tasa udal erroldan baja emateko eskaera dela-eta Durangoko Udalak erantzunik ez emateari buruzkoa.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 19koa.** Horren bidez, Gasteizko Udalari gomendatzen zaio bide publikoan mahaitxoak jartzeko lizentzia baliogabetu dezan eta erabilera hori dagokion udal ordenantza bidez arautu dezan
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 20koa,** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Zerbitzuen Sailari gomendatzen zaio espedienteak abian jar ditzan modu bidegabean jasotako zenbatekoen itzultzea eskatzeko, indarrean dagoen araudia betez.

- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 21ekoa.** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Zerbitzuen Sailari gomendatzen zaio espedienteak abian jar ditzala bidegabeki jasotako zenbatekoak itzultzea eskatzeko, indarrean dagoen araudia betez.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 21ekoa.** Horren bidez Beasaingo Udalari gomendatzen zaio eta gogorarazten zaio bere titularrari isilpeko jarduera baten legalizazioa eskatu behar diola eta eragindako herritarren babeserako kautelazko neurriak hartu behar dituela.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 26koa.** Horren bidez, eskolako jantokiko zerbitzuaren finantzazio baldintzei buruzko jarduera amaitzen da.
- **Arartekoaren ebazpena, 2011ko abenduaren 26koa.** Horren bidez, kexa espediente bat amaitzen da, Durango udalerrian zenbait ibilgailu ustez behar ez bezala aparkatzeagatik hasia.



GRAFIKOEN ETA TAULEN AURKIBIDEA



GRAFIKOEN AURKIBIDEA

1. grafikoa.	Herritarrei laguntzarekin lotutako Ararteko erakundearen jarduerak.....	22
2. grafikoa.	Telefono bidezko kontsulta eta bisiten kopurua arreta zuzeneko bulegoetan.....	24
3. grafikoa.	Kexa bilakatutako bisitak	25
4. grafikoa.	Jasotako kexen kopuruaren bilakaera (2000 -2011).....	26
5. grafikoa.	Onartu gabeko kexak eta egoerak	27
6. grafikoa.	Zuzenean bideratutako kexen banaketa, eragindako administrazioen arabera.....	30
7. grafikoa.	Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaur-laritz) egindako kexen banaketa, sailen arabera.....	32
8. grafikoa.	Foru administrazioen aurka egindako kexen banaketa, lurraldeen arabera.....	33
9. grafikoa.	Kexen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (2000-2011).....	38
10. grafikoa.	Kexak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (2000-2011).....	39
11. grafikoa.	2011n hasi eta bukatu diren kexetan ebatzitakoa.....	41
12. grafikoa.	2011n hasi ez ziren eta 2011n bukatu diren kexetan ebatzitakoa	42
13. grafikoa.	2011n bukatu diren kexetan ebatzitakoa	42
14. grafikoa.	Kexa-espedienteen egoera	43
15. grafikoa.	Ofiziozko jardueren banaketa, eragindako administrazioen arabera.....	49
16. grafikoa.	Jasotako kexen banaketa, kexagileen ezaugarrien arabera.....	524
17. grafikoa.	Kexen banaketa, erabilitako hizkuntzaren arabera.....	525
18. grafikoa.	Kexen banaketa, aurkezteko eraren arabera	526
19. grafikoa.	Arreta zuzeneko bulegoetara egindako bisitak.....	527
20. grafikoa.	Arreta zuzeneko bulegoetara bertaratutako pertsonen ezaugarriak EAE.....	527
21. grafikoa.	Arreta zuzeneko bulegoetara bertaratutako pertsonen ezaugarriak Bilbao.....	527

22. grafikoa.	Arreta zuzeneko bulegoetara bertaratutako pertsonen ezaugarriak Donostia-San Sebastián.....	527
23. grafikoa.	Arreta zuzeneko bulegoetara bertaratutako pertsonen ezaugarriak Vitoria-Gasteiz.....	527
24. grafikoa.	Arreta zuzeneko bulegoetara etorritako bisitarien banaketa, adin multzoka.....	528
25. grafikoa.	Nolako iruditu zaizu Arartekoak bidalitako informazioa?.....	533
26. grafikoa.	Zenbateraino zaude ados Arartekoak zure kexari buruz erabaki edo proposatu duenarekin?.....	534
27. grafikoa.	Oro har, zer iruditu zaizu Arartekoaren lana? (Hau da, azaldu duen interesa, laguntzeko prest egotea, egindako gestioak...).....	534
28. grafikoa.	Oro har, zer iruditu zaizu Arartekoaren lana? (Hau da, azaldu duen interesa, laguntzeko prest egotea, egindako gestioak...) (Arazoa “ <i>konpondu ez zaien</i> ” edo “ <i>nahiko gaizki konpondu zaien</i> ” kexagileak).....	534
29. grafikoa.	Administrazioarekin arazoak dituen pertsonaren bati Arartekora joateko gomendatuko zenioke?.....	535
30. grafikoa.	Administrazioarekin arazoak dituen pertsonaren bati Arartekora joateko gomendatuko zenioke? (Arazoa “ <i>konpondu ez zaien</i> ” edo “ <i>nahiko gaizki konpondu zaien</i> ” kexagileak).....	535
31. grafikoa.	Nolako iruditu zaizu kexa aurkeztu zenuenetik tramitazioa bukatu arteko denbora?.....	536
32. grafikoa.	Zure ustez, kexa sorrarazi zuen arazoa konpondu da?.....	536

TAULEN AURKIBIDEA

1. taula.	Ararteko erakundearen esku-hartzearen eraginkortasun-maila.....	23
2. taula.	Jasotako kexen banaketa, jarduera-arloaren arabera.....	29
3. taula.	Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritza) egindako kexen banaketa, alorren arabera.....	31
4. taula.	Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritza) egindako kexen banaketa, sailen arabera.....	32
5. taula.	Foru aldundien aurka egindako kexen banaketa, alorren arabera.....	34
6. taula.	Tokiko administrazioen aurka egindako kexen banaketa.....	35
7. taula.	Autonomia erkidegoko udalen eta administrazio batzarren aurka egindako kexak.....	35
8. taula.	Udalen eta administrazio batzarren aurka egindako kexen banaketa, alorren arabera.....	36
9. taula.	Euskal Herriko Unibertsitatearen aurka egindako kexak.....	37
10. taula.	Kexen banaketa, hiriburuko biztanleek edo lurraldeko gainerako udalerrietako biztanleek egin dituzten kontuan hartuta.....	39
11. taula.	Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak.....	40
12. taula.	Eusko Jaurlaritzaren aurkako kexen egoera, bertako sailen arabera.....	44
13. taula.	Foru aldundien aurkako kexen egoera, lurralde historikoen arabera.....	44
14. taula.	Arabako udalen aurkako kexen egoera.....	45
15. taula.	Gipuzkoako udalen aurkako kexen egoera.....	45
16. taula.	Bizkaiko udalen aurkako kexen egoera.....	46
17. taula.	EAEko tokiko administrazioen aurkako kexen egoera.....	46
18. taula.	Euskal Herriko Unibertsitatearen aurka egindako kexen egoera.....	47
19. taula.	Ofiziozko jardueren banaketa, alorren arabera.....	48
20. taula.	Arreta zuzeneko bulegoetara etorritako bisitarien banaketa, adin multzoka	528



