



EUSKO LEGEBILTZARRARENTZAKO TXOSTENA 2010

ararteko

Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo

www.ararteko.net

**EUSKO
LEGE BILTZARRAREN
TXOSTENA
2010**



Lan hau Creative Commons-en Attribution 3.0 Unported lizentziapean dago



Lizentziaren kopia bat ikusteko,

- sartu hemen: <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/es/>

- edo gutun bat bidali helbide honetara: Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300,
San Francisco, California, 94105, USA.

Txosten hau eskuragarri dago Arartekoaren web gunean

<http://www.ararteko.net>

Ararteko erakundearen beste argitalpen batzuk kontsultatzeko:

<http://argitalpen.ararteko.net>

ARARTEKO

Itzulpena: Hori Hori S.A.L.

Fotokonposaketa eta inprimaketa: Gráficas Santamaría, S.A.

Paper ekologikoa.

L.G.: VI 121-2011

**EUSKO
LEGE BILTZARRAREN
TXOSTENA
2010**





AURKIBIDEA



AURKEZPENA	17
I. ATALA. ARARTEKO ERAKUNDEAREN JARDUERA KOPURUTAN.....	21
II. ATALA. EUSKAL HERRIKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN JARDUERA IKUSKATZEA.....	51
III. ATALA. ARARTEKOAREN JARDUERAK ARRETA PUBLIKOA BEHAR DUTEN TALDEAK BABESTEKO.....	239
IV. ATALA. GOMENDIO OROKORRAK.....	443
V. ATALA. TXOSTEN BEREZIAK.....	477
VI. ATALA. GIZARTEAREKIKO HARREMANAK.....	487
VII. ATALA. ARARTEKOAREN BERRIKUNTZA JARDUERAK.....	505
VIII. ATALA. ERAKUNDE HARREMAN, HEDAPEN ETA LANKIDETZARAKO JARDUERAK.....	517
IX. ATALA. HERRI ADMINISTRAZIOEN LANKIDETZA ARARTEKOAREKIN.....	537
X. ATALA. OINARRIZKO ESKUBIDEEN ETA ASKATASUNEN EGOERA EUSKADIN, ADMINISTRAZIOAREN JARDUERAREN ARABERA.....	565
ERANSKINA EMAN DIREN EBAZPENAK.....	593
GRAFIKOEN ETA TAULEN AURKIBIDEA	601
GAIEN AURKIBIDEA	607



VIII. ATALA

ERAKUNDE HARREMAN, HEDAPEN ETA
LANKIDETZARAKO JARDUERAK



5.	Justizia	101
6.	Ingurumena.....	115
7.	Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak.....	127
8.	Jarduera ekonomikoaren antolamendua.....	137
9.	Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	145
10.	Animaliak babestea eta edukitzea.....	157
11.	Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak.....	165
12.	Osasuna	177
13.	Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea.....	195
14.	Lana eta Gizarte Segurantza.....	207
15.	Hirigintza eta lurralde antolamendua	213
16.	Etxebizitza.....	225

III. ATALA. ARARTEKOAREN JARDUERAK ARRETA PUBLIKOA BEHAR DUTENTALDEAK BABESTEKO..... 239

1.	Familiak	243
2.	Emakumeen berdintasuna eta osotasuna.....	257
3.	Ezintasunen bat duten pertsonak.....	281
4.	Gaixo kronikoak.....	301
5.	Espetxeratuak.....	319
6.	Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak	333
7.	Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk.....	355
8.	Etorkinak	367
9.	Lesbiana, gay, bisexual, transgenero eta transexualak.....	391
10.	Adinekoak	405
11.	Talde terroristen biktimak.....	429

IV. ATALA. GOMENDIO OROKORRAK ETA INKOMUNIKATUTAKO ATXILOKETAREN EREMUKO BERME SISTEMARI BURUZKO AZTERLANA..... 443

1.	Gurasoen erantzukizun partekatua banandutako bikoteetan: botere publikoen eginkizuna.....	446
----	---	-----

2.	Zaborraren tasa kobratzea, nahiz eta Gipuzkoako zenbait udalerritan zerbitzua modu eraginkorrean eman ez.....	451
3.	Emakume eta gizonen arteko berdintasuna jaietan.....	453
4.	Familia homoparentalei eta sexu bereko bikote edo ezkontideei administrazio oztopo formalak kentzea.....	458
5.	Familia, lana eta norberaren bizitza bateratzeko neurri gisa bideratzea lanaldia murrizteko eta moldatzeko edo aldatzeko eskaerak.....	462
6.	Gardentasuna eta agiri publikoak eskuratzeko eskubidea. Bereziki, ingurumen informazioa eskuratzea.....	467
7.	Inkomunikatutako atxilotetaren eremuko berme sistemari buruzko azterlana eta hobekuntza proposamenak.....	471
V. ATALA.	TXOSTEN BEREZIAK	477
1.	2010. URTEAN AURKEZTUTAKO TXOSTEN BEREZIAK.....	479
1.1.	Txosten berezia: EAEko erakundeen jarduna nerabeen droga kontsumoaren arloan.....	479
1.2.	Txosten berezia: Euskal Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte zerbitzuen egoera	481
2.	2010. URTEAN EGINDAKO TXOSTEN BEREZIAK	484
VI. ATALA.	GIZARTEAREKIKO HARREMANAK	487
1.	Sarrera	489
2.	Erreklamazioak egiten dituzten pertsonen tipologia eta erreklamazioen formatua	490
3.	2010. urtean gurekin batzartu diren elkarte eta taldeen tipologia	495
4.	Inkestak. Erabiltzaileen inkesten eraginkortasun maila eta emaitzak	500
VII. ATALA.	ARARTEKOAREN BERRIKUNTZA JARDUERAK	505
1.	Estrategia eta antolaketakoak	508
2.	Teknologikoak	510
3.	Etengabeko hobekuntza/kalitatea	512
4.	Lankidetzaproiektuak	515

VIII. ATALA. ERAKUNDE HARREMAN, HEDAPEN ETA LANKIDETZARAKO JARDUERAK	517
1. ARARTEKOAREN ERAKUNDEAREN IKERKETA BEKAK.....	519
2. EHUren UDAKO IKASTAROEN JARDUNALDIA, LANA, FAMILIA ETA NORBERAREN BIZITZA BATERAGARRI EGITEN LAGUNTZEKO POLITIKA PUBLIKOAK BERRIZ AZTERTZEARI BURUZKOA	521
3. GIZA ESKUBIDEAK DEFENDATZEN DITUZTEN ERAKUNDEEN INGURUKO JARDUERAK.....	523
3.1. Herriaren Defentsarien Koordinazioko XXV. Jardunaldiak.....	523
3.2. Ombudsmanen Nazioarteko Institutuaren (IOI) Europako Biltzarra eta Batzar Orokorra).....	524
3.3. Umeen Defentsarien Europar Sarearen (ENOC) Urteroko XIV. Biltzarra.....	525
3.4. Ombudsmanaren Iberoamerikako Federazioaren (FIO) XV. Biltzarra eta Urteko Batzarra).....	526
3.5. Herri Defentsarien Europako Sarearen VII. Eskualde Mintegia.....	527
3.6. Arartekoaren eta Andaluziako herri defentsariaren artean “DEFENTSA-RITZAK SAREAN” izeneko programa garatzeko lankidetz hitzarmena	528
3.7. Arartekoaren eta Buenos Aires Hiriko herri defentsariaren arteko lankidetz hitzarmena	528
3.8. Arartekoaren, Andaluziako herri defentsariaren eta Asturias Printzerriko prokuradore nagusiaren arteko lankidetz hitzarmena.....	529
4. ARARTEKOAREN ERAKUNDEAREN BESTE JARDUERA BATZUK.....	530
4.1. Arartekoaren informazio guneak dependentzia publikoetan.....	530
4.2. Arartekoaren eta haren ondokoaren jarduerarik esanguratsuenak, hitzaldiak emateari dagokionez, eta administrazioek eta gizarte erakundeek antolatutako ekitaldietan parte hartzeari dagokionez.....	530
IX. ATALA. HERRI ADMINISTRAZIOEN LANKIDETZA ARARTEKOAREKIN	537
1. INFORMATZEKO BETEBEHARRA.....	539
1.1. 2010ean KEXAK IZANDA ERE, ERREKERIMENDURIK JASO EZ DUTEN ADMINISTRAZIOAK ETA BESTELAKO ORGANISMOAK	541
A) Eusko Jaurlaritza.....	541
B) Foru aldundiak.....	541
C) Udalak	542
D) Beste erakunde publiko batzuk.....	544

1.2.	2010ean KEXAK IZANDA ERE, ERREKERIMENDURIK JASO DUTEN ADMINISTRAZIOAK ETA BESTELAKO ORGANISMOAK	545
	A) Eusko Jaurlaritza	545
	B) Foru aldundiak.....	546
	C) Udalak	547
	D) Beste erakunde publiko batzuk.....	549
1.3.	ERREKERIMENDUAK ERANTZUN GABE DITUZTEN ADMINISTRAZIOAK...	550
	A) Eusko Jaurlaritza	550
	B) Foru aldundiak.....	551
	C) Udalak	551
1.4.	ARARTEKOAK 2010. URTEAN EGINDAKO OHARTARAZPENEN ZERRENDA.....	552
	Udalak	552
2.	ARARTEKOAREN GOMENDIOAK ETA IRADOKIZUNAK ZENBATERAINO BETE DIREN	553
2.1.	ONARTUTAKO GOMENDIOAK ETA IRADOKIZUNAK.....	555
	A) Eusko Jaurlaritza	555
	B) Foru administrazioa.....	555
	C) Tokiko administrazioa.....	556
2.2.	ONARTU EZ DIREN GOMENDIOAK ETA IRADOKUZUNAK.....	557
	A) Eusko Jaurlaritza	557
	B) Foru administrazioa.....	557
	C) Tokiko administrazioa.....	558
2.3.	ERABAKI GABE DAUDEN GOMENDIOAK ETA IRADOKIZUNAK.....	562
	A) Eusko Jaurlaritza	562
	B) Foru administrazioa.....	562
	C) Tokiko administrazioa.....	563
X. ATALA.	ONDORIOAK. OINARRIZKO ESKUBIDEEN ETA ASKATASUNEN EGOERA EUSKADIN, ADMINISTRAZIOAREN JARDUERAREN ARABERA.....	565
1.	BERDINTASUN PRINTZIPIOA.....	568

2.	FUNTSEZKO ESKUBIDEAK ETA ASKATASUN PUBLIKOAK.....	571
2.1.	Bizitzeko eta osotasun fisiko eta moralerako eskubidea.....	571
2.2.	Askatasunerako eta segurtasunerako eskubidea. Atxilotuen eskubideak...	573
2.3.	Intimitaterako eskubidea eta norberaren datuak babesteko eskubidea.....	575
2.4.	Funtzio publikoan sartzeko berdintasunaren printzipioa.....	576
2.5.	Babes judizial eraginkorrerako eskubidea. Errugabetasun ustearen printzipioa.....	577
2.6.	Askatasunik ez duten pertsonen eskubideak.....	578
2.7.	Hezkuntzarako eskubidea.....	579
3.	HERRITARREN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK.....	580
3.1.	Zerga-sistema bidezkoa. Berdintasun, progresibotasun eta legezkotasun printzipioak.....	580
3.2.	Jabetza pribaturako eskubidea.....	582
4.	GIZARTE ESKUBIDEAK.....	583
4.1.	Familiaren babesa. Adingabeen eskubideen babesa.....	583
4.2.	Osasunerako eskubidea.....	585
4.3.	Ingurumen egokia izateko eskubidea.....	587
4.4.	Etxebizitza duina izateko eskubidea.....	588
4.5.	Ezgaitasun fisikoa, sentimenezkoa edo psikikoa dutenen eskubideak.....	589
4.6.	Adinekoen eskubideak.....	591
5.	LABURBILKETA.....	592
	ERANSKINA Eman diren ebazpenak.....	593
	GRAFIKOEN ETA TAULEN AURKIBIDEA	601
	GAIEN AURKIBIDEA	607

AURKEZPENA



Poz handiz aurkezten dut Arartekoaren 2010. urteko txostena. Txosten honetan, 2010. urtean zehar egin ditugun ekintza eta jarduera guztiak jaso ditugu. EAEko Herri Defentsaritzan lan egiten dugun 52 lagunek egindako lan handiaren emaitza dugu hau.

Kalitatearen alde eta geure bitartekoak hobetzearen alde egiten dugun apustu etengabea, Eusko Legebiltzarrari eta euskal herritarrei gure lanaren emaitzak ezagutzera emateko asmoz, urtez urte berrikuntzak sartzen ditugu urteko txostenean. Aurtengoan ere CD-Roma erabili dugu urteko txostenaren euskarri orokor gisa. Txostenean, aurten estreinako

aldiz, aurretik [Arartekoaren webgunean](#) argitaratu diren dokumentuen estekak ipini ditugu. Horrekin batera, potentzialtasun handia duen euskarri berria sortu dugu: web txostena. Euskarri berri honi esker, zenbait webetan zehar nabigatu ahal da, baliabideak optimizatzen dira eta materialak berrerabiltzen dira, irakurleari ahalik eta informazio gehien emanez (ebazpenak, legeak, argitalpenak eta Arartekoaren beste dokumentu batzuk, beste erakunde eta elkarte batzuen jarduketan erreferentziak, eta abar), Internet arloko punta-puntako teknikak eta tresnak erabiliz (besteak beste, administrazioen araberako bilaketa sistemak, gako-hitzak, araudiak eta abar). Bestalde, esan nahi nuke web txosten hau eta dauzkan datuak, Arartekoak 2010. urtetik aurrera argitaratuko dituen txosten guztiak bezalaxe, *open data* formatuan argitaratu direla, *creative commons* lizentziarekin. Horrek esan nahi du edonork erabili ahal dituela.