GAIEN AURKIBIDEA



A

Abeltzaintza, 153
 Abiadura gutxitzea, 191, 496
 Abokatuak, 348
 Abokatuaren laguntza jasotzeko eskubidea, 100
 Abokatuena eta prokuradoreen elkargoak, 111
 Abortua, 195
 Adina zehazteko probak, 587
 Adinekoak, 435, 436, 446, 626
 Adingabeak, 63, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 79, 100, 105, 111, 118, 197, 219, 261, 262, 393, 421, 423, 429, 474, 480, 487, 491, 613, 617, 632, 639
 Adingabe baztertuak, 513
 Adingabe etorkinak, 63, 100, 195, 196, 217, 410, 482, 513, 553
 Adingabe ezinduak, 77
 Adingabe lege-hausleak, 617
 Administrazio egoerak, 164, 170, 635
 Administrazio elektronikoa, 90, 91, 111, 143, 147, 183, 211, 213, 217, 539
 Administrazio elektronikoaren printzipio antolatzaileak, 211, 213
 Administrazio hizkuntza, 380, 381, 596, 637
 Administrazio karrera, 163, 170, 635
 Administrazio ona izateko eskubidea, 599
 Administrazio prozedura, 62, 79, 89, 99, 118, 142, 143, 146, 163, 184, 185, 186, 189, 247, 252, 253, 491, 589, 590, 592, 593, 631, 632, 634, 635, 636, 637
 Administrazio prozedura elektronikoa, 147, 211, 213
 Administrazioaren baimenak, 410
 Administrazioaren erantzukizuna, 146, 188, 189, 195, 204, 205, 252, 589, 595, 616, 637, 638
 Administrazioaren isiltasuna, 142, 183, 184, 185, 186, 593, 631, 632
 Administrazioaren koordinazioa, 278
 Administrazioaren lankidetzak, 278
 Administrazioen erregistroak, 100, 105, 217, 249, 358
 Afasia, 77
 Agenda digitala, 213
 Airearen kutsadura, 127, 128, 132
 Alardeak, 278, 282, 284, 287
 Aldi baterako langileak, 164
 Aldizkariak, 561
 Alokairuak, 247, 251
 Amiantoa, 229
 Animaliak, 177
 Animaliak babestea, 177

Animaliak identifikatzea, 177
 Animaliak jasotzea, 177
 Antolamenduz kanpoko etxebizitzak, 238, 397, 398, 588, 632
 Antzutasunaren tratamenduak, 201
 Aparkatzea, 105, 596, 638, 639
 Aparkatzeko txartela, 314
 Arartekoaren hedapena, 562
 Arartekoaren informazio-guneak, 561
 Arartekoaren mapak, 539
 Araubide juridikoa, 183
 Arkitektura irisgarritasuna, 318
 Arkitektura oztopoak, 238
 Arrantza, 153
 Arrazakeria, 389
 Arrazoi politikoengatiko indarkeriaren biktimak, 606
 Arretarako zentroak, 384
 Arreta zerbitzuak, 315
 Aseguru-etxeak, 153
 Asiloa eta babesak, 404
 Asilo eskubidea, 404
 Askatasunerako eta segurtasunerako eskubidea, 99, 100, 103, 105, 347, 393, 457, 480, 488, 553, 606, 607
 Aske ibiltzeko eskubidea, 393, 480
 Asmo onaren printzipioa, 90, 91
 Atxiloketak, 105
 Atxiloketa-zentroak, 100
 Atxilotuak, 100, 606, 607
 Atxilotutako adingabeak, 607
 Atzerriko ikastetxeak, 79
 Aurretiazko hitzordua, 217, 253
 Autolikidazioak, 90
 Auzolanak, 93, 638
 Auzolandegiak, 64, 65, 595, 637
 Azalera eskubidea, 248
 Azpiegiturak, 145

B

Babes bereziko taldeak, 63, 64, 65, 71, 72, 74, 75, 76, 77, 79, 81, 99, 100, 103, 104, 111, 118, 134, 142, 186, 187, 195, 196, 197, 198, 217, 219, 236, 238, 250, 252, 261, 268, 273, 278, 290, 291, 299, 331, 336, 347, 365, 371, 372, 403, 407, 408, 409, 421, 427, 428, 429, 435, 457, 474, 482, 487, 488, 491, 494, 511, 513, 515, 521, 553, 554, 587, 590, 591, 594, 595, 597, 603, 632, 633, 634, 637, 639
 Babesik gabeko adingabeak, 513, 587, 617
 Babes ofizialeko etxebizitzak, 247, 248, 250, 251, 252, 587, 623, 634
 Bakarrik dauden adingabe atzerritarrak, 371, 407, 409, 410, 513, 587, 617
 Bakerako eskubidea, 457, 599
 Baldintza beretan sarbidea izatea, 168, 632
 Balio Erantsiaren gaineko Zerga (BEZa), 313
 Banandutako familiak, 266
 Banantzea eta dibortzioa, 79, 111, 118, 119, 219, 266, 491, 613
 Batxilergoa, 71

Baztertuak, 111, 186, 187, 250, 365, 370, 372, 373, 374, 375, 378, 380, 381, 382, 383, 384, 403, 407, 411, 412, 476, 484, 494, 588, 591, 592, 593, 594, 595, 596, 631, 632, 633, 634, 635, 636, 637, 638

Bekak eta laguntzak, 71, 76, 261, 553, 613

Benetako bizilekua, 591, 595, 635, 637

Berdintasunerako eskubidea, 261, 263, 268, 273, 282, 285, 287, 288, 289, 290, 291, 299, 357, 403, 421, 427, 428, 429, 603, 634

Berdintasunerako plana, 274

Berdintasun printzipioa, 261, 273, 291, 357, 421

Bereizkeria, 268, 427, 428, 429

Bereizkeria positiboa, 274, 287, 597, 634

Bereizkeriarik ez jasateko eskubidea, 64, 65, 105, 164, 166, 170, 262, 273, 287, 288, 289, 290, 291, 299, 389, 393, 394, 395, 403, 407, 408, 409, 480, 595, 596, 597, 603, 634, 637, 638