Urteko txostenaren euskarri nagusia CD-Roma den arren, txostenaren inprimatutako bertsioa, liburu formatuan, mantendu dugu, tirada txikiagoarekin halere. Horrela, bitarteko informatikorik ez daukaten pertsonak edo pantailan irakurtzea zaila egiten zaien pertsonak txostenaren edukia paperezko euskarrian irakurri ahalko dute.

Ahalegin handia egin dugu urteko txostena erraz eta arin erabiltzeko materiala izan dadin, eta irakurleak interesgarrien irizten dion informazioa aurkitu ahal dezan. Helburu hori betetzeko, aipatutako nobedadeaz gain, bi berrikuntza gehiago egin ditugu: batetik, Haurren eta Nerabeen Bulegoari dagokion informazio guztia txosten orokorrari erantsitako beste

txosten batean ateratzea, hedapen autonomia izan dezan, informazio horren garrantzia eta luzera kontuan izanik. Eta bestetik, urteko txostenaren berrikuspen-laburpena sustatzea eta hobetzea, urteko txostenaren kalitate eta erakarmen handiko sintesia izan dadin, urteko txosten horren informazio eta komunikazio ahalmenak areagotzeko asmoz.

Bestalde, esan nahi dut txosteneko kapituluaren edukia ahalik eta gehien laburbildu dugula, luzera laburtuz, eta Arartekoaren 29 lan-arloetako bakoitzean ondorioen atal bat erantsi dugula. Urteko txostena komunikazio eta lan tresna ahalik eta erabilgarriena izan dadila nahi dugu.

Urteko txostenari, era berean, egitura berria eman diogu, batetik irakurtzeko errazagoa izan dadin, eta bestetik, eremu jakin batzuetan Arartekoak egin duen lana hobeto komunikatzeko. Ildo horretan, esan nahi dut kapitulu berria sortu dugula (VII.a hain zuzen ere), Arartekoa modernizatzeko egiten ari garen lan eskergaren berri emateko, egunetik egunera eraginkortasuna, zerbitzuaren kalitatea, baliabideen eraginkortasuna eta optimizazioa, eta gure prozesuen eta lan tresnen hobekuntza hobetzen saiatuz.

Bestalde, Arartekoaren lehenetasuna den auzi batean sakontzen jarraitu nahi dugu; gizarte elkarteekiko harremanez ari naiz. Izan ere, elkarte horiek informazio iturri oso garrantzitsua dira gure lanerako eta, gainera, herritarren eskubideak gauzatzeko baldintzak nabarmen hobetzen laguntzen dute. Are gehiago, esan dezakegu Arartekoaren funtzioak betetzen laguntzen dutela. Horregatik, gizartearekiko harremanei buruzko atal berezia sortu dugu txostenean, gizarte elkarteekiko harremanen berri ematen duena.

Nabarmendu nahi nuke Arartekoak 2010etik 2014ra arteko denboraldirako 2009ko urrian ezarri zituen helburu programatikoak betetzen hasi direla 2010. urtean. Helburuak gogoeta estrategikoko prozesu baten ondoren ezarri genituen, Eusko Jaurlaritzak bost urteko bigarren denboraldi baterako aukeratu ninduen. Helburu programatiko horien artean, Arartekoaren arloen egitura edo mapa berria eta antolaketa berria asmatzea dago, Arartekoaren giza baliabideak optimizatzeko eta zerbitzuak etengabe hobetzeko.

Arartekoaren antolaketa eta egitura berri hauek 2010. urteaz geroztik martxan daude. Zentzu horretan Haurren eta Nerabeen Bulegoaren sorrera azpimarratu nahi nuke. Bulego horren helburua Arartekoak umeen eta nerabeen errealitateen eta eskubideen inguruan egiten duen lana hobeto sistematizatzea eta proiektatzea litzateke. Horregatik, uste dugu egokia dela urteko txostenean Arartekoak adingabekoen arloan egiten duen lanari buruzko atala, lehen esan dugunez, urteko txostenetik bereiztuta aurkeztea.

Urteko txostenean Arartekoan izapidetu diren kexa espedienteen berri eman dugu, gaika taldekatuta, erakundearen jardunak dituen lan arloen arabera, eta herritarrek euskal administrazio publikoaren ekintzengatik edo jarduera ezagatik egin dituzten erreklamazioen arabera. Noski, kexaren prozeduran ezinbestekoa da dagokion administrazioari entzutea, bere jarrera azal dezan. Aurten ere esan behar dugu, tamalez, administrazioak ez duela erantzuten behar bezain azkar edo bidaltzen duen informazioa ez dela nahikoa izaten, ez datorrela bat egindako eskaerarekin, eta horrek eragin negatiboa du ematen dugun zerbitzu publikoaren

kalitatean (halaxe ikusiko dugu txostenaren IX. kapituluan: administrazio publikoen lankidetza Arartekoarekin).

Horregatik, euskal administrazio publikoei dei egin behar diet, beste behin ere, Arartekoaren erakundeari behar bezala eta erantzukizunez lagun diezaieten. Izan ere, hala eginez gero, herritarrei ematen dieten zerbitzua hobetuko litzateke eta pertsonen eskubideak babesten dituzten bermeak indartuko lirateke.

Kexak izapidetzeaz gain, gure ustez EAeko herritar guztiek beren eskubideak berdintasunez gauzatu ahal izateko arreta berezia merezi duten kolektibo eta egoerei buruzko txosten bereziak argitaratzen jarraitu zuen iaz Arartekoaren erakundeak.

Txosten bereziekin batera, Arartekoak jarduera asko egin zituen beren funtsezko eskubi-deak gauzatzeari dagokionez urraketa, defizit, arrisku edo zaurgarritasun egoeran dauden pertsona talde edo kolektiboek zuzenduta. Hain zuzen ere, zenbait ekimen egin ziren, arlo bakoitzean plangintza tresna berri baten bidez prestatu zirenak: jarduketa planak (besteak beste gizarte erakundeekiko eta administrazio publikoetako arduradunekiko batzarrak barnean hartzen dituztenak); jardunaldietan, mintegietan eta biltzarretan parte hartzea; ikerketa bekak eta abar. Tresna horiek guztiek egoera hauei buruzko informazio zehatza eta eguneratua biltzen laguntzen digute, gero administrazio publiko eskudunei gomendioak egiteko.

Bestalde, giza eskubideen defendatzaileak garen aldetik, Arartekoaren erakundearen bereziki azpimarratu behar dugu giza eskubideen kultura sendotu beharra dagoela. Zehazkiago, botere publikoek eta herritarrek giza eskubideak errespetatzeko printzipioa sustatzen eta sendotzen lan egin beharko genuke.

Idea horrek garrantzi berezia dauka talde terrorista guztien biktimei dagokienez. Haiekin lanean jarraitu nahi dugu, 4/2008 Legean jasotako eskubide eta helburuak indarrean sar daitezen eta guztiz gara daitezen. Bereziki aipatu behar dugu ETaren indarkeriaren 2010eko biktima: Jean-Serge Nérin, frantziar poliziako brigadako burua, martxoaren 16an Villiers-en-Bière herrian hil zuen.

Era berean, motibazio politikoko biktimak deritzenei, zeintzuen funtsezko eskubideak torturen, tratu txarren edo beste bitarteko batzuen bidez urratu zitzaizkien, ahalik eta lasterren egiarako, justziarako, oroimenerako eta ordainerako duten eskubidea aitortzeko ahalegina egin behar dugu.

Bestalde, Zuzenbideko Estatu Demokratikoa eratzen duten erakunde eta organoei exijitu behar diegu pertsonen eskubideak eta eskubide horiek bermatzeko sistema guztiz errespetatatzatela. Horretarako, balio eta printzipio demokratikoekin ustez bateraezina den ekintza bat salatzen duten herritarrek erantzun argia jaso behar lukete beti, sistemaren gaitasunari buruzko zalantza oro uxatzeko edo ikerketa bat hasteko, balizko erantzukizunak argitzeko, egotekotan.

Azkenik, uste dut garrantzitsua dela esatea giza eskubideak zaintzeko eta hobetzeko beharrezkoa dela herritarrak konprometituak, exigenteak eta eskubideak errespetatzeko eta defendatzeko balio demokratikoez jantziak izatea. Datozen urteetan Euskadin norabide egokian urratsak egingo ditugula espero dut.

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.

Atal honetan jarduerari buruzko datu garrantzitsuenak biltzen dira, baina ez zehatz-mehatz. [Datu guztiak](#) web orrialdean kontsulta daitezke.

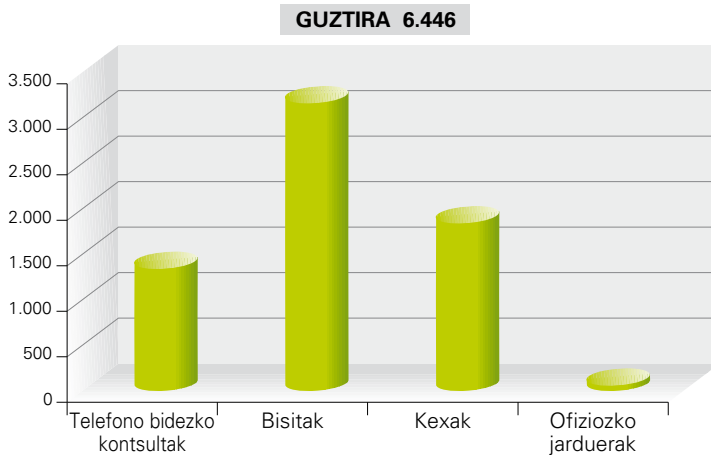
Era berean, honako hau trantsizio-kapitulua da Arartekoaren urteko txostenaren barruan, izan ere, hurrengo txostenean, 2011. urteari buruzkoan, bi berrikuntza garrantzitsu egingo dira:

- Jardueren kontzeptua sustatuko da eta bideratu diren kexetan oinarrituriko ohiko estatistika gaitutuko da, bada 2011. urtean sailkatzeko sistema orokorra aldatuko da: estatistikoki bereiziko dira kontsultetako kexak eta, gainera, lehenetsun handiagoa emango zaie Arartekoaren beste ekimen batzuei. Ekimen horiek Arartekoaren lan-arlo bakoitzaren jarduera-planaren inguruan bilduta eta sistematizatuta daude. Plan hori 2010. urtean jarri da abian saio moduan eta bere baitan hartzen ditu administrazio eta elkarteekin egindako bilerak (2010ean 149 elkarterekin egon gara harremanetan), ikuskatzeko bisitak (13 zentro eta polizia-etxe), iritzi-artikuluak, gaitzea, jendaurreko esku-hartzeak, herritarren lankidetzak, e.a., ohiko lan-tresnekin batera.
- 2011. urtean, berriz, Arartekoak bere Zerbitzuen eta praktika egokien karta onartze-ko asmoa du, eta behar bezalako tresna informatikoaren bitartez osatuko da. Horren ondorioz, berriz egituratuko da estatistika azaltzeko modua, izan ere, batik bat erakutsiko du –beste datu batzuen artean– herritarrei ematen zaien zerbitzuan zenbateraino betetzen diren karta horretan finkaturiko kalitate eta eraginkortasun adierazleak.

Ararteko erakundearen jarduerara egin dugun zenbakizko hurbilketa hori estatistikazko kapitulu honetan barrena kontsulta daiteke, baina jarraian, laburpen gisa, alderdi batzuk nabarmenduko ditugu.

Oro har, herritarrei zerbitzatzeko eta administrazioak kontrolatzeko asmoz 2010 egin diren eta une honetan zenbatu daitezkeen jarduerak (telefonozko kontsultak, bisitak, kexak eta ofiziozko jarduerak) 6.446 dira; aldiz, 2009. urtean 6.213 izan ziren. Beraz, %3,75 gehitu dira.

1. grafikoa. Herritarrei laguntzarekin lotutako Ararteko erakundearen jarduerak



Horrez gain, Arartekoaren web orrialdea informatzeko eta herritarrekin harremanetan egoteko bide gisa sendotu da, hor 64.663 bisita jaso baitira.

2010. urtean 4.528 kontsulta egin dira, telefonoz edo gure hiru bulegoetakoren batera joanez. Guztira 3.158 bisita jaso dira. Bisita horietatik guztietatik, 734 kexa bihurtu dira, hau da, %23,24. Hortaz, agerian jarri da arreta zuzeneko bulegoetan aurrez lan garrantzitsua egiten dela, izan ere, bulego horietan ez da onartzen arrazoi batengatik edo besteagatik Arartekoak ikertzerik izango ez duen erreklamaziorik. Gainera, Internet kexak egiteko bide-rik erabiliena bezala sendotu da.

2010ean zehar, herritarrek guztira 1.859 kexa egin dizkiote Arartekoari eta ofiziozko 59 espediente bideratzen hasi gara. Oro har, eduki sozialeko kexak gailendu dira eta, gai edo arlo zehatzen arabera, trafikoari, hezkuntzari eta herri-administrazioen araubide juridiko, ondasun eta zerbitzuei buruzko kexak. Arlo horiek garrantzi handiagoa hartu dute, aurreko urtearen aldean.