Berrikuntza, 539

Berriro gizarteratzeko eskubidea, 347, 348, 612

Beste etxebizitza bat eskuratzeko eskubidea, 238, 397, 398, 588, 632

Bideak, 184, 188, 589, 631, 636

Bidegabeki jasotako diru-sarrerak itzultzea, 595, 638, 639

Bideo grabaketak, 100, 105, 606

Bidexkak ordaintzea, 93, 638

Bidezko birbanaketarako eskubidea, 87

Bidezko zerga-sistema izateko eskubidea, 614

Biktimologia, 116

Bilerak, 215, 426

Biodibertsitatea, 131

Bisatuak, 404

Bizilagun, 253

Bizitzeko eskubidea, 273, 284, 290, 291, 357, 407, 408, 457, 553, 606

Blogak, 127, 539

Boluntarioak, 521

Botere judiziala, 111

Botoa emateko eskubidea, 446

Bulego judiziala, 111

Buletin digitala, 561

Bullying-a, 78, 617

Buruko gaixotasuna, 195

Burutik gaixo daudenak, 195, 336, 446, 518, 620

C

Creative Commons, 520

D

Datuak babestea, 211, 215, 219

Defentsa-erakundeak sarean, 129

Defentsarako eskubidea, 100, 111, 412

Derrigorrezko bigarren hezkuntza, 71

Dibertsitate funtzionala duten adingabeak, 617

Dibertsitate funtzionala duten pertsonak, 299, 624

Diru-sarrerak bermatzeko errenta (SBE), 225, 367, 370, 372, 373, 374, 375, 378, 380, 381, 382, 383, 407, 476, 494, 588, 591, 592, 593, 595, 596, 631, 633, 634, 635, 636, 637, 638

Dislexia, 77
 Doako hezkuntza, 78
 Doako irakaskuntza, 78
 Doako justizia, 611
 Doako laguntza juridikoa, 111

E

Ebazteko betebeharra, 142, 241, 242, 593, 594, 631, 632, 633, 637
 Egia ezagutzeko eskubidea, 505
 Egiaztatzeak, 169, 631
 Eginkizunen ziurtagiria, 183, 186, 593, 632
 Egoitza-baimena, 587
 Egoitzak, 274, 446
 Ehiza, 128
 EHU, 168, 170, 632, 637
 E-inklusioa, 216, 302, 518
 Ekintza positiboa, 274
 Ekintza publikoa, 241, 242, 593, 594, 631, 633, 637
 Ekipamendu publikoak, 238
 Ekonomia iraunkorra, 128, 236
 Elbarritasun maila, 413
 Elebitasuna, 57, 63, 65, 164
 Elektrizitatea, 153
 Elkarreragingarritasuna, 211, 215
 Elkarte gastronomikoak, 132
 Elkarateak, 63, 77, 116, 127, 129, 237, 262, 278, 302, 355, 407, 423, 457, 521
 Emakume atzerriarrak, 279
 Emakume etorkinak, 407, 408
 Emakumeak, 250, 273, 290, 291, 357, 407, 408
 Emakumeen eta gizonen berdintasuna, 164, 166, 170, 250, 263, 273, 279, 282, 284, 285, 287, 288, 291, 357, 596, 597, 603, 634, 637, 638
 Emakumeen kontrako indarkeria, 250, 273, 274, 278, 279, 281, 284, 287, 290, 291, 357, 404, 407, 408, 603, 606
 Enbargoak eta utzarazpenak, 111, 394, 395
 Energiaren eraginkortasuna, 236
 Enplegua erregulatzeko espedientea (EEE), 93
 Enplegurako Euskal Zerbitzua, 225
 Enplegurako laguntzak eta diru-laguntzak, 227
 Enplegurako prestakuntza, 226
 Entzumen urriko pertsonak, 302, 314
 Epaia betearaztea, 111
 E-parte-hartzea, 216, 302, 518, 539
 Epe barruan ebazteko betebeharra, 89
 Eraberritze publikoa, 213
 Erabilera pribatiboa, 93, 638
 Erabilgarritasuna, 147, 302
 Eraikinak, 78, 189, 236
 Eraikinen ikuskatze teknika, 236
 Eraikinetako irisgarritasuna, 302
 Eraikin publikoak, 598
 Eraikuntza akatsak, 247, 252, 598
 Eraikuntza iraunkorra, 131

Eraikuntzen, Instalazioen eta Obren gaineko Zerga (EIOZ), 91
 Erakunde harremanak, 551
 Erakundeen laguntza, 216
 Erantzuteko betebeharra, 184, 185, 631
 Ereku elektromagnetikoak, 136, 137, 638
 Erljio gutxiengoak, 134, 637
 Erregistro zibila, 111, 421
 Errepideak, 145
 Errepidezko garraioak, 146
 Erretiroak, 164
 Errolda, 186, 187, 242, 252, 371, 394, 395, 411, 412, 484, 589, 594, 597, 632, 633, 638
 Ertzaintza, 100
 Ertzaintzan sartzeko aukera, 164
 Eskatzeko eskubidea, 594
 Eskola-garraioa, 71, 75, 76, 639
 Eskola-jantokiak, 71, 75, 76, 613, 639
 Eskolako bizikidetasuna, 78
 Eskolako jazarpena, 617
 Eskolaz kanpoko ekintzak, 80
 Eskubideak administrazio elektronikoan, 215, 217
 Eskubideak administrazio prozeduran, 184, 197, 592, 593, 635, 636, 638
 Eskumenak, 164, 348
 Espazio publikoa, 100, 103, 105, 142, 183, 238, 488, 632
 Espedientea ikusteko aukera, 79, 118, 127, 143, 197, 235, 240, 358, 491, 590, 594, 597, 632, 634, 637, 638
 Espedientea ikusteko eskubidea, 111, 197, 590, 632
 Espetxe arloko araudia, 348
 Espetxe laguntzarako txanda, 355
 Espetxeak, 116, 347, 348, 518
 Espetxeratuak, 347, 348, 358, 518, 612
 Estatistika, 521
 Estatutu juridikoa, 410
 Etorkinak, 63, 99, 100, 103, 104, 119, 186, 187, 195, 196, 217, 370, 371, 403, 404, 407, 408, 409, 410, 411, 412, 413, 414, 482, 484, 488, 553, 594, 603, 633
 Etxebizitza, 153, 247
 Etxebizitza arloko gida-plana, 248
 Etxebizitza duin eta egokia izateko eskubidea, 87, 88, 89, 111, 119, 153, 238, 247, 250, 251, 252, 290, 302, 318, 383, 384, 393, 394, 395, 397, 398, 412, 480, 499, 587, 588, 597, 623, 632, 633, 634
 Etxebizitza eskatzaileak, 249
 Etxebizitza hutsaren programa, 251
 Etxebizitzak trukatzea, 250, 251, 587, 634
 Etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO), 225, 370, 372, 374, 375, 378, 383, 588, 591, 633, 634
 Etxebizitzaren aldeko itun soziala, 248
 Etxe-langileak, 274
 Etxerik gabeko pertsonak, 370, 371, 372, 378, 383, 384, 411, 412, 484, 591, 634
 Etxez etxeko laguntza, 446
 Europako agenda digitala, 213
 Europako Batasunaren Zuzenbidea, 404
 Europar Batasuneko herritartasuna, 128
 Euskaltzaindia, 164
 Euskara, 57, 63, 65
 Euskara eta funtzio publikoa, 57, 163, 164

Euskara eta herri-administrazioak, 164, 633
 Euskara eta irakaskuntza, 79, 633
 Euskara eta justizia administrazioa, 57, 111
 Euskara eta osasuna, 57
 Euskara eta polizia, 57
 EuskoTren, 146
 Ezagupenaren gizartea, 211
 Ezinduak, 71, 77, 142, 195, 197, 198, 236, 238, 299, 313, 315, 370, 382, 413, 438, 441, 511, 590,
 603, 624, 632, 634
 Ezintasuna duten emakumeak, 278
 Ezkontza, 421

F

Familia, 261, 262, 266, 268, 427, 617
 Familia berriz elkartzea, 407, 414
 Familia eta lana bateragarri egitea, 164, 170, 261, 263, 266, 274, 285, 634, 637
 Familia homoparentalak, 262, 421, 423, 426, 617
 Familiako bereizkeria, 261
 Familiaren laguntza, 195
 Familia ugariak, 262, 266
 Federazioak, 63
 Finantza laguntza, 248
 Finantza-erakundeak, 153
 Finantzaketa, 75
 Fisioterapia, 77
 Foru zergak, 87, 88, 89, 90, 91, 93, 499, 614
 Frankismoaren biktimak, 505
 Funtzio publikoa, 163, 164, 312, 633, 634, 638
 Funtzio publikoan baldintza beretan sartzeko eskubidea, 169, 610, 631, 638
 Funtzio publikoan sartzeko aukera, 163, 164

G

Gaixo kronikoak, 323, 331, 367, 553, 554, 620
 Gaixotasun arraroak, 195
 Gaixotasun arraroak dituzten pertsonak, 195
 Gardentasuna, 127, 129, 130
 Garraio publikoak, 553
 Garraioak, 141, 142, 146, 184, 218, 631
 Garraioetako irisgarritasuna, 302
 Garraioetako oztopoak, 511
 Gas naturala, 153
 Gastrokopiak, 201
 Gastuak itzultzea, 197
 Gazteak, 64, 65, 81, 595, 637
 Genero indarkeriaren biktimak, 250, 273, 278, 279, 281, 284, 290, 291, 404, 407, 408, 603, 606
 Giza eskubideak, 53, 103, 257, 268, 393, 394, 395, 427, 480, 505, 513, 557, 587, 597, 599, 638
 Gizakien salerosketa, 279, 404
 Gizakien salerosketaren biktimak, 404
 Gizarte ekintza, 599, 617
 Gizarte eskubideak, 53, 63, 87, 88, 89, 93, 134, 137, 241, 251, 252, 257, 371, 372, 374, 378, 380,
 393, 394, 395, 397, 398, 412, 480, 484, 487, 494, 499, 511, 513, 515, 518,
 539, 587, 591, 594, 597, 599, 631, 632, 633, 634, 635, 638

Gizarte eskubideak eta emakumeak, 290
 Gizarte eta osasun arreta, 367
 Gizarte eta osasun laguntza, 323, 515, 518
 Gizarte harremanak, 521
 Gizarte larrialdietarako laguntzak, 367, 372, 378, 591, 634
 Gizarte ongizatea, 599, 617
 Gizarte politika, 599, 617
 Gizarte prestazioak, 323, 365, 367, 372, 373, 375, 378, 380, 381, 382, 383, 407, 409, 438,
 441, 446, 476, 515, 553, 588, 591, 592, 593, 595, 596, 631, 633, 634,
 635, 636, 637, 638
 Gizarte sareak, 302, 539
 Gizarte Segurantzza, 225
 Gizarte taldeak, 63, 77, 116, 127, 129, 237, 278, 302, 407, 423, 457, 521
 Gizarte zerbitzuak, 315, 323, 365, 378, 407, 438, 441, 553, 594, 632
 Gizarteratzea, 63, 302, 372, 373, 375, 378, 380, 381, 382, 383, 389, 393, 394, 395, 476, 480,
 487, 494, 518, 539, 588, 591, 592, 593, 594, 595, 596, 597, 631, 632, 634, 635,
 636, 637, 638
 Gizarteratzea eta laneratzea, 348
 Gobernantza, 213
 Gorputz miaketak, 100
 Guraso bakarreko familiak, 266, 423, 617
 Gurasoen erantzukizun partekatua, 111, 118
 Gorpil aulkiak, 197, 198, 590, 632
 Gurtzeko zentroak, 127, 134, 637
 Gutxiengo kulturalak, 389, 393, 394, 395, 397, 398, 480, 597, 638

H

Hamabost urteko erantzukizuna, 598
 Harrerarako baliabideak, 274
 Haurdunaldia etetea, 195
 Haur hezkuntza, 71, 75, 613
 Haurrak lapurtzea, 474
 Haurren pobrezia, 617
 Haurreskolak, 92
 Herri-administrazioen zerbitzuko langileak, 163
 Herriaren defentsa-erakundeak, 557
 Herri kirola, 62, 590, 634
 Herri lanak, 141, 142, 145, 637
 Herri-ondasunak, 93, 638
 Herritarrekin lankidetzan aritzea, 127, 129, 130, 216, 237, 285, 429, 521, 539, 551, 553, 554
 Herritarren eskubideak eta betebeharrak, 79, 87, 99, 111, 118, 127, 128, 132, 133, 143, 144, 163,
 211, 215, 242, 243, 491, 501, 587
 Herritarren partaidetza, 73, 127, 129, 130, 132, 133, 134, 142, 187, 216, 237, 240, 241, 248, 285,
 302, 435, 501, 518, 539, 587, 621, 635
 Herritartasuna, 414
 Herrizaingoa, 99
 Hezkuntza, 71
 Hezkuntza arloko plangintza, 73
 Hezkuntza eta kirola, 63, 487
 Hezkuntzako funtzio publikoan sartzeko aukera, 164
 Hezkuntzako materiala, 76
 Hezkuntza-premia bereziak, 71, 77, 311, 617

Hezkuntzarako eskubidea, 63, 71, 74, 75, 76, 262, 393, 480, 487, 613, 632, 639
 Hilerriak, 183, 190
 Hipoteka betearaztea, 119
 Hiria biziberritzea, 238, 248, 397, 398, 588, 632
 Hirian seinaleak jartzea, 184, 631
 Hirigintza, 235
 Hirigintza antolamendua, 235
 Hirigintza arloko administrazio prozedura, 235, 240, 241, 242, 588, 593, 594, 597, 631, 632, 633, 634, 637
 Hirigintza eta berdintasuna, 285, 287, 597, 634
 Hirigintza kudeaketa, 235
 Hirigintza oztopoak, 238, 634
 Hirigintzako diziplina, 235, 242, 243, 588, 589, 631, 632
 Hirigintzako irisgarritasuna, 310
 Hirigintzako lizentziak, 236, 237, 243, 588, 631
 Hirigintzako zigorrak, 242
 Hiri hondakinak, 128
 Hiri Lurren Balio Gehikuntzaren gaineko Zerga (HLBGZ), 88, 89, 91, 499
 Historia klinikoa, 197, 590, 632, 634
 Hizkuntz eskubideak, 57, 63, 65
 Hizkuntza normalizazioa, 57, 65, 79, 163, 164, 633
 Hizkuntzen irakaskuntza, 71
 Hots-kutsadura, 127, 132, 134, 135, 588, 597, 621, 633, 639