2010. urtean 1.413 kexa-espediente ebatzi dira. Horietatik 773 urte horretakoak dira, eta 640, berriz, aurreko urteetakoak.

2010an erabat izapidetu diren kexei dagokienez, okerreko jardueraren bat burutu zela iritzi diogu aztertutako kexetatik %32,44tan. Okerreko jardueraren bat antzeman den kexetan,

eragindako administrazioak kasu guztietatik %79,85etan zuzendu du kexa sortarazi zuen jarduera.

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

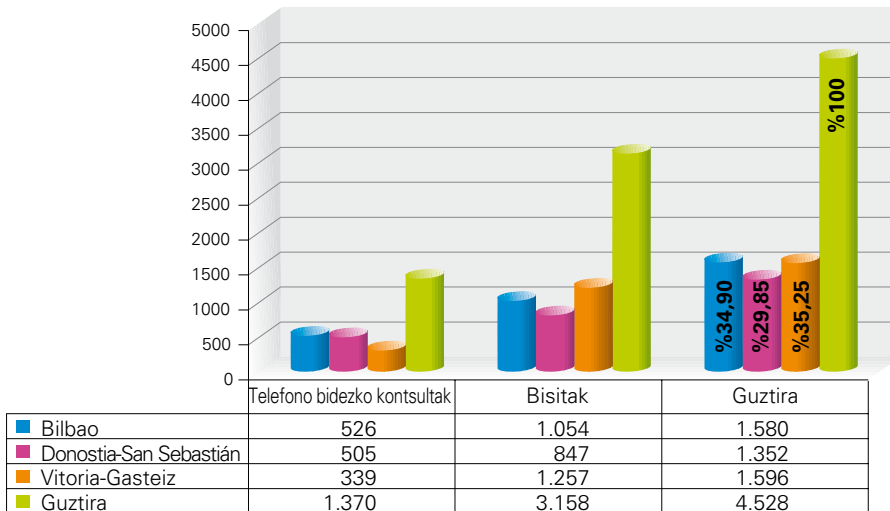
	%	%
Konpondutako jarduera okerra		79,85
Gomendiorik gabe	98,75	
Gomendio onartua	1,25	
Konpondu gabeko jarduera okerra		20,15

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, 2010. urtean guztira 4.528 kontsultari erantzun diegu. Horien artean, 1.370 telefono bidezko kontsultak izan dira, eta 3.158, berriz, hiru bulegoetakoren batera joan diren pertsonenak.

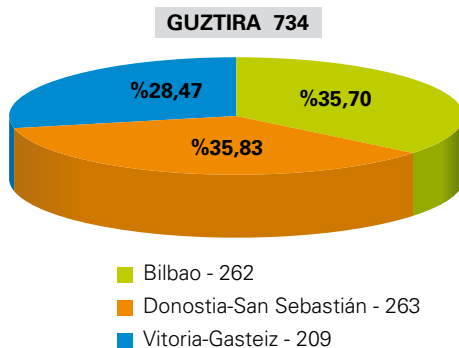
2. grafikoa. Telefono bidezko kontsulta eta bisiten kopurua arreta zuzeneko bulegoetan



- Arreta zuzeneko bulegoetara etorri eta kexa egin dutenenak

Arreta zuzeneko hiru bulegoetan jasotako bisitetatik 734 kexa bihurtu dira, hau da, bisita guztietatik %23,24.

3. grafikoa. Kexa bilakatutako bisitak

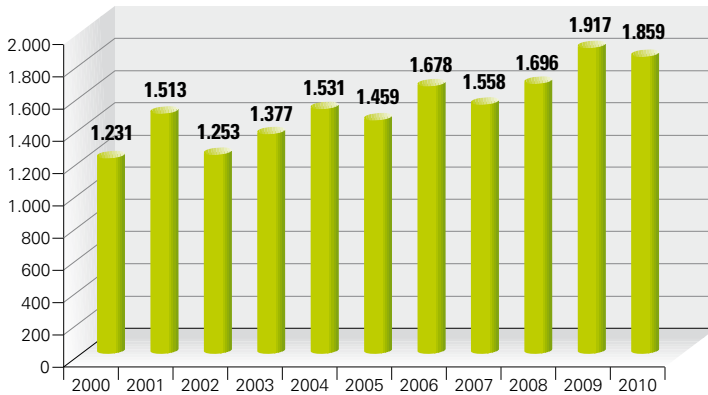


Gainerako bisitei dagokienez, batzuetan erakunde honen jarduera-eremutik kanpoko gaiei loturikoak ziren; horrenbestez, ezin ziren kexa moduan bideratu; beste batzuetan, agiri gehiago behar ziren edo aurretzeko gestioak egin behar ziren administrazio-organo eskudunetan; eta azkenik, beste zenbait kasutan,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

3. JASOTAKO KEXAK

2010ean guztira 1.859 kexa jaso dira. Horietatik 1.312 bideratzeko onartu dira, Ararteko erakundeak aztertu eta ikertzeko. Gero, egiaz bideratzeko onartu direnak sailkatuko dira, Arartekoaren lan-arloetan oinarrituta.

4. grafikoa. Jasotako kexen kopuruaren bilakaera (2000 -2010)*



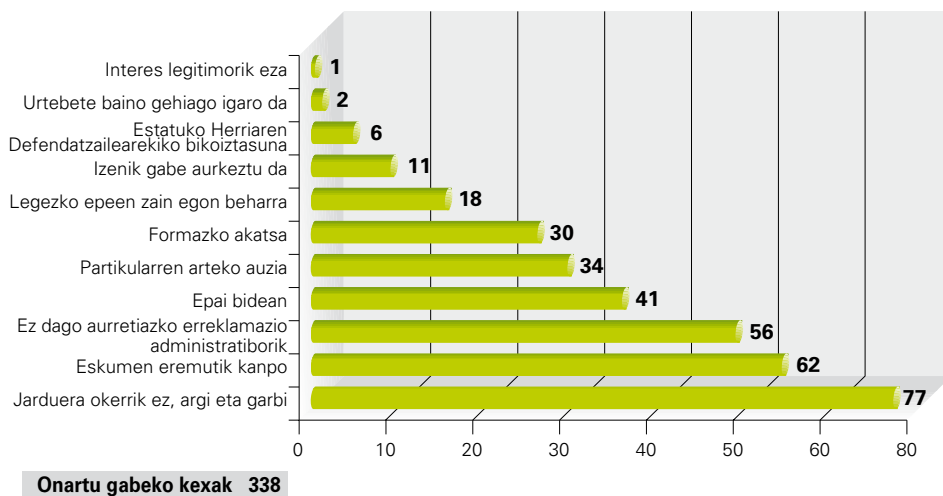
* [Aurreko urteetako datuak](#) (1989. urtetik aurrerakoak) web orrialdean kontsulta daitezke.

- 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 arrazoirengatik 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 ordezkariari igortzen dizkiegu, horien eskumen-eremupean dauden herri-administrazioei dagozkielako.

Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexak	204*
Beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak	4

* Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexen kopurua oso handia da, kexa asko jaso baititugu Kode Zibila alda dadin eskatzeko, ezkontza hausten den kasuetan gurasoei seme-alaben zaintza partekatua eman diezaieten.

- Fiskalari bidalitako kexak

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

- Arlo eta administrazio bakoitzari zuzendutako kexen kopurua zuzen interpretatzeko era

Hasiera batean, administrazio jakin baten jarduerak kexa asko eragiten badituzte edo arlo zehatz batean kexa anitz 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 iritziak, 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 antze-man denean.

4. ESTADISTIKA ALORREZ ALOR

Kontuan hartzen badugu kexak zein arlo tematikorekin dauden lotuta, hauxe ikusten da: aurreko urtearen aldean, kexak gehitu dira trafiko, hezkuntza, herri-administrazioen zerbitzuak eta etxebizitza arloetan, eta, oro har, gora egin du gizarte eremuarekin zerikusia duten kexen kopuruak. Azken kexa horiek kategoriatan bakarrean 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, espetxeratuen, ezintasuna duten pertsonen, eta abarren arloetan.

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

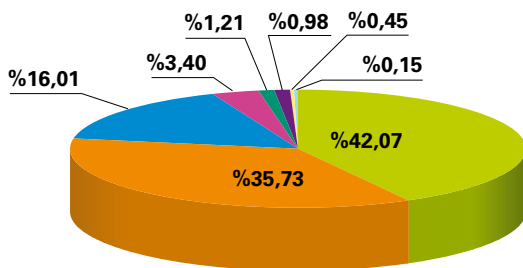
	Jasotako kexak	%
Herrizaingoa	166	12,65
Hezkuntza	122	9,30
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	116	8,84
Etxebizitza	109	8,31
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	106	8,08
Ogasuna	90	6,86
Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak	78	5,95
Ingurumena	74	5,64
Osasuna	69	5,26
Hirigintza eta lurralde antolamendua	63	4,80
Haurrak eta nerabeak	50	3,81
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	44	3,35
Justizia	36	2,74
Adinekoak	30	2,29
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	30	2,29
Ezintasunen bat duten pertsonak	29	2,21
Hizkuntz eskubideak eta kultura	25	1,91
Etorkinak	19	1,45
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	13	0,99
Familiak	9	0,69
Espetxeratuak	8	0,61
Animaliak babestea eta edukitzea	7	0,53
Lana eta Gizarte Segurantzak	7	0,53
Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea	4	0,30
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	3	0,23
Talde terroristen biktimak	3	0,23
Gaixo kronikoak	2	0,15
Guztira	1.312	100

5. ESTADISTIKA, ERAGINDAKO ADMINISTRAZIOEN ARABERA

Administrazio bakoitzari eragiten dioten kexen proportzioari buruzko datuen arabera, joan den urtearen aldean, 2010ean gure erkidegoko udalen kontra egin dira kexarik gehienak (%42,07), eta kexa gutxiago egin dira Eusko Jaurlaritzaren jardueren gainean (%35,73).

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

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



GUZTIRA 1.324

■ Tokiko administrazioa	557
■ Eusko Jaurlaritza	473
■ Foru administrazioa	212
■ Erakunde publikoak	45
■ Justizia	16
■ Estatuko administrazioa	13
■ Erakunde pribatuak	6
■ Eusko Legebiltzarra	2

A) Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritza) egindako kekek

- Banaketa arloka

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

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

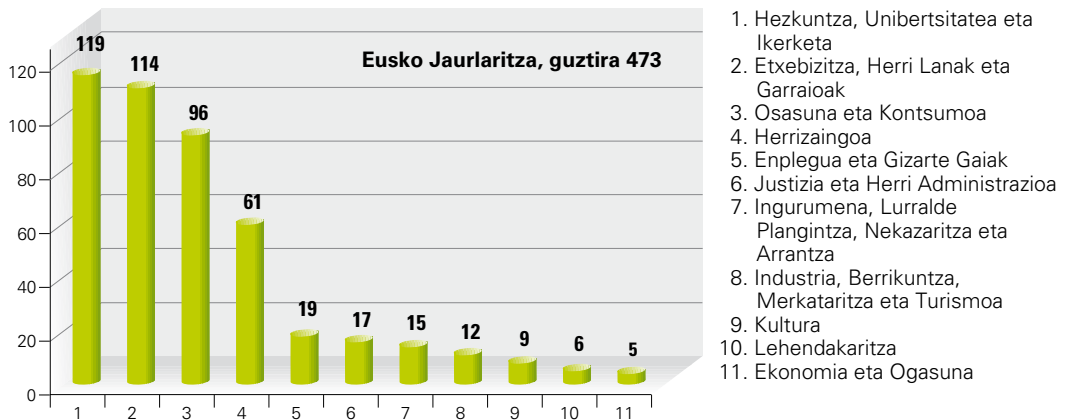
	Kop.	%
Etxebizitza	98	20,72
Hezkuntza	85	17,97
Osasuna	70	14,80
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	58	12,26
Herrizaingoa	47	9,94
Ingurumena	17	3,59
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	14	2,96
Hizkuntz eskubideak eta kultura	13	2,75
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	12	2,54
Haurrak eta nerabeak	11	2,33
Justizia	6	1,27
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	6	1,27
Familiak	6	1,27
Ogasuna	5	1,06
Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea	4	0,85
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	4	0,85
Lana eta Gizarte Segurantza	3	0,63
Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak	3	0,63
Talde terroristen biktimak	3	0,63
Ezintasunen bat duten pertsonak	3	0,63
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	2	0,42
Espetxeratuak	1	0,21
Gaixo kronikoak	1	0,21
Hirigintza eta lurralde antolamendua	1	0,21
Guztira	473	100

- Sailen araberako banaketa

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

	Kop.	%
Hezkuntza, Unibertsitatea eta Ikerketa	119	25,16
Etxebizitza, Herri Lanak eta Garraioak	114	24,10
Osasuna eta Kontsumoa	96	20,29
Herrizaingoa	61	12,90
Enplegua eta Gizarte Gaiak	19	4,02
Justizia eta Herri Administrazioa	17	3,59
Ingurumena, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza	15	3,17
Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismoa	12	2,54
Kultura	9	1,90
Lehendakaritza	6	1,27
Ekonomia eta Ogasuna	5	1,06
Guztira	473	100

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

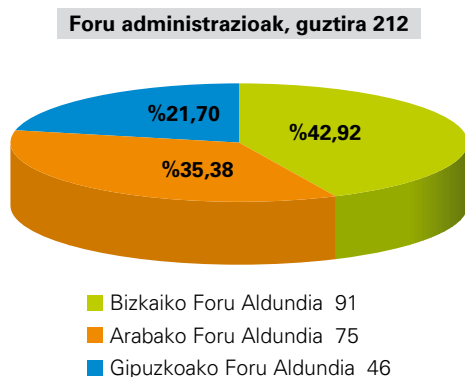


B) Foru administrazioen aurka egindako kexak

- Banaketa lurraldeka

Foru aldundien kontra egindako kexen artean, azpimarratzekoa da gehitu egin direla Bizkaiko Foru Aldundiaren kontrako kexak, guztietatik ia %43, eta gutxitu, aldiz, Araba eta Gipuzkoaren aurkakoak (neurri batean, bakarrik dauden adingabe atzerritarrek –BDAA– 2009an egin zituzten kexen aldean, gutxiago egin direlako).