I

Ibilgailuen Azterketa Teknikoa (IAT), 153
 Ibilgailuen trafikoa, 134
 Identifikazio digitala, 220
 Ijitoak, 252, 389, 393, 394, 395, 397, 398, 480, 597, 603, 633, 638
 Ijitoak lekukotzea, 393, 480
 Ijito herria, 389, 393, 394, 395, 397, 398, 480, 597, 638
 Ikasleak, 75, 77
 Ikasleak onartzea, 71, 73, 74, 81, 613, 632
 Ikasleen eskubideak eta betebeharrak, 80, 81, 635
 Ikastetxeak, 71, 73, 78
 Ikerketa bekak, 218
 Ikuskatzea, 100, 153
 Indarkeria matxista, 273, 290, 291, 357, 407, 408
 Industria, 132, 134, 153, 594
 Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak (IET), 111, 127, 211, 518, 539, 553
 Informazioa berriz erabiltzea, 213, 520
 Informazioa eskuratzeko aukera, 520
 Informazioaren gizartea, 213
 Informaziorako eskubidea, 79, 100, 111, 118, 127, 142, 143, 147, 187, 195, 196, 197, 204, 217, 235, 240, 358, 407, 482, 491, 520, 590, 594, 597, 632, 634, 637, 638
 Ingurumena, 127
 Ingurumena 2.0, 127, 129, 130
 Ingurumenari buruzko foroa, 127, 130
 Ingurumen arloko administrazio prozedura, 134
 Ingurumen arloko informazioa jasotzeko eskubidea, 127, 129, 130, 132, 133, 501, 587
 Ingurumen egokia izateko eskubidea, 127, 134, 137, 240, 241, 242, 593, 594, 621, 631, 633, 635, 637, 638

Ingurumen-inpaktua ebaluatzea, 134, 240, 241, 635, 637
 Inkestak, 521
 Inklusio digitala, 216
 Inkomunikazioa, 100, 105
 Interes orokorreko zerbitzuak, 153
 Internet, 302
 Intimitaterako eskubidea, 79, 100, 118, 134, 135, 143, 170, 211, 218, 219, 446, 491, 588, 597,
 609, 633, 637, 639
 Iragarki-taula elektronikoa, 143, 183, 217
 Irakaskuntza artistikoak, 71, 80, 635
 Irakaskuntzako funtzio publikoa, 73, 75, 164, 168, 169, 170, 289, 631, 632, 633, 637
 Irakats betebeharrak, 170, 637
 Irigarritasuna, 100, 103, 142, 147, 235, 238, 488, 511, 634
 Irigarritasun unibertuala, 299, 302, 318, 511, 624
 Iritzi artikulua, 131, 287
 Isunak, 99, 105
 Itxaron zerrendak, 201, 203, 331, 590, 620, 632
 Izatezko bikoteak, 358
 Izenpe, 220

J

Jabetza erregistroa, 111
 Jabetza pribaturako eskubidea, 144, 184, 188, 189, 242, 243, 248, 588, 589, 616, 631, 635, 636
 Jaiak eta ospakizun publikoak, 278, 282, 284, 287
 Jaioberritako baheketa, 302
 Jakinarazpenak, 111, 592, 593, 635, 636
 Jarduera egokiak, 521
 Jarduera Ekonomikoei buruzko Zerga (JEZ), 91
 Jarduera-plana, 63, 72, 100, 129, 142, 164, 185, 539
 Jarduera protokoloak, 393, 480
 Jarduera sailkatuak, 127
 Jardunean zahartzea, 435, 626
 Jatorriगतiko bereizkeria, 104, 403, 407, 409
 Jazarpen homofobikoa, 423
 Jazarpen indarkeriaren biktimak, 606
 Joera sexualगतiko bereizkeria, 262, 421, 423, 429
 Justizia, 111, 219
 Justizia administrazioa, 111, 213, 219
 Justiziarako eskubidea, 111, 505

K

Kalte-ordaina jasotzeko eskubidea, 457, 505
 Katuak, 177
 Keak eta usainak, 127, 132
 Kexagileak, 521
 Kexak, 521
 Kexatzeko eskubidea, 204, 205, 631
 Kirola, 57, 63
 Kirola eta berdintasuna, 288
 Klima aldaketa, 128
 Koklea inplanteak, 302, 314

Konpentsazio pentsioak, 370
 Kontratazio publikoa, 189, 589, 637
 Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak, 153, 553
 Kontsumoa, 153, 553
 Kontsumoko Euskal Institutua (Kontsumobide), 153
 Krisialdi ekonomikoa, 248, 250, 348, 365, 403, 557, 599, 617
 Krisialdi soziala, 87
 Kikutza, 99, 104, 607
 Kultu askatasuna izateko eskubidea, 134, 183, 190, 637
 Kultura, 57, 62, 590, 634
 Kultura aniztasuna, 613
 Kultura gutxiengoak heztea, 393, 480
 Kultura gutxituak, 389, 393, 394, 395, 480, 597, 603, 638
 Kultura identitaterako eskubidea, 389, 393, 394, 395, 480, 597, 638
 Kulturagatiko bereizkeria, 389, 393, 394, 395, 480, 597, 638
 Kutsadura, 131
 Kutsadura elektromagnetikoa, 136, 137, 621, 638

L

Laguntza bidezko ugalketako teknikak, 428
 Laguntza juridikoa, 407, 412, 414
 Laguntza prestazioak, 372, 373, 375, 378, 380, 381, 382, 383, 476, 588, 591, 592, 593, 595, 596, 631, 633, 634, 635, 636, 637, 638
 Laguntzaileak, 75
 Laguntzak, 247, 262
 Laguntzarik eza, 141, 183
 Laguntzarik gabeko sendagaiak, 201
 Laguntzeko betebeharra, 105
 Laguntzeko zerbitzuak, 348
 Lan eskaintza publikoa, 164
 Lana, 164, 225, 348, 365, 372, 373, 378, 380, 409, 410, 476, 591, 612, 631, 634
 Lana antolatzea, 539
 Lana izateko eskubidea, 93
 Lanaldia, 633
 Lan-baldintzak, 633
 Lanbide, 225, 367
 Lanbide deontologia, 589, 635
 Lanbide-karrera, 169, 631
 Landa bideak, 145
 Laneko eskubideak, 274
 Laneko eta Gizarte Segurantzako Ikuskaritza, 225
 Laneko gaixotasunak, 229
 Laneko jazarpena, 164, 171, 637
 Laneko osasuna, 229
 Langileak hautatzea, 164
 Langileak legezkatzea, 164
 Langileen estatutua, 164
 Lanik eza, 372, 373, 378, 380, 382, 476, 591, 634
 Lanpostuen zerrenda, 170, 635
 Larrialdiak, 195
 Lasaigarriak ematea, 201
 Legeria, 57, 87, 111, 128, 164, 184, 195, 213, 225, 236, 248, 261, 273, 274, 290, 291, 299, 313, 323, 336, 348, 367, 421, 435

Legez kontrako adopzioak, 474
 Legezkotasun printzipioa, 104
 Lehen hezkuntza, 71
 Lesbiana, gay, bisexual eta transexualak (LGTBak), 262, 268, 421, 423, 427, 428, 429, 603
 Liburuak, 76
 Lizentziak, 596, 638
 Lurralde antolamendua, 241, 242, 593, 594, 631, 633, 637
 Lursailak, 189, 589, 635
 Lurzoruaren kutsadura, 127, 128, 136, 621

M

Mahaitxoak, 596, 638
 Maila berekoen arteko indarkeria, 78
 Medikua aldatzeko eskubidea, 197
 Medikua aukeratzea, 288
 Medikuak, 197
 Mediku espezialistak, 195, 197
 Mendeko pertsonak, 195, 302, 315, 323, 336, 435, 438, 441, 515, 626
 Mendekotasuna, 323, 336, 435
 Mendekotasuna duten emakumeak, 285
 Mendekotasuna duten pertsonak, 285
 Merezimenduak, 169, 631
 Merkataritza, 153
 Metro Bilbao, 146
 Miaketak, 100
 Migratzeko eskubidea, 404
 Mobbing-a, 164, 171, 637
 Motibatzeko betebeharra, 89, 186, 589, 635, 636
 Mugikortasuna, 105, 183
 Musikene, 80, 635

N

Nahitaezko desjabetzea, 144
 Nekazaritza, 153
 Nekazaritza eta abeltzaintzako ustiategiak, 237
 Nerabe LGTBak, 421, 423
 Neutraltasun teknologikoa, 220
 Norberaren autonomia, 302, 323, 336, 435, 515
 Norberaren datuak, 79, 118, 143, 170, 195, 196, 211, 215, 217, 218, 219, 482, 491, 609, 637
 Norberaren hizkuntza erabiltzeko eskubidea, 57
 Notarioen eta erregistratzaileen elkargoak, 111

O

OData, 520
 Ofiziozko txanda, 412
 Oinarrizko eskubideak, 53, 74, 79, 100, 103, 118, 130, 133, 134, 135, 166, 169, 170, 171, 190, 241, 242, 257, 268, 287, 289, 290, 393, 394, 395, 397, 398, 427, 480, 488, 491, 501, 505, 513, 553, 587, 588, 593, 594, 596, 597, 599, 631, 632, 633, 634, 635, 637, 638, 639
 Olgetarako elkarteak, 134

ONA txartela, 204
 Ondare publikoa, 248
 Ondasun Higiezinaren gaineko Zerga (OHZ), 91, 266
 Ondasun publikoak, 93, 146, 183, 188, 248, 638
 Ordainsariak, 633
 Ordaintzeko akordioak, 89
 Ordaintzeko betebeharrak dutenak, 197
 Ordezkapenak, 163, 168, 632
 Ordutegiak arrazoizko bihurtzea, 285
 Organo judizialak, 348
 Oroitzeko eskubidea, 457
 Ortodontzia, 201
 Osakidetzako erabiltzaileen eskubideak, 195, 196, 197, 198, 201, 205, 217, 288, 331, 482, 590, 595, 631, 632, 634, 638
 Osasun arloko plangintza, 204
 Osasun arreta, 77
 Osasun-garraioa, 204
 Osasun laguntza, 201, 205, 302, 323, 331, 421, 590, 595, 632, 638
 Osasun prestazioak, 195, 197, 198, 302, 314, 323, 590, 632
 Osasun publikoa, 142, 632
 Osasun txartel individuala (OTI), 195
 Osasun zerbitzuak, 195, 196, 217, 482
 Osasuna, 195, 196, 197, 198, 201, 205, 217, 331, 482, 590, 595, 631, 632, 638
 Osasuna babesteko eskubidea, 195
 Osasunerako eskubidea, 137, 229, 323, 518, 620, 638
 Osotasun fisiko eta moralerako eskubidea, 99, 100, 103, 105, 116, 164, 171, 273, 284, 290, 291, 323, 347, 357, 407, 408, 436, 446, 457, 488, 515, 553, 606, 626, 637
 Ostalaritza, 132, 134, 135, 588, 597, 633, 639

P

Parte hartzeko eskubidea, 73, 130, 133, 134, 240, 241, 435, 457, 501, 518, 539, 594, 599, 621, 626, 635
 Parte hartzeko foroak, 285
 Pediatriak, 197
 Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga (PFEZ), 90, 91, 93, 614
 Pobrezia, 111, 365, 367, 599, 617
 Pobrezia emakumetza, 290
 Politika publikoak, 248
 Polizia, 99, 100, 103, 104, 217, 219, 281, 488, 606, 607
 Polizia arloko funtzio publikoa, 164, 166, 289, 290, 596, 638
 Poliziaren zaintza-lana, 104
 Polizi jarduera kontrolatzea, 99, 103, 104, 607
 Presoak hurbiltzea, 348
 Prestakuntza, 163
 Prestazio ekonomikoak, 315, 367, 370, 372, 373, 375, 378, 380, 381, 382, 383, 438, 441, 446, 476, 494, 588, 591, 592, 593, 595, 596, 631, 633, 634, 635, 636, 637, 638
 Prestazio soziosanitarioak, 323, 348, 367, 438, 441, 446, 515
 Prezioak, 248
 Prezio publikoak, 87, 92
 Profesionalen elkargoak, 589, 635
 Proiektuak jendaurrean erakustea, 147

Prostituzioa, 279
 Prozedura administratiboaren printzipio antolatzaileak, 145
 Prozedura judiziala, 111
 Publizitate sexista, 274, 289

R

Rainbow proiektua, 423, 429

S

Sahararrak, 414
 San Frantzisko auzoa, 105
 Segurtasun informatikoa, 211
 Segurtasun juridikoaren printzipioa, 90, 91
 Selektibitatea, 81
 Sexuagatiko bereizkeria, 164, 166, 170, 273, 287, 288, 289, 290, 291, 408, 596, 637, 638
 Sexu aldaketa, 421
 Sindic de Greugesas, 153
 Sindikatuen ordezkaritza izateko eskubidea, 229