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



- Banaketa arloka

Ohikoa denez, gizarte ekintzaren arloak sortarazten ditu foru administrazioen aurka jasotzen 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	15	24	7	46	21,70
Haurrak eta nerabeak	8	14	12	34	16,04
Adinekoak	17	6	2	25	11,79
Ogasuna	7	12	5	24	11,32
Ezintasunen bat duten pertsonak	7	9	1	17	8,02
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	6	4	3	13	6,13
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	4	6	1	11	5,19
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	4	3	1	8	3,77
Ingurumena	–	5	1	6	2,83
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	1	2	2	5	2,36
Hirigintza eta lurralde antolamendua	2	2	–	4	1,89
Lana eta Gizarte Segurantza	–	–	3	3	1,42
Etorkinak	2	–	1	3	1,42
Hizkuntza eskubideak eta kultura	–	1	2	3	1,42
Familiak	–	2	–	2	0,94
Animaliak babestea eta edukitzea	–	–	2	2	0,94
Etxebizitza	–	1	1	2	0,94
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	1	–	–	1	0,47
Herrizaingoa	1	–	–	1	0,47
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	–	–	1	1	0,47
Osasuna	–	–	1	1	0,47
GUZTIRA	75	91	46	212	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	258	46,32
Gipuzkoako udalak	147	26,39
Arabako udalak	138	24,77
Arabako administrazio batzarrak	9	1,62
Bizkaiko mankomunitateak partzuergoak eta parkeak	2	0,36
Gipuzkoako mankomunitateak partzuergoak eta parkeak	2	0,36
Arabako mankomunitateak partzuergoak eta parkeak	1	0,18
Guztira	557	100

7. taula. Autonomia erkidegoko udalen aurka egindako kexak*

Arabako udalak	Kop.
Vitoria–Gasteiz	109
Amurrio	3
Labastida	3
Llodio	3
Aramaio	2
Armiñón	2
Ayala/Aiara	2
Oyón/Oion	2
Beste batzuk*	12
Guztira	138

Bizkaiko udalak	Kop.
Bilbao	80
Barakaldo	14
Sestao	14
Getxo	13
Erandio	11
Durango	11
Portugalete	11
Bermeo	7
Sopelana	6
Abanto y Ciérvana–Abanto Zierbena	5
Santurtzi	5
Beste batzuk*	81
Guztira	258

Gipuzkoako udalak	Kop.
Donostia–San Sebastián	46
Errenteria	11
Irun	11
Hondarribia	10
Hernani	5
Beste batzuk*	64
Guztira	147

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

- Banaketa arloka

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

8. taula. Udalen aurka egindako kexen banaketa, alorren arabera

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira	%
Herrizaingoa	54	48	13	115	20,83
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	24	46	35	105	19,02
Ingurumena	4	38	24	66	11,96
Hirigintza eta lurralde antolamendua	13	29	20	62	11,23
Ogasuna	7	24	13	44	7,97
Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak	20	16	7	43	7,79
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	7	12	3	22	3,99
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	2	10	8	20	3,62
Etxebizitza	1	8	4	13	2,36
Ezintasunen bat duten pertsonak	3	3	3	9	1,63
Hezkuntza	1	4	4	9	1,63
Hizkuntz eskubideak eta kultura	2	3	3	8	1,45
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	2	4	2	8	1,45
Etorkinak	2	5	–	7	1,27
Adinekoak	2	2	2	6	1,09
Haurrak eta nerabeak	1	2	1	4	0,72

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira	%
Animaliak babestea eta edukitzea	2	1	1	4	0,72
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	–	–	3	3	0,54
Lana eta Gizarte Segurantza	–	1	–	1	0,18
Osasuna	–	1	–	1	0,18
Justizia	–	1	–	1	0,18
Familiak	–	–	1	1	0,18
Guztira	147	258	147	552	100

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 kontra egindako kexei dagokienez, gehikuntza garrantzitsua egiaztatu dugu erlatiboki, izan ere, bikoiztu egin dira 2009. urteaz geroztik.

9. taula. Euskal Herriko Unibertsitatearen aurka egindako kexak

	Guztira
Hezkuntza	18
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	5
Ogasuna	2
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	1
Guztira	26

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, Botere

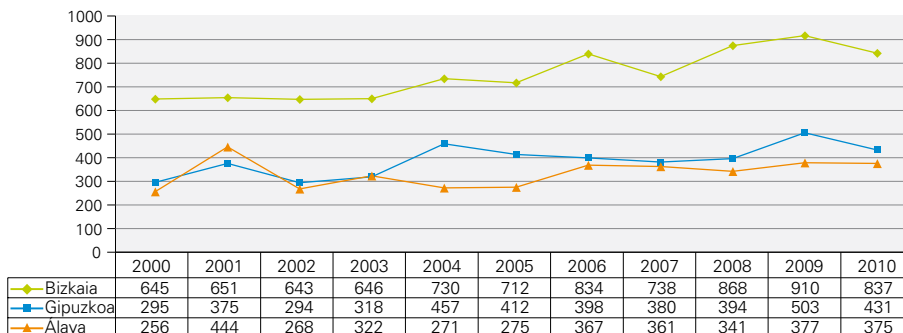
Judizialaren Kontseilu Nagusiari bidaltzen dizkio kexak, beraiek iker ditzaten kontu horiek eta gure erakundeari egindako gestioen berri eman diezaioten.

2010ean kexa bat bideratu da EAEko justizia-administrazioaren zerbitzu administratiboen 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 (2000-2010)*



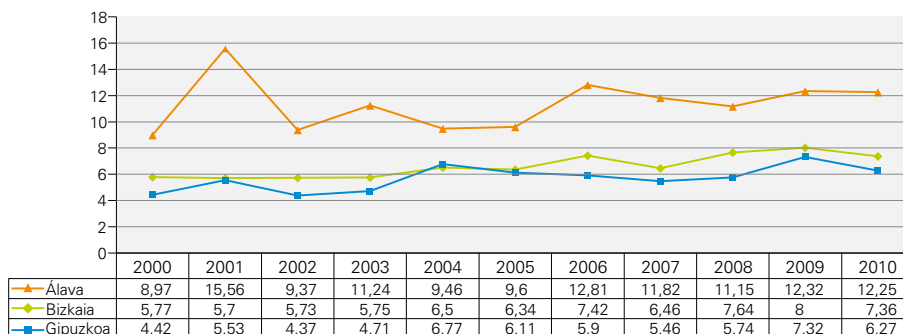
* Urteen segida osoa (1989. urtetik aurrera) Arartekoaren web orrialdean kontsulta daiteke, [Berrikuntza eta estatistika atalean](#).

- 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 bi.

10. grafikoa. Kexak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (2000-2010)*



* Urteen segida osoa (1989. urtetik aurrera) Arartekoaren web orrialdean kontsulta daiteke, [Berrikuntza eta estatistika atalean](#).

- 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 %78,93 Gasteizen bizi direnek egin dituzte.

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

Araba	Kop.	%
Vitoria–Gasteiz	296	78,93
Beste udalerrri batzuk	79	21,07
Guztira	375	100

Bizkaia	Kop.	%
Bilbao	349	39,98
Beste udalerrri batzuk	524	60,02
Guztira	873	100

Gipuzkoa	Kop.	%
Donostia–San Sebastián	173	40,14
Beste udalerrri batzuk	258	59,06
Guztira	431	100

- Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak

Urtean zehar, beste autonomia erkidego batzuetatik, beste estatu batzuetatik etorritako kexak jaso ditugu, baita Internet bidez izenik gabe egindakoak ere.

11. taula. Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak

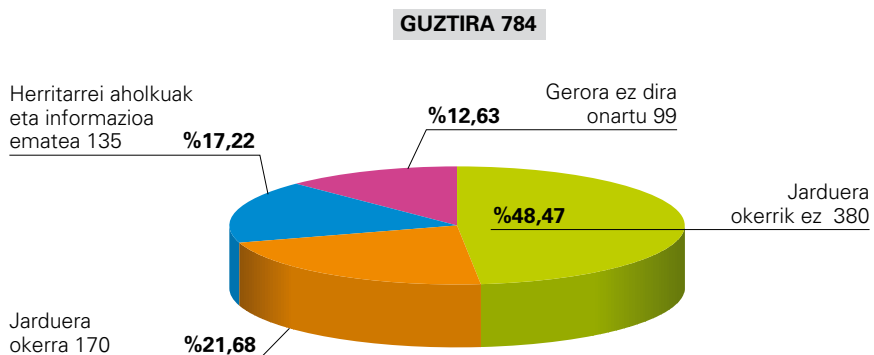
Beste autonomia erkidego batzuetatik etorritako kexak	Kop.
Madrilgo A.E	57
Nafarroako F.K	15
Gaztela eta Leongo A.E	12
Andaluziako A.E	10
Kantabriako A.E	10
Valentziako A.E.	10
Errioxako A.E	6
Kataluniako A.E	5
Aragoiko A.E	1
Galiziako A.E	1
Balear Uharteetako A. E.	1
Asturiaseko Printzerria	1
Guztira	128
Beste estatu batzuetatik etorritakoak	Kop.
Alemania	1
Frantzia	1
Guztira	2
Izenik gabe aurkeztu dira (Internet)	49

7. PROZEDURARI BURUZKO ESTATISTIKA (KEXEN EGOERA)

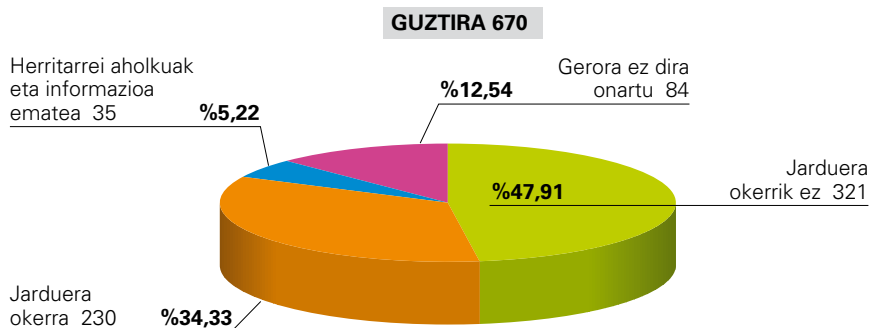
Jarraian, Arartekoari egindako kexen biderapena zein egoeratan dagoen aztertuko dugu. 2010. urtean 1.454 ebazpen eman dira. Horietatik 784, urtean zehar egindako kexei buruzkoak izan dira, eta gainerakoak, 670, aurreko urteetan egindako kexak ziren, azaldu ziren urtean bertan osorik ezin izapidetu izan zirenak.

Arartekoak 2010ean emandako ebazpenen arabera, 400 kasutan, eragindako administrazioak jarduera okerren bat burutu zuen, hau da, kasu guztietatik %28tan; portzentaje hori iazkoa baino txikiagoa da eta 2008koaren antzekoa. Hala ere, ez da jarduera okerrik antzeman aztertu ditugun espedienteetatik %48,91tan.

11. grafikoa. 2010ean hasi eta bukatu diren kexetan ebatzitakoa



12. grafikoa. 2010ean hasi ez ziren eta 2010ean bukatu diren kexetan ebatzitakoa



- 2010ean egindako kexak: ebatzita daudenak eta izapidetzen ari direnak

2010. urtean egindako kexei dagokienez, Arartekoak 634 ebazpen eman ditu, eta 366 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 koadroetan.

**12. taula. Kexa-espedienteen egoera*
(2010ean egindako kexak)**

	Izapidetzen	Amaítuta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Guztira	509	634	165	366	103	99

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

- 2010. urtea baino lehenago egindako kexak: bukatutakoak eta izapidetzen ari direnak

Aurreko urteetan egin ziren eta 2010an barrena ebatzi diren kexak direla-eta, Arartekoak 566 ebazpen eman ditu eta ez du jarduera okerrik antzeman 313 kasutan.

**13. taula. Kexa-espedienteen egoera*
(2010. urtea baino lehenago egindako kexak)**

	Izapidetzen	Amaítuta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Guztira	262	566	226	313	27	84

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

Kexak administrazioen arabera aztertzean, 2010ean hasitako espedienteek dagozkien ebazpenak bakarrik aztertu dira.

- **Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorren (Eusko Jaurlaritzaren) aurkako kexen egoera**

14. 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, Unibertsitate eta Ikerketa	31	71	12	58	1	17
Etxebizitza, Herri Lanak eta Garraioak	28	79	18	36	25	7
Osasuna eta Kontsumoa	37	56	22	24	10	3
Herrizaingoa	33	23	8	10	5	5
Enplegua eta Gizarte Gaiak	9	10	1	7	2	–
Justizia eta Herri Administrazioa	10	4	2	1	1	3
Ingurumena, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza	12	3	1	1	1	–
Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismoa	5	7	2	5	–	–
Kultura	3	5	4	–	1	1
Lehendakaritza	4	2	1	1	–	–
Ekonomia eta Ogasuna	–	5	3	1	1	–
Guztira	172	265	74	144	47	36

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

- **Foru administrazioen aurkako kexen egoera**

15. 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	39	30	8	13	9	6
Bizkaiko Foru Aldundia	42	36	10	23	3	13
Gipuzkoako Foru Aldundia	23	17	1	14	2	6
Guztira	104	83	19	50	14	25

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

- Tokiko administrazioen aurkako kexen egoera

16. taula. Arabako udalen aurkako kexen egoera

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Vitoria-Gasteiz	37	71	6	62	3	1
Beste batzuk*	18	9	4	3	2	2
Guztira	55	80	10	65	5	3

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

17. 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	18	24	6	17	1	4
Errenteria	6	4	1	2	1	1
Irun	5	4	1	3	-	2
Hondarribia	4	5	1	2	2	1
Hernani	-	5	-	3	2	-
Beste batzuk*	26	32	11	12	9	6
Guztira	59	74	20	39	15	14

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

18. taula. Bizkaiko udalen aurkako kexen egoera

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Bilbao	32	39	16	13	10	9
Barakaldo	6	8	4	3	1	-
Sestao	4	8	1	6	1	2
Getxo	5	7	-	5	2	1
Erandio	6	4	2	2	-	1
Durango	6	4	-	4	-	1
Portugalete	2	8	1	7	-	1
Bermeo	6	1	1	-	-	-

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Sopelana	3	3	3	-	-	-
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	3	2	-	1	1	-
Santurtzi	1	4	-	4	-	-
Beste batzuk*	40	38	12	18	7	4
Guztira	114	125	40	63	22	19

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

19. taula. EAEko tokiko administrazioen aurkako kexen egoera*

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Guztira	232	283	72	169	42	37

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

- Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka egindako kexen egoera

20. taula. Euskal Herriko Unibertsitatearen aurka egindako kexen egoera

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Hezkuntza	7	9	-	9	-	2
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	4	1	1	-	-	-
Ogasuna	1	1	-	1	-	-
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	1	-	-	-	-	-
Guztira	13	11	1	10	0	2

8. OFIZIOZKO JARDUERAK

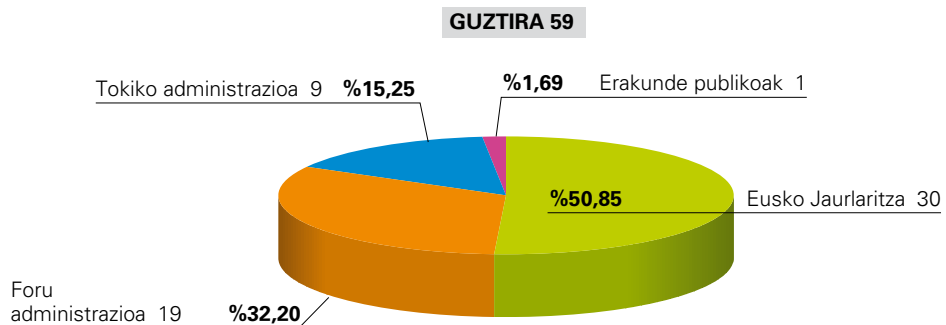
Herritarren kexak aztertu eta ikertzeaz gain, Ararteko erakundeak, bere kabuz, hainbat gai ikertzeari ekiten dio: batzuetan, euskal administrazio publikoren batek agian oker jokatu duela iruditu zaigulako; beste batzuetan, zerbitzu berriak emateko edo laguntzeko aukera ikusi dugulako. Otsailaren 27ko 3/1985 Legeak –Ararteko erakundea sortu eta arautze-koak– 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.

2010ean ofiziozko 59 espediente bideratzen hasi gara (75 aurreko urtean).

21. taula. Ofiziozko jardueren banaketa, alorren arabera

	Ofizioz egindako espedienteak	%
Haurrak eta nerabeak	21	36,21
Justizia	9	15,52
Osasuna	5	8,64
Ingurumena	3	5,17
Herrizaingoa	3	5,17
Herriaren Defendatzailea	2	3,45
Etorkinak	2	3,45
Hirigintza eta lurralde antolamendua	2	3,45
Ezintasunen bat duten pertsonak	2	3,45
Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak	2	3,45
Gizarte ekintza	1	1,72
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	1	1,72
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	1	1,72
Lana eta Gizarte Segurantza	1	1,72
Adinekoak	1	1,72
Etxebizitza	1	1,72
Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	1	1,72
Guztira	58	100

13. grafikoa. Ofiziozko jardueren banaketa, eragindako administrazioen arabera





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, %37,39 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.

2010. urtean 1.859 kexa jaso ditugu, hau da, iaz jasotako kopuruaren antzekoa –zertxobait txikiagoa– eta aurreko urteetako baino dezente handiagoa. Orobat, ofiziozko 58 espeditente hasi ditugu.

Hurrengo kapituluan jardun guztiak taldekatu ditugu, Arartekoaren bulegoa antolatzeko dau den 16 arloen arabera. Arlo bakoitzean jardunik adierazgarrienak aztertuko ditugu, eta arlo horietako kexa garrantzitsuenetan sakonduko dugu. Era berean, 2009 urtean egon diren lege aldaketak aipatuko ditugu.

Joan den urtean herrizaingo arloak bildu ditu kexa gehienak, eta, jarraian, hezkuntza arloak.

Aurten, berrikuntza moduan, arloko jarduera-plana aipatzen da. Plan horrek proiektio ezberdina du gaikako arlo batzuetan eta besteetan. Lana planifikatzeko eta homogeneousagoa egiteko tresna berria da, aurten arlo guztietan ezarri duguna. Era berean, arlo bakoitzaren bukaeran, ondorioen atala agertzen da. Horri esker, begiratu azkar batean, 2010. 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 ETA KULTURA

1. HIZKUNTZ ESKUBIDEAK ETA KULTURA

I. Arloa kopurutan

Arloan guztira 25 kexa-espeditente ireki dira 2010. urtean, Arartekoak urtean izapidetzeko onartu dituen espeditente guztien %1,91 direnak. Hona hemen haien sailkapena, gaiaren arabera:

- Herritarren hizkuntz eskubideak Justiziako Administrazioarekiko harremanetan..... 10
- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura 5
- Beste alderdi batzuk 4
- Kultur, industri eta arte ondarearen babesa 3
- Kirol jarduerak..... 1
- Herritarren eskubideak 1
- Herritarren hizkuntz eskubideak euskal administrazioekiko harremanetan ... 1

Urtean zehar izapidetutako kexei dagokienez, txosten hau egiten amaitzean egoera hau da:

	GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
2010ean hasitakoak	24	9	11	7	0	4	4
Aurreko urteetan hasitakoak	15	4	11	3	8	0	0

II. Jasotako kexak, gizarte eta araugintza testuinguruan

II.1. Herritarrek botere publikoekin euskaraz aritzeko duten eskubideari dagokionez, jasotako kexarik gehienek sorburua da **ez dagoela langile euskaldun nahikorik Justiziaren Administrazioan, osasun zerbitzuetan, udaltzaingoetan eta Ertzaintzan**. Gure erakunde honetaraino iritsi diren kasuen analitiko bi ezaugarri ondorioztatzen dira, botere publikoen hiru jarduketaren eremu hauek konpartitzen dituztenak. Ezaugarri hauen berri eman nahi genuke, gure ustez ederki azaltzen baitute, beste faktore batzuekin batera, zergatik daztan eremu hauetan herritarren asetasun eza hizkuntz eskubideei dagokienez. Eta gainera, neurri honetan, azaltzen dute une honetara arte martxan jarritako politikek, haien emaitzak ikusita, zergatik ez duten eragotzi arazoa kronikoa izatea:

- Batetik, epaileek, poliziek eta osasun langileek egin behar dituzten lanekin zerikusia duten gizarte eta kultur arazoengatik, herritarrekiko harremana definitzerakoan, beste eremu batzuetan baino handiagoa da "botere" paradigmak "zerbitzu" paradigmaren gainera daukan garrantzi erlatiboa. Jaso ditugun kexek erakusten dute zein neurritan den ezaugarri hori zailtasun erantsia funtzio hauek egiten dituzten langileen elebakartasunerako joera gainditzeko. Batzuetan langile hauek erabiltzaileari

jokabide ezkorra izatea edo beren lan profesionala auzitan jarri nahia egozten diote, baldin eta erabiltzaileak langileak ezagutzen ez duen edo ondo ez dakien hizkuntza bat erabili nahi badu, hizkuntza komuna erabiltzeko aukera izanik. Horrek guztiak dakartzan arrisku eta eragozpenen ondorioz, erabiltzaile euskaldunak amore eman ohi du. Halere, euskaldunarentzat gaztelania ez da hizkuntza ezezaguna. Gainera, hizkuntz erregistro formal eta espezializatuetan (harreman mota honetan erabiltzen direnetan adibidez), formazioagatik dela edo ohituragatik dela, gaztelania euskarara baino ohikoagoa da. Eredu honetan, beraz, euskararen erabilera hizkuntz normaltasuna azpimarratzea du helburu, komunikatzeko beharrezana edo eraginkortasun arrazoia bainoago.

- Bestalde, herritarrek honelako zerbitzuetara jotzen dutenean oinarrizko arazoei erantzuteko egiten dute (bizia, osasuna, askatasuna, segurtasuna). Horregatik, eraginkortasunari lehentasuna ematen diote. Horri gehitu behar diogu bi alderdi interes kontrajarriekin aurrez aurre daudenean gaztelaniaz diharduena eragozpen horietatik salbu egongo dela. Horrela ulertuko dugu erabiltzaileak zergatik, kasu askotan, bere hizkuntzan hitz egiteko aukera baztertzeko duen, eta zergatik uzten duen euskararen erabilera eskubide eta interes hain larriak jokoan ez daudenerako. Horregatik, Justizia arloan eta Barne arloan, alderdietako batek euskaraz jarduten duen prozeduren kopurua ez da aldatu. Prozedura horietatik asko hizkuntz eskubideen ingurukoak dira hain zuzen ere.

II.2. Azpimarratu behar dugu arrazoi horregatik Arartekoarengana jo duten pertsonetako batek ere ez duela esan bere hizkuntzan arreta jasotzea modu absolutuan ukatu zaionik, salbu eta Bake Epaitegietan (erregistro zibilen ordezkari gisa jokatzeko dutenak) jaiotzak euskaraz inskribatzeko ezintasunari dagokionez. Haien kexen funtsa da, zehazkiago, **eskubide hori eskaini zaien baldintzen ondorioz eskubidea teorikoagoa dela praktikoa baino.**

Adibidez, erreklamazio egile bati beste herri batera joateko aukera eskaini zitzaien, bere bizilekuari dagokion ospitaletik 50 kilometrora dagoena, behar zuen osasun laguntza euskaraz jaso ahal izateko. Beste herritar batzuek arreta momentuan bertan jasotzeko aukera galdu zuten, itzultzaile edo interpretari batengana jo behar izan zelako edo hura libre egon arte itxaron behar izan zuten denboragatik (edo biengatik). Batzuk kexatu ziren euskaraz zerbitzua emateko gai den norbait agertu arte luzaro itxaron behar izan zutelako. Bilboko Epaitegi Dekanoak, gai honetaz bidali genion erreklamazio bati buruz, esan zuen eskubidea ez dela benetan gauzatzen baldin eta horretarako honelako baldintzak bete behar badira, adibidez, deklarazioa egiteko zenbait ordu itxaron behar izatea, itzultzailea libre egon arte.

II.3. Kulturaren eta kirolen atalean aztertu ditugun kasuetako batzuk, IV. puntu azaldutako kexetako bigarrenak azaltzen duenez, **"nimby" efektuaren** (*not in my back yard*) adibide dira: hau da, **komunitate bat (auzoak, bizilagunak) bere inguruetan erabilera sozialeko baliabide bat ipintzearen aurka dagoenean.** Aipatutako kasuan erabilera kirola edo aisialdia zen, baina beste batzuetan zerbitzu asistentzialak izaten dira.

Arazoa, beraz, gure ustez ez da bizilagunak aurka egotea, baizik eta administrazioak, instalazioa baimentzen duen legearen babespean, gatazka hau ordena publikoko arazo hutsa dela ulertzea eta ezer ez egitearen ondorioz gatazka gaiztotzen uztea. Erronka arazoari gardentasunez eta modu parte hartzailean aurre egiteko bideak sortzea da. Horrek, dena den, ez dio galarazten administrazioari, oposizioaren arrazoiak aztertu ondoren, baliabideari hasiera batean emandako kokapenaren erabilgarritasun sozialaren aldeko jarrerari tinko eustea, eta beharrezkoa bada bide judizialera jotzea. Gure esperientziak erakusten digu, horrela, herritarrek kasu egiten zaiela sentitzen eta jakiten dutela, eta jarduerak herritarrei ekarri ahal dizkien kalteen irudi faltsua (eta askotan, manipulaturia) barnera dezatela galarazten dela. Positiboa da bizikidetzaren normaltzeko, kasurik gehienetan bizikidetzaren ez baita zertan kaltetu behar.