T

Taldeko identifikazio-saioak, 119
 TAO, 596, 638
 Tarifak, 266
 Tasak, 92, 93, 594, 633
 Telelaguntza, 446
 Teletramitazioa, 215
 Terrorismoaren biktimak, 457, 553, 599, 606
 Tokiko administrazioa, 142, 177, 183, 184, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 496, 589, 593, 594, 631, 632, 633, 635, 636
 Tortura, 116, 606
 Trafikoa, 105, 183
 Trafikoa eta bide segurtasuna, 99, 191, 496, 639
 Trakzio Mekanikoko Ibilgailuen gaineko Zerga (TMIZ), 91, 313
 Tramitazio elektronikoa, 215
 Transexualak, 421, 423, 429
 Tratu txarrak, 100, 105, 116, 436, 606, 626
 Turismoa, 153
 Tutoretza, 587
 Tutoretza judiziala izateko eskubidea, 111, 241, 242, 412, 593, 594, 611, 631, 633, 637
 Twitter, 539
 Txakurrak, 177
 Txosten bereziak, 216

U

Udal tasak, 596, 614, 638
 Udal zerbitzu publikoak, 92, 93, 142, 145, 177, 183, 184, 189, 190, 242, 252, 266, 371, 394, 395, 411, 412, 484, 589, 593, 594, 596, 597, 631, 632, 633, 637, 638
 Udal zergak, 87, 88, 89, 91, 499, 614
 Udalak, 142, 177, 183, 184, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 496, 589, 593, 594, 631, 632, 633, 635, 636

Udalaren aurrekontuak, 186, 636
 Udalaren etxebizitza tasatuak, 248
 Udalaren funtzio publikoa, 186, 593, 632
 Udalaren herri lanak, 184, 631
 Udalaren ondasun publikoak, 184, 188, 189, 589, 631, 635, 636, 638
 Udalaren sustapena, 594
 Udaltzaingoa, 164, 166, 596, 638
 Uholdeak, 145, 637
 Unibertsitateko funtzio publikoa, 169, 631
 Unibertsitateko hezkuntza, 71, 81
 Ur hornidura, 92, 93, 189, 190, 593, 596, 637, 638
 Uraren kutsadura, 127, 136, 621
 Urbanizatzeko lanak, 242, 588, 631

W

Web-a, 216, 302
 Web diseinua, 302

X

Xenofobia, 389

Z

Zaborra, 189
 Zainketa aringarriak, 201
 Zaintzaileak, 446
 Zaldi probak, 62, 590, 634
 Zarata, 127, 132, 134, 135, 588, 597, 633, 639
 Zerbitzu-karta, 521
 Zerbitzu publikoak, 128, 141, 183, 184, 598, 624
 Zerbitzu publiko elektronikoak, 211, 213, 217, 218
 Zerbitzu soziosanitarioak, 348, 365, 438, 441
 Zerbitzuak emateko askatasuna, 128
 Zerbitzuak jartzeko askatasuna, 128
 Zerga araudia, 87
 Zerga arloko administrazio prozedura, 89, 90, 91
 Zerga politika, 87
 Ziegak, 100, 102
 Zigor arloko araudia, 348
 Zigorra betetzea, 348
 Zigorrak, 62, 99, 105, 590, 634
 Zigorrezko administrazio prozedura, 62, 99, 105, 590, 634
 Zigorrezko prozedura, 242, 588
 Zirkulatzeko askatasuna, 100, 103, 404, 488
 Zitazioak, 119
 Zulo digitala, 216
 Zuzenbidea antolatzeko printzipioak, 90, 91



ARARTEKOAREN ARGITALPENAK



TXOSTEN BEREZIAK

- *Kalabozaok. Ertzaintzaren eta udalen atxiloketa egoitzak.* 1991.
- *Psikiatrikoak. Ospitale psikiatrikoetako buru-gaisoen egoera.* 1992.
- *Adinekoen egoitzak Euskal Autonomi Elkartean (1992-1993).* 1994.
- *Euskal Herriko Ararteko Erakundearen lehen bost urteak (1989-1994).* 1994.
- *Euskal Autonomia Erkidegoan egoitzez kanpo adinekoentzat dagoen laguntzari buruzko txosten berezia (1994-1995).* 1996.
- *Euskal Autonomia Erkidegoko kartzeletako egoera.* 1996.
- *Babesik gabeko haur eta nerabeentzako laguntza zerbitzuak.* 1997.
- *Adin txikiko lege-hausleak.* 1998.
- *Uraren kalitatearen babesa Zadorra sistemako urtegiatan.* 1999.
- *Oinarrizko gizarte-zerbitzuen egoera EAEn.* 1999.
- *Buruko gaitzaren trataera ospitaletik kanpo.* 2000.
- *EAEko hezkuntza-premia bereziei emandako erantzuna.* 2001.
- *Sasoikako langileen egoera Arabako mahats eta patata bilketan.* 2002.
- *Pertsona ezgaituen lanerako aukerak EAEn.* 2003.
- *Euskal Autonomia Erkidegoan erabilera publikoa duten eraikinen irisgarritasuna.* 2003.
- *Emakumeen kontrako indarkeriari erakundeek emandako erantzuna EAEn.* 2003.
- *Pertsona nagusiei emandako arreta EAEn: etxeko laguntza, eguneko zentroak eta egoitza-zentroak.* 2005.
- *Bakarrik dauden adin txikiko atzerritarren egoera EAEn.* 2005.
- *Etixerik gabe eta bazterkeria larrian dauden pertsonen premiei emandako erantzuna.* 2006.
- *Bizikidetza eta gatazkak ikastetxeetan.* 2006.
- *Gazteentzako etxebizitza politika publikoak EAEn.* 2007.
- *Arreta soziosanitarioa: esparru kontzeptuala eta nazioarteko eta autonomietako aurrera-pausoak. Hurbilketa.* 2008.
- *Gizarte ekintza sektoreko lan baldintzak.* 2008.
- *Euskadin terrorismoaren biktimei erakundeek emandako arreta.* 2009.
- *Adingabekoei balioak transmititzea.* 2009.
- *Transgeneroen eta transexualen egoera Euskadin.* 2009.
- *EAEko erakundeen jarduna nerabeen droga kontsumoaren arloan.* 2010.
- *Euskal Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte zerbitzuen egoera.* 2010.
- *EAEko garraio sistema publikoak duen irisgarritasunari buruzko diagnostikoa.* 2011.
- *EAEn norberaren autonomia sustatzeko eta mendetasunari arreta emateko legearen aplikazioa.* 2011.

URTEKOTXOSTENAK

- Liburukiak: 1989, 1990, 1991, 1992, 1993, 1994, 1995, 1996, 1997, 1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011.

ARARTEKOAREN GOMENDIOAK

- *Gomendioak* 2002, 2003, 2004.

BESTELAKO ARGITALPENAK

- *Idatz arauak / Normas de redacción*. 1992.
- *Ombudsmanaren Hirugarren Hitzaldi Europarra. Herrialdeko Ombudsmanaren garrantzia*. 1993.
- *Esanak eta eginak / Dichos y hechos*. Juan San Martín, Arartekoa. 1994.
- *XV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo*. 2000.