II.4. Azkenik, jaso ditugun kexetako batzuek zenbait **foru edo udal erabaki auzitan jarri dituzte**. Erabaki horiek oso gai ezberdinei buruzkoak ziren (antzerkirako diru-laguntzak, kultur ondarearen kudeaketa, jardueretarako edo bidaietarako plazak zozketatzea, eta abar), baina guztiak **administrazioak bere funtzioak betetzeko behar dituen ahalmenen ingurukoak ziren**.

Erakunde honen esku parte hartzeak bi helburu ditu honelako kasuetan, eta biak izan ditugu kontuan esku hartzerakoan:

- Batetik, zuzenbidearekin bat datorrela egiaztatzea. Hau da, administrazioaren egintza oro legeak ematen eta mugatzen dion boterearen gauzapena bada, erreklamazio egileak aldarrikatzen dituen eskubideak antolamenduak babesten dituen edo ez (eta, horrenbestez, administrazioari eskatzen den eran jarduteko betebeharra sortzen dioten edo ez) erabaki behar da.

Halaxe egin genuen espediente batean. Espedientearen sustatzaileek, kontsulta gisa, erakunde honi galdetu zioten [Zumarragako Udalak](#) hartutako erabaki bat zuzenbidearekin bat datorren edo ez. Erabakia interpretazioko eta bisitariak hartzeko zentro baten proiektu bati buruzkoa da, kultur eta paisai balio berezia dituen eremu batean. Haien ustez, udalaren erabakiak aukeratu zuen esku hartze eredu oso ezberdina zen hartara deitu zen ideia-lehiaketaren epaian azaldu zenetik, parte hartze prozesu luze baten bidez lortutako adostasunaren adierazpen izan zena. Egiaztatu genuenez, prozesu horren bidez, ingurumeneko, sozioekonomiako eta kultur ondarearen babeseko gogoetak azaltzeko bidea eman zen, aukera bakoitzaren alde edo kontra egiteko. Horren guztiaren inguruan adostasuna lortu zen, baina behin betiko proiektuaren inguruan berriro ere ezadostasunak azaleratu ziren.

Adostasun horien balio politikoa begi bistakoa da, ez bakarrik emaitzaren inguruan ematen den gizarte kohesioari dagokionez, baita ere, oso bereziki, hori lortzeko bide ematen duen parte hartze prozesuaren berezko balioagatik, herritartasunaren kontzeptu heldua eta arduratsua bultzatzen baitu. Zentzu horretan, erakunde ofizialek eta herritarren ekimenek adostasun hori lortzeko egin zuten ahalegina laudatu beharrean geunden. Era berean, adostasuna desagertzea

tamalgarria dela esan genuen. Horren erakusgarri da erakunde honetara ekarri den auzia. Halere, udal erabakia legezko gehiengo bidez hartu zenez gero, egindako kontsultari erantzun genion udaleko osoko bilkurak legeak ematen dizkion ahalmenak erabiliz jardun zuela, jarduketa horiek beste maila batzuetan sor ditzaketen iritziak gorabehera, eremu juridikotik at daudenez gure esku hartzetik at ere daudenak.

- Aurreko irizpidea gorabehera, gure lana jardunbide egokia sustatzea da, herri-tarrek zerbitzu publikoak berdintasunez erabili ahal izateko. Horretarako, kasua aztertzen dugu eta beharrezkotzat ikusten ditugun zuzenketak gomendatzen edo ekimenak proposatzen ditugu.

Zentzu horretan, [Bizkaiko Foru Aldundiko Kultura Sailaren](#) aurrean esku hartu genuen, erakunde horrek antolatu zituen udako jardueretan umeak onartzeko irizpideek sortutako keak direla-eta. Gai honek familia asko kezkatzen ditu, urterik urte beren seme-alabek jarduera hauetan parte hartzeko eskaerak aurkezten dituztelako eta, plaza nahikorik ez dagoelako, beren eskaerak onartzen ez dituztelako.

Familia horiek ez zuten auzitan jarri plazen zozketa garbia zenik, baina Bizkaiko Foru Aldundiari eskatu zioten, berdintasun printzipioa errespetatuz, aurreko urteetan plaza eskatu duten baina eskuratu ez duten umei lehentasuna emateko, adinekoen bidaiekin egiten den bezala. Azaldu zuten aipatutako sailari hala eskatu ziotenean aldundiak ez zuela zehaztu inguruabar hori kontuan izaten den. Aitzitik, erantzunak aditzera eman zuen sistemak lehenesten zuela zozketa irabazten zuten familiek ume bat baino gehiago bidali ahal izatea, atsedean egun batzuk edukitzeko. Erakunde honek ulertu zuen jarduerak umeek gozatzeko direnez gero haien guztien eskubidea dela gailendu behar dena, eta berdintasunez aplikatu behar dela. Irizpide hori kontuan izanik, uste dugu, jarduera horietarako plazak ematean, notario aurrean zozketa egitearen bermeaz gain, aurretik plaza eskatu duten eta zozketa egokitu ez zaien umeek lehentasuna izan behar dutela. Hala azaldu genion foru aldundiari. Erantzun zigun irizpide hori erabiltzea erabaki zuela, eta lanean ari zela hurrengo udatik aurrera aurreko urteetan plaza eskatu bai baina lortu ez zuten pertsonen lehentasuna emateko.

III. Jarduera-plana

Arartekoaren jarduna arlo honetan arautu duen planaren markoan, antolatutako gizarte zibilarekiko lankidetzari eman diogun garrantzia azpimarratu beharra dago.

Urte osoan bi erakunderekin egin dugun lana nabarmendu nahi dugu, duen zeharkako garrantziagatik:

- [EAEko Berdintasun Agenteen Elkargo Profesionala](#). Batez ere bi gai jorrazteko bildu gara haiekin: emakumeek egiten duten kirola eta emakumeen presentzia herri jaietan.

- [Hizkuntz Eskubideen Behatokia](#). Haiekin batera aritu gara lanean, herritarrek administrazioekin euskaraz aritzeko dituzten zailtasunen ondorioz jaso dituzten kekek aztertzeko, eta eskubide hori benetan gauzatu ahal izateko sortu behar diren politika aktiboen diagnostiko orokorra egiteko.

IV. Kexarik aipagarrienak

IV.1. *Umeen identifikazioa eskola kiroleko programetan*

[2009/2010 ikasturterako Bizkaiko Eskola Kiroleko Programako araudian](#), azaltzen denez, kirolariek izena emateko eskaerarekin batera NANA aurkeztu behar dute, besteak beste. Arartekoak kexa bat jaso zuen 14 urtetik beherakoei arau hori aplikatzeari dagokionez, ez baitute NANA edukitzeko betebeharririk.

[Bizkaiko Foru Aldundiko Kultura Sailak](#) azaldu zigunez, NAN exijitzeko arrazoia da beharrezkoa dela lehiaketetako baldintzak betetzen direla egiaztatzea. Horregatik, ezinbestekoa da parte hartzaileen nortasuna argazkien bidez frogatzea. Hori ez litzateke posible izango adingabekoen familiek horretarako proposatu zituzten beste dokumentu batzuen bidez egitea (adibidez jaiotza ziurtagiriaren bidez). Bestalde, eskolako fitxetan behar bezala jaso behar dira zenbait datu. Adibidez, adingabekoa zein udalerritan bizi den, klubaren udalerriko biztanle kopuruaren arabera eskatzen diren betekizunetako batzuekin zerikusia duelako horrek.

Erantzun hau aztertu ondoren, [Arartekoak 2010eko martxoaren 23ko ebazpena](#) eman zuen. Aldundiari jakinarazi genion 14 urtetik gorakoentzat NANA nahitaezkoa ez izatea bateragarria izan daitekeela aipatutako foru araudiarekin, baldin eta pertsona beste bitarteko batzuk erabiliz ezin bada identifikatu bakarrik eskatzen bada. Bitarteko horiek zeintzuk diren ezin dugu jakin aldez aurretik, baina adingabeko askok beste agiri batzuk edukitzen dituzte, adibidez, ikastetxeko txartela, garraiokoa, kirol patronatukoa eta abar. Halaxe interpretatu da jurisprudenzian, hain zuzen ere, Herritarren Segurtasunaren Babesari buruzko [1/1992 Lege Organikoaren](#) terminoetan nortasuna frogatzeari dagokionez. NANan ageri diren beste datu batzuei dagokienez, adibidez bizilekua, esan behar dugu beste bitarteko batzuetan frogatzen dela, modu eguneratuagoan, adibidez, errolda agiriaren bidez.

Iradokizun honetaz egin duen balorazioan, foru aldundiak adierazi du NANaren bidezko identifikazioa ez zela eskatzen Bizkaiko eskola kiroleko programetan parte hartzeko, baizik eta E ligitan, errendimendukoak edota murriztuak direlako. Liga hauetan lehiakortasuna handiagoa da eskola kiroleko gainerako programetan baino, eta lehiaketa ezarritako printzipioekin bat etorri egiten dela bermatu behar da. Nolanahi ere, kexa sorrazki zuen kasu zehatzari dagokionez, foru aldundiak adingabearen parte hartzea onartu zuen behin-behinean eta NANA izapidetu ahal izateko epea luzatu zion.

IV.2. *Bilboko parkean saskibaloiko saskiak kentzea, epailearen aginduz*

Bilboko Doña Casilda Parkeko saskibaloiko jokalekuen kontura ere kexak egin ziren Arartekoan. Espazio hau asko erabiltzen dute herritarrek, ez bakarrik kirola egiteko, baita aisialdirako espazio familiar gisa. Jokaleku hauen berezitasuna da jatorri etniko oso ezberdinetako pertsonak beren topalekua eratu zutela hemen, kirolaren inguruan.

Kirola egitea, ordea, bateragarria izan behar da inguruko etxebizitzetan bizi diren pertsonen eskubideekin, bai ordutegiei dagokienez, bai sortzen diren zaratei dagokienez. Bizilagunek horiek, hain zuzen ere, bide judizialera jo zuten, udalak jokalekuak beste leku batera eraman zitzaizkien. Epaitegiak udalari agindu zion saskiak ken zitzala, inork erabili ezin izateko, instalazio horiek [Ingurumena Babesteko Udal Ordenantzak](#), baimendutakoa baino zarata gehiago egiten ez dutela bermatzeko neurriak hartzen ziren bitartean. Bizilagunek epaia errekurritu zuten Justiziako Auzitegi Nagusiaren aurrean, jokalekuak lekuz aldatzeko eskatzen.

Beraz, kasu hau auzitegietan dagoenez, erakunde honek ezin du sakoneko eztabaidan parte hartu. Hala eta guztiz ere, erabaki genuen kexa honen ondorioz Arartekoak jarraipen bat egin beharko lukeela, epaileak ezarritako kautelazko neurriak betetzeko udalak nola jokatzen zuen jakiteko. Izan ere, jokamolde horren arabera aseko ziren kontuan hartu beharreko interesak: inguruko bizilagunenak, pairatzen zituzten eragozpenak neurri horiei esker galarazi behar baitziren, instalazioak lekuz aldatzeko eskaeraren inguruan emango zen ebazpena gorabehera. Erabiltzaileek, berriz, aldi batez ezin izango zuten jokalekua erabili. Neurri horiek hartzeak kendutako saskiak berriro jartzea ekarriko luke, Auzitegi Nagusiak sakoneko auziaz ebazpena eman arte.

Hala jakinarazi genion Bilboko Udalari. Bertako [Lan, Gazteria eta Kirol Arloak](#) plan bat aurkeztu zuen, zenbait neurriekin. Neurri horietako batzuk oholak, zoruak eta sareak egiteko material berriei buruzkoak eta enpresa independente batek zarata neurtzeari buruzkoak ziren. Beste neurri batzuk baimendutako ordutegitik kanpo instalazioak erabiltzea galarazteko eta materiala egoera txarrean egotearen ondorioz sortzen ziren zaratak ekiditeko mantentze egokia egiteko ziren.

Erakunde honek erantzun zuen proposatutako neurriak zentzuzkoak iruditzen zitzaizkiola. Bizilagunak, ordea, neurrien aurka zeuden. Epaitegiak auto bat eman zuen, plana onesteko, eta saskiak behin-behinean berriro jartzeko baimena eman zuen. Horrela, material berriei instalazioen erabilera eta udal ordenantzek zarata eta ingurumenari buruz xedatutakoa bateragarriak ziren ikusi nahi zuen. Txosten hau amaitzeko egunean auziaz behin betiko iritzia eman gabe zeuden auzitegiak, baina Arartekoak balorazio positiboa egin zuen udalak prozesuan zehar erakutsi zuen borondateari buruz, batetik bizilagunen eskubideak eta bestetik espazioa mantentzea bateragarri egin nahi izan dituelako, ulertzen baitu leku hori baliagarria dela kirola egiteko, balio soziala izateko eta kultura ezberdinen arteko topaleku izateko.

V. Ondorioak

V.1. Arlo honetan izapidetu diren kexetako gehienak, aurten ere, **herritarrek administrazioarekin bi hizkuntza ofizialetako batean harremana izateko eskubidea gauzatzeko dituzten eragozpenei izan dira**. Arazo hau betidanik gertatu den hiru eremuetan izan da aurten ere nabarien: Justiziaren Administrazioan, Barne Arloan eta Osasunean.

Administrazioak gertatutakoa azaltzeko eman dizkigun erantzunak ere ez dira askorik aldatu: oraindik ere azaltzen digute eskubide hau modu mailakatuan aplikatu behar dela. Horregatik, eskubide hau gauzatea, praktikan, langile elebidunak egotearen mende dago, eta beti ez daude langile elebidunak. Planteamendua zentzuzkoa izan liteke, baldin eta "modu mailakatuan aplikatzea" ez bada gauzak denboran zehar berez aldatuko direla pentsatzea. Gauzak aldatzeko, esku hartu behar da, esku hartze horrek ematen den zerbitzua praktikan hobetzen duen ebaluatu behar da, eta hala ez bada zuzendu egin behar da. Hogeita hamar urtez bi hizkuntzak ofizialak izan ondoren botere publikoek ez badute lortu eskubide hori jarduketa eremu guztietan bermatzea, gutxienez denbora horrek aldaketa galarazten duten oztopoak identifikatzeko balio behar izan du. Oztopo horiek, hain zuzen ere, langileak euskalduntzeko bitarteko material eta ekonomikoekin bakarrik dute zerikusia. Gainera, aurrerapena erreala izan dadin maila guztietan behar den borondatea ere hor dago, arduradun politikoekin hasita, baina zerbitzu publikoetako langileak eta herritarrak ahaztu gabe. Batez ere aipatu ditugun hiru eremuetan, zeintzuetan, emaitzak ikusita, oztopoak gainditzea beziki zaila izango den:

V.2. Arartekoak arlo honetan egin behar duen lanaren helburua, berez, ez da euskararen erabilera areagotzea herritarren eta botere publikoen arteko harremanetan. Aitzitik, **hizkuntza bataren edo bestearen aldeko aukera ahal den neurrian libreza izatea lortu behar da**. Horrek esan nahi du hizkuntza horietako bat aukeratzeagatik ezin dela sortu kostu edo eragozpen handiegirik. Kostu eta eragozpen horiek handiegiak noiz diren baloratzeko, maximalismoak alboratu behar dira eta kasuz kasu aztertu, eskubide hori zein une eta tokitan gauzatu nahi den kontuan izanik. Baina beharrezkoa da batzuetan ahazten omen den faktore bat aintzat hartzea: herritarrentzat euskal administrazioekiko harremanetan euskara erabiltzeak dakarren kostua ezin da baloratu, ondorio hauetarako, botere publikoek itzulpen edo interpretaritzaz zerbitzuak eskaintzen dizkieten beste hizkuntzak bezala. Izan ere, azken horien kasuan interpretaritzaz zerbitzua erabiltzailearen gabezia bat konpentsatzeko da, hau da, bi hizkuntza ofizialak ez jakitea. Euskarazko interpretazioa eta itzulpengintza zerbitzuak, ordea, ez dira erabiltzailearen gabezia konpentsatzeko, administrazioarena baizik, administrazioan lan egiten duten pertsonen hizkuntz gabeziek herritarrek administrazioan bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan aritzeko duten eskubidea gauzatzeko aukerak baldintzatzen dituztenean. Horregatik, beharrezkoa izango litzateke zerbitzu jakin bat eman behar duen funtzionarioak hizkuntza horietako bat ez badaki nolabait konpentsatzea, zerbitzu eta txanda bakoitzean langile elebidun kopuru nahikoa jarritz. Hori ezinezkoa den artean, plan bat egin beharko litzateke, zerbitzua hobetzeko ebaluatu ahal diren helburuak finkatuz, batez ere gabezia gehien dituzten eremuetan.

V.3. Jaso ditugun kexetako askok erakusten dute, **paradoxa ematen badu ere, administrazio zerbitzuak informatizatzeak administrazioarekiko harremana euskaraz izan nahi duten pertsonentzat sortzen dituen arazoak**. Jardueretan izena ematerakoan, ordainketak egiterakoan edo prestazioak eskatzerakoan, herritarrek aurkeztu behar dituzten idazkiak, eskuz egiten direnean, euskaraz izapidetzea erraza da: txantiloiak eta galdetegiak bi hizkuntzetan egitearekin eta administrariak euskaraz jakitearekin (eta euskaraz ez badakite, itzulpengintza zerbitzu arina edukitzearekin) nahikoa da. Baina gaur egun kasu askotan eskabideak aplikazio informatikoen bidez aurkeztu eta izapidetu behar dira, zerbitzua arinagoa eta gardenagoa izan dadin. Arazoa sortzen da aplikazio horien euskarazko bertsioa erabilgarri ez dagoenean, behar bezala funtzionatzen ez duenean, edo hutsuneak edo okerrak dauzkanean; horrelakoak gertatzen direnean, erabiltzaileek gaztelaniazkoa jotzen dute. Kasurik larrienenetan, [Justizia arloan](#) azaldu dugunez, disfuntzioa haratago doa: legeak aitortzen dituen eskubideak, adibidez seme-alabak erregistro zibilean euskaraz inskribatzea, gauzatzea galarazten da.

Arazoak jabetu eta aurrea hartu behar zaio. Izan ere, askotan eskubide hau gauzatzea ez du legeak oztopatzen, baizik eta administrazioak lege hori betetzen dela bermatzeko eduki behar dituen tresnak, txantiloiak eta aplikazio informatikoak ez egokitzeak. Informatizazioa ezinbesteko baliabidea da lan hori errazteko eta zentzuzkoa da pentsatzea hori abian jartzeko denbora behar dela, baina ezin dugu ahaztu txantiloia eta aplikazio horiek eskuratzea erabat helburu instrumentala dela; benetako helburua herritarrei ematen zaien zerbitzua hobetzea da. Beraz, ez da zilegi tresna hori, herritarrei zerbitzu hobea ematea bermatu beharrean, herritarren eskubideak gauzatzeko eragozpena izatea.

II.2

HEZKUNTZA

2. HEZKUNTZA

I. Arloa kopurutan

2010ean 122 kexa jaso dira hezkuntza arloan. Alegia, erakundeak urte osoan zehar tramitatu dituen kexen %9,30.

Kexa horiek honako **administrazio hauei dagozkie**:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza) .. 85
- UPV/EHU 18
- Tokiko administrazioa..... 9

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

- Bekak eta bestelako laguntzak 21
- Haur hezkuntza 17
- Ikasleen onarpena 15
- Unibertsitateko irakaskuntza 13
- Beste alderdi batzuk 10
- Hezkuntza-premia bereziak..... 9
- Eskola-jantokia..... 6
- Eskubideak eta betebeharrak 6
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa 5
- Lanbide heziketa..... 5
- Hezkuntzako plangintza/programazioa..... 3
- Ikastetxeak – antolaketa 3
- Irakaskuntza artistikoak 3
- Ikastetxeak – instalazioak 2
- Derrigorrezko bigarren hezkuntza 1
- Eskola-garraioa 1
- Hizkuntzen irakaskuntza 1
- Ikastetxeak – itunak 1

Urte honetan zehar kudeatu diren kexen **tramitazio** prozesuaren **xehetasunei** dagokienez, azpimarratzekoa da 2010ean jaso diren kexa guztiak, 2009an tramitatzeko geratu zirenak baino gehiago izanik, txosten hau idatzi den unean ondorengo egoera honetan daudela:

	GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Gerora ez dira onartu
2010ean hasitakoak	112	35	67	8	59	10
Aurreko urteetan hasitakoak	36	2	31	8	23	3

Datu horiek ikusirik, erakundearen jarduera osoarekin alderatuta, hezkuntza arloaren garrantzi erlatiboa areagotzen ari dela esan daiteke. Aurkeztu diren kexen kopuruak nabarmen egin du gora, bereziki, ondorengo azpi-arlo hauen kasuan: ikasleen onarpena, haur hezkuntza eta beka eta bestelako laguntzak. Berrito ere, aurkeztu diren kexa gehienak [Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailarekin](#) lotutakoak izan dira. 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.

II. Jarduera-plana

2010-2014 aldirako programaren xedeetako bat [Haur eta Nerabeentzako Bulegoa](#) eratztea da. Hori dela eta, ekintza plan bat lantzea egokia ote den baloratu dugu eta, funtsean, Bulego horretarako prestatu denari gehitu zaio. Horrenbestez, beharrezkoak ez diren errepikapenak ekiditeko, Haurtzaroaren eta Nerabezaroaren Bulegoak landu duen txosten espezifikoa irakurtzea gomendatzen dugu, izan ere, txosten horretan xehetasunekin azaltzen dira 2010ean gauzatu diren eta hezkuntzaren arloarekin lotutako alderdiak barne hartzen dituzten jarduerarik garrantzitsuenak. Horien guztien artean, azpimarratzekoak dira lehenago egin diren **ezohiko txostenen jarraipenak**, dagoeneko ohikoak direnak, esate baterako, **EAEko hezkuntza-premia berezien erantzuna, ikastetxeetako bizikidetza eta gatazkak eta adingabeei baloreak transmititzea. Bukatzeko, arrisku egoera berezietan dauden adingabeei buruz txosten berezi bat prestatzeko gauzatzen ari diren lanak ere azpimarratzekoak dira.**

III. Kexarik aipagarrienak

III.1. *Hezkuntzako plangintza edo programazioa*

2010ean hezkuntzako plangintzaren arloa bereziki gatazkatsua izan da. Kasualitatez –eta hori azpimarratzekoa da, izan ere, hezkuntzako programazioaren inguruan hartu diren erabakiekiko desadostasunak dira eta Erkidegoko beste eremu batzuetara ere inolako arazorik gabe lekualda daitezkeela esan genezake–, mahaigaineratu diren kexa guztiak Gipuzkoako lurralde historikoari dagozkio, baina hezkuntza maila edo etapa desberdinei buruzkoak izan dira.

Larraul eta Zubieta herrien kasuan, erakunde honen esku-hartzea eskatu duten pertsonak eskatzen zutena zen hezkuntzaren arloko Administrazioak hezkuntza arloko eskaintza ez zezala mugatu haur hezkuntzaren etapara soilik, edo bestela esanda, herri horietan bizi diren neska-mutilak lehen hezkuntzako ikasketak hurbileko beste herri batzuetan egitera behartuta ez egotea eskatzen zuten. Hartara, **eskola txikiak** delako ereduaren alde agertzen ziren.

Beasain eta Hernanin erakunde honetara jo duten pertsonak, berriz, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak proposatu duen planteamenduaren inguruko desadostasuna

agertzen zuten, zehazki, ikastetxeak bateratu eta bigarren hezkuntzako hezkuntza eskaintza osoa bateratzea proposatu du.

Gailentzekoa da kexa horiek guztiak tramitatzeko xeheki aztertu behar izan dugula [21/2009 Dekretua](#), [otsailaren 3koa](#), Euskal Autonomia Erkidegoan unibertsitateaz besteko ikastetxeen sarea antolatzeko eta planifikatzeko irizpideak ezartzen dituen.

Dekretu horrek unibertsitateaz besteko ikastetxeen sarearen antolamendua eta planifikazioa administrazioko hainbat erakundetara bidaltzen du ikastetxeen egoerak eta ibilbideak benetako premien arabera diseinatu, doitu, egokitu eta moldatzeko. Dekretu horretan antolamendu eta plangintza lan hori guztia zuzendu eta gidatu behar duen oinarriko printzipio bat azpimarratzen da, alegia, hezkuntza-eragile guztien **parte-hartzea, plangintza demokratikoa eta herritarren hezkuntza-premiei begira egokia izango dena mamitzeko**. Gogoan izan behar dugu Konstituzioan xedatzen denaren arabera herritarren parte-hartzearen printzipio demokratikoa gure sistema juridikoaren funtsezko printzipio edo baloreetako bat dela (9.2 artikulua); hartara, printzipio hori hezkuntzaren arlora ere zabaldu da, agindu konstituzional gisa, honakoa ezarri baita: *"Botere publikoek hezkuntzarako guztien eskubidea garantizatzen dute, irakaskuntzako programaketa orokor baten bitartez, dagozkien sail guztien egiazko parte hartzeaz eta ikastetxeak sortuz"* (EK-ko [27.5 artikulua](#)).

Hain zuzen ere, irizpideei buruzko dekretu horretan, bategitea, integrazioa, atxikipena eta antzeko beste aldaketa edo egokitzapen batzuen eragina jasan dezaketen ikastetxeetarako aurrez ikusten diren entzunaldi tramiteez haraindi (2.4 artikulua), Jarraipenerako lurralde-batzordeak sortzea planteatzen du, eta horiei egotzen die Eskola Maparen egungo egoera urtero aztertu eta berrikusteko eginkizuna; bestalde, organo horiek, gure ustez, hezkuntza komunitatea osatzen duten kideen benetako parte-hartzerako balio behar du.

Kasu horietan guztietan, erakunde honen parte-hartzea legebiltzarrean aurrera eraman diren hainbat ekimenekiko (legezkoak ez diren proposamenak) paraleloa izan da eta gai horien inguruko irizpenak eman dituzte. Azpimarratzekoa da Arartekoak ekimen horien ondoriozko legebiltzarren mandatuei ezin izan diela entzungor egin eta ezin izan dituela saihestu, alegia, mandatu horiek kontuan hartu ditu kasuan kasuko irizpenak emateko.

III.2. Haur hezkuntza

Plangintzarekin lotutako alderdiekin jarraituz, baina haur hezkuntzako lehenengo zikloan eskaintzen diren plazak zehatzago aztertzeko, azpimarratzekoak dira aurtan **Barakaldon**, Bizkaian, **bi urteko** neska-mutilak eskolatzeko eskaera guztiei erantzuteko egon diren zailtasunak.