Faksimilak

- *Jaquin-bide Iritarautia - 1820*. Kadizko Konstituzioari buruz euskaraz idatzitako eskuizkribu argitaragabea, irakaskuntzarako moldatua. 1991.
- *Gaioren Institutionum*. 1992. (Gaztelaniazko lehen argitaralditik aterea, Madril, 1845).
- Aita Frantzisko Vitoriakoaren *De indis insularis. De iure belli*. 1993. (Lyonen 1557an egin-dako lehen argitaralditik aterea).
- Valentín de Forondaren *Cartas sobre la policía*. 1998. (Iruñean 1820an egindako bigarren argitaralditik aterea).
- Miguel de Lardizábal y Uriberen *Apología por los Agótes de Navarra y los Chuetas de Mallorca, con una breve digresión á los vaqueros de Asturias*. 2000. (Madrilen 1786an egindako lehen argitaralditik aterea).
- Manuel de Lardizábal y Uriberen *Discurso sobre las penas contrahido á las leyes criminales de España, para facilitar su reforma*. 2001. (Madrilen 1782an egindako lehen argitaralditik aterea).
- Xabier Maria Muniberen *Discursos inéditos*. 2002.
- Rita de Barrenechea eta beste emakume batzuk. *Catalin y otras voces de mujeres en el siglo XVIII*. 2006.

«Padre Francisco de Vitoria» Giza Eskubideen Saila (bekadunen lanak)

- E. J. Ruiz. *El derecho al ambiente como derecho de participación*. 1993.
- M. Á. Encinas. *Viviendas de protección oficial y arrendamientos en el País Vasco (1982-1991)*. 1994.
- G. Varona. *La inmigración irregular. Derechos y deberes humanos*. 1994.
- A. Bergara. *Hezkuntza- eta Hizkuntza-eskubideak indarreko lege-araubidean*. 1996.
- M^o J. Fernández de Landa. *El control interinstitucional en la Unión Europea*. 1996.
- I. P. Sánchez. *Rechazo social hacia las personas seropositivas en la CAPV*. 1998.
- J. Morquecho. *Intervención comunitaria en Euskadi. Acercamiento a la acción social sobre la exclusión*. 1999.

- G. Moreno. *Trabajo y ciudadanía. Un debate abierto*. 2003.
- A. Olarte. *Alternativas a la cárcel en Euskadi: el trabajo en beneficio de la comunidad*. 2006.
- B. Sicilia. *Derechos fundamentales y Constitución Europea*. 2006.
- J. Zarauz. *Incidencia del padrón municipal en el ejercicio de los derechos de las personas extranjeras en situación irregular*. 2007.
- I. Mujika. *Visibilidad y participación social de las mujeres lesbianas en Euskadi*. 2007.

«Francisco de Vitoria» Giza Eskubideen Bilduma

Hausnartzeko eta parte hartzeko foroak

- *Eskolako bizikidetasuna eta gatazkak*. 2007.
- *Nerabe eta gazte lesbiana, gay, transexual eta bisexualak: trabak eta gaitzespenak beren garapen pertsonalean, harremanetan eta sozializazioan*. 2008.

Jardunaldiak

- *Eskubide sozialen egungo egoera*. 2008.
- *Politika publikoen erronkak demokrazia aurreratu batean*. 2009.

«Juan San Martín» Giza Eskubideen Bilduma (bekadunen lanak)

- J. M. Septién. *Mugarik gabeko eskola. Ikasle etorkinen irakaskuntza Araban*. 2006.
- A. Bacigalupe, U. Martín. *Osasun arloko gizarte desberdintasunak EAEko biztanleen artean*. 2007.
- J. L. Fuentes, T. L. Vicente. *Biztanleria magrebtarra Euskal Autonomia Erkidegoan. Egoera eta itxaropenak*. 2007.
- F. J. Leturia, N. Etxaniz. *Adinekoen eskubideak eta tratu desagokiaren prebentzioa*. 2009.
- I. Orbegozo, A. I. Pérez, L. Pego. *Gizabanakoari eskubideak etetea terrorismo kasuetan: arreta berezia atxiloaldi inkomunikatuari*. 2009.
- A. Gozalo, E. Jiménez, L. Vozmediano. *Adingabeak edo atzerritarrak? Esku hartzeko politiken azterketa, lagundu gabeko adingabe atzerritarren gainekoa*. 2010.
- M. Arnoso, M. Mazkieran, A. Arnoso, S. Luciani, A. Villalón, A. Otaegi. *Etorkinek zerbitzu eta prestazioetara duten sarbidea, Euskal Autonomia Erkidegoan*. 2011.

Material didaktikoak

- G. Azkarate, L. Errasti, M. Mena. *Giza Eskubideen hezkuntzari buruzko baliabideak* (Bigarren Hezkuntza). 2000.
- Zenbait egile (IPE). *Gure eskubideak* (Lehen Hezkuntza). 2001.
- E. Acero, I. Mier. *Giza eskubideak jokoan* (Bigarren Hezkuntza). 2001.
- Mugarik Gabe. *Sortuz / Generando* CDa. 2004.
- Ikasleen lanak. *Gure eskubideak / Nuestros derechos*. 2004.
- ZiberBullying-a. *Teknologia berrien bidezko jazarpena prebenitzeko material didaktikoa*. 2008.
- *Leihoak. Abentura ERREALA Mundu BIRTUALEAN. Gozatu Internetez... Sarean erori gabe*. 2008.

«Giza eskubideei buruzko jardunaldiak» bilduma

- *El derecho a la no discriminación por motivo de raza.* 1997.
- *Vigencia y futuro de la Declaración Universal de los Derechos Humanos en su 50 aniversario.* 1998.
- *Los derechos no caducan con la edad: el año internacional de las personas mayores.* 1999.
- *Una cultura de paz: cimiento para los derechos humanos.* 2000.
- *Responsabilidad penal de los menores: una respuesta desde los derechos humanos.* 2001.
- *Derechos humanos y nuevas tecnologías.* 2002.
- *La prevención y erradicación de la tortura y malos tratos en los sistemas democráticos.* 2003.
- *El trabajo en el siglo XXI: perspectivas de futuro.* 2004.
- *Familia berriak eta berdintasun printzipioa: eztabaida irekia.* 2005.
- *Arartekoa: XXI. menderako Ombudsmana.* 2006.
- *Herritarrek ingurumenean edo gizartean eragina duten azpiegiturei buruzko erabakietan parte hartzea. Hausnartzeko eta herritarrek parte hartzeko IV. Foroa: Herritarren partaidetza: fikzioa ala errealitatea?* 2007.
- *Osasun mentala eta pertsonen eskubideak.* 2008.
- *Haurrak babesteko sistemak eta horien erronkak.* 2009.
- *Lana, familia eta norberaren bizitza bateragarri egiten laguntzeko politika publikoak berriz aztertzeko bidean.* 2010.

ararteko

Herriaren Defendatzailea
Defensoria del Pueblo

www.ararteko.net