Erakunde gisa, gure jardunari heltzean, gogoan izan dugu hezkuntza maila edo etapa horretan dagoen konpromisoa pixkanaka areagotzen ari den eskolatzeko eskaintza dela bakarrik. Hala eta guztiz ere, gailentzekoa da Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak azkar erantzun duela eta plaza gehiago eskaintzeko lan egin duela, baina eraikinen ahalmen fisikoak ezindu du ikasleak onartu ez dituzten ikastetxeetan plaza kopuru gehigarri hori eskaini ahal izatea.

Ahaleginak egin diren arren, gaur egun, zoritxarrez, plaza defizit orokor bat dago (14 plazakoa, gutxi gorabehera), baina haur hezkuntzako bigarren ziklotik aurrerako ikasleak onartzen dituzten bi zentro itundu daude, eta horrek maila horretatik aurrera eskaintza behar bestekoa izatea lortzen laguntzen du, hartara, maila horretatik aurrera ikastetxe plaza bana ziurtatu eta bermatzen da.

2010ean zentro itunduetan ere plaza kopurua ez dela behar bestekoa ikusi da eta, azkenean, aparteko kasu gisa, hasieran aurrez ikusitako ratioak gainditzen utzi zaie. Horixe gertatu da, esate baterako, Gernika-Lumoko HLBHIP San Fidel Ikastolan.

Gai honen harrira, azpimarratzekoa da aintzakotzat hartu behar dela hasierako maila horietan irakaskuntzako plazen eskaintza garrantzitsua dela, kontrakoa dirudien arren, izan ere, 2 urteko neska-mutilek, behin eskolatu ondoren, beren familiek aukeratzen duten ikastetxean geratzea ziurtatuta dute. Hori dela eta, adibidez, familiako eta laneko betebeharrak bateratzea lortu dutela-eta semea edo alaba beranduago eskolatzea erabaki duten gurasoak kezkatuta daude hezkuntza arloko Administrazioak Gasteizko *Ikasbidea Ikastolan* 2 urteko umeentzako ikasgela martxan jartzea baimendu duelako –ohiko harrera prozesua bukatu ondoren–, izan ere, horrek etorkizunean eskolan sartu ahal izateko aukerak kentzen dizkie beranduago eskolatzen diren neska-mutilei.

Era berean, azpimarratzekoa da beste kasu batzuetan, jasotako kexak hezkuntzaren arloko zerbitzuen antolamenduari buruzkoak izan direla (hezkuntzako ibilbideak, eraginpeko esparruak, etab.), ez baita beti egia izaten hurbilen dagoena dela... Horixe gertatu da aurtan, adibidez, Mendoza izeneko herrian, Araban, izan ere, Gasteizko Udalaren barruan dago, baina hala ere, hezkuntzarekin lotutako alderdietarako, Langraiz Okako eremuaren barruan dagoela ulertzen da. Kexa hori tramitatzeko prozesuan, hezkuntzako Administrazioa ulerker agertu da erreklamazioa egin duen familiak azpimarratzen zituen eragozpenen aurrean, eta, ondorioz, etorkizunean eskola mapa berrikusiko dela espero dugu.

III.3. *Hezkuntza-premia bereziak*

Hezkuntza-premia bereziei buruzko atal honi dagokionez, kexak jasotzen jarraitzen dugu, eta, ondorioz, komenigarria da zehaztea ikasleek **fisioterapia** zaintza edo antzeko profesionalen arreta behar dutenean Administrazioak hezkuntza-premia berezi jakin batzuk eskaintzearekin lotuta daukan erantzukizuna noraino iristen den.

Jakina da hezkuntza sisteman arreta berezia "*Curriculumera sartzeko egokitzapenak*" di-relakoen barruan sartzan dela, alegia, hezkuntza-premia bereziak dauzkaten ikasleak behar bezala eta normaltasunez eskolatzeko pentsatuta daude, baina ikasleak premia berezi horien ondorioz hezkuntzako curriculumera sartzeko eragozpenak izan ditzakeenerako soilik. Horrenbestez, curriculumera sartzeko hezkuntza-premia horiei behar bezala erantzuten zaiela bermatzeko xedea erdietsi bada, hezkuntza esparrutik kanpo geratzen da ikasle horiek izan ditzaketen bestelako behar batzuei ere erantzuteko arreta. Osasunaren arloko beharrekin,

adibidez, horixe geratzen da horien eskaintza errehabilitazioa osasun sistema publikoan tratatua izaten ari den prozesu patologiko batekin zuzenean lotuta egotearen arabera denean.

Halere, esan bezala, antza denez, familiek ez daukate beti horren inguruko informazio argi eta zehatzik.

Zoritxarrez, **zeinuen hizkuntzako interpreteen** beharrarekin lotutako kekek egon dira. Kasu horretan, baliabide hori kexa gisa planteatu diren kasuetan ezinbestekoa da lanbide heziketako prestakuntza ziklotako irakaskuntzara gutziz sartu ahal izatea bermatzeko.

Hezkuntza arloko arduradunen erantzuna positiboa izan da, eta, horri esker, planteatu diren kasuei behar bezala erantzun ahal izan zaie, baina gure ustez, ez da egokia urtero-urtero behar horiek egongo direla jakin eta gutxieneko aurreikuspenik ere ez egotea.

Horrez gain, aipatzekoa da arreta gabezia hiperaktibitatearekin nahastea (AGHN) daukan adingabe baten gurasoek eskatuta gauzatu den ekintza. Kexa aurkeztu zen unean, umea haur hezkuntzan zegoen eskolaturik, Sail honen menpe dagoen ikastetxe batean. Guraso horiek erakunde honetara jo zuten kezkaturik zeudelako hezkuntzako Administrazioa haien alabaren eskolatzeko baldintzen inguruan egiten ari zen jarraipenagatik.

Gai honekin lotuta egin den esku-hartzea jasota geratu da [Arartekoaren 2010eko azaroaren 4ko ebazpenean](#). Horren bidez, amaitutzat jotzen da hezkuntza-premia bereziak dituen adingabe bat eskolatzeko prozesuaren jarraipenari buruzko jarduerak. Gure ustez, horren antzeko kekek lagungarriak izan behar dute **premia bereziak dauzkaten adingabeei emandako hezkuntza erantzunaren jarraipen** egokia eta **ebaluazio** aproposa eta **familiekiko lankidetzak** handiagoa bermatzen dituen hezkuntza zerbitzuen arteko koordinazio handiagoa bat bultzatzea lortzeko **jardunbide egokiak** zehazteko ahaleginak areagotzeko.

Bukatzeko, proposamen berri bat aipatu nahiko genuke. Proposamena **Euskadiko Haur Goiztiarren Erakundeak (APREVAS)** egin du eta, zehazki, behar baino goizago jaio diren neska-mutilen eskolatzeko erritmoa egokitzeko beharrei buruzkoa da, hau da, eskolatzeko prozesuan kasuan kasuko ernaldia ere kontuan hartu beharko litzatekeela planteatzen du.

III.4. Ikastetxeak

Loiuko **Zabalotxe Goikoa HBIP** ikastetxeko guraso-elkarteak (GE) erakunde honen bitartekaritza eskatu du hezkuntzako Administrazioaren isiltasuna ikusirik, izan ere, ikastetxe horren kudeaketarekin lotutako zenbait alderdi argitzeko helburuarekin eskaera bat bidali baitzuten.

Kasu honetan ere, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak, hezkuntza-ikuskapenaren bidez, Eusko Jaurlaritzaren Kontrol Ekonomikoko Bulegoaren Zuzendaritzari **kontrol ekonomiko eta finantziario** txosten bat egin dezala eskatzeko asmoa duela agertu du.

Bestalde, ohi bezala, **Irungo Eguzkitza LHI** ikastetxea **berritu eta egokitzeko obren** egoeraren inguruko interesa agertu dugu.

Hezkuntza Sailak nahiz **Irungo Udalak** erakunde honi azaldu diote eraikin berri bat eraikitzeko gauzatzen ari diren tramiteak zein diren. Baina, hala eta guztiz ere, obrak behar bezala bukatu bitartean, ez da argitu ikasleak behar bezala eskolatzen ari ote diren.

Garrantzitsua da aipatzea unibertsitateaz kanpoko ikastetxeetan **Ertzaintzak** gauzatu dituen **esku-hartzeen** ondorioz agertu dugun kezka dela eta Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailarekin gauzatu den jarduera.

Horren harira, Eusko Jaurlaritzaren **Herrizaingo Sailarekin** jarduera protokolo bat zehaztu behar dela agertu dugu, poliziaren esku-hartze horiek eragina izan dezaketelako ikastetxeen funtzionamenduan eta ikastetxeari bere ikasleekin lotuta egotz dakioken erantzukizunean, eragina duelako une horretan ikastetxean ikasketa jardunaldia gauzatzen ari diren ikasleengan (Herrizaingo arloa ere ikusi).

Azkenik, gure ustez, egokia da aipatzea **Haurreskolak Partzuergoaren** menpeko **haur eskolen egutegiari** buruz jaso ditugun kexak.

Haurreskolak Partzuergoak eskaintzen duen zerbitzua 208 egunekoa da ikasturteko. Egutegia urtero onesten du haur-eskolaren jarraipen batzordeak, eta bertan, familien ordezkari bat egoten da. Eskola-egutegi hori familia guztiei ematen zaie ikasturtearen hasieran, eta, bertan, haur-eskolek umeak zein egunetan hartuko dituzten eta oporraldiak zein izango diren islatzen da.

Egia da haurrentzako arreta zerbitzua hezkuntzako antolamendu eredu batean oinarrituz osatu dela, eta horrexegatik da mugatua zuzeneko arreta eskaintzen den egunen kopurua. Hala ere, familien eskaera hazten joan ahala, etorkizunean egokitzapenak egiten joango dira antolamendu aukerek ahalbidetzen duten neurrian, eta familia askok izaten dituzten bateratze zailtasunei erantzuteko ahaleginak egingo dira.

III.5. **Garraioa eta jantokia**

Berriro ere, erakunde honetatik zalantzan jarri ditugu Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailaren erabaki batzuk, zehazki, eskola-garraio eta jantoki zerbitzu osagarriak eskuratzeko aukera **ukatzen zuten** erabakiak ziren, eta erakunde horri gogorarazi diogu eremuen banaketa udalerrien arabera eta, egokia denean, kontzeju edo administrazio batzarren arabera egiten dela, etxalde bakoitzaren xehetasunak kontuan hartu gabe.

Erakunde gisa, badakigu garraio eta jantoki zerbitzuak behar bezala planifikatzeko ezinbestekoa dela irizpide objektibo batzuk kontuan hartzea eta, horiek orokorrean aplikatuz, arbitrariotzat jo daitezkeen tratamenduak ekiditea. Hala ere, familiaren etxebizitza toki jakin batean egotearekin lotutako irizpide formalaren aplikazio automatikoa salbuesteko aukera

dagoen galdetu dugu (antza denez, horixe egiten baita dagoeneko osasunaren aroan), hau da, horren ordez, beste irizpide batzuk aplika litezke. Horiek ere irizpide objektiboak izango lirateke, baina inguruko pertsonen eskolatzea errazteko helburua erdiesteko egokiagoak izatea ahalbidetuko lukete, esate baterako, distantzia kilometrikoa kontuan hartuz, eta are gehiago Administrazioak dagoeneko badauzkanean erantzun bat ematea ahalbidetzen duten ibilbideak.

Kasu horretan, Administrazioak ez du jarrera harkorra agertu proposamen horren aurrean, eta lortu nahi dugun helburua ona dela onartzen duen arren, irizpide orokorrak aplikatuz herritarrek prestazio osagarri horiek berdintasunez eskuratu ahal izatea eta pare-pareko egoeretan desberdintasunik ez egotea bermatzen duela adierazi du. Gu, ordea, ez gaude Administrazioak azaldu duen horrekin ados, izan ere, gure proposamenaren helburua ez da, inola ere, irizpide orokor batentzako salbuespena planteatu eta egoera pertsonal bat lehenestea. Guk proposatzen dugun gauza bakarra da tratu bereizia eskaintzea –hori bai–, baina beste irizpide objektibo batzuk kontuan hartuz (distantzia kilometrikoa, hain zuzen), ustezko arbitrariotasunen inguruko susmoak ekiditeko.

Beste alde batetik, eta familia batek planteatu duen kexa baten ondorioz, erakunde hau Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak **mugikortasun murriztua izateagatik gurpil-aulkiak erabili behar dituzten** eta autobusa beren kabuz erabili ezin duten **ikasleentzako garraio egokituarekin lotutako premiei** nola erantzuten dien zehazten saiatzen ari da.

Gai horren inguruan egin dugun jarraipenean, aintzakotzat hartu dugu TE-1/2010 Zirkularra, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailaren Administrazio eta Kudeaketa ekonomikoko zuzendariarena, haur hezkuntzan (2. zikloa), lehen hezkuntzan eta derrigorrezko bigarren hezkuntzan eskola garraioa erabili ahal izateko irizpide orokorren aplikazioari buruzkoa. Gure ustez, Zirkular horren bidez, Administrazioak hezkuntza-premia bereziak dauzkaten ikasleak barne hartu eta integratzearen alde dagoela dirudi, izan ere, ahal den neurrian, ikasle horiek eskola-garraioa linea antolatua erabili ahal izatea errazteko ahaleginak egiten ditu. Erakunde honek helburu hori erdietsiko dela espero du. Hala eta guztiz ere, planteamendu hori praktikara nola eramaten den ikusteko jarraipena egiteko asmoa dugu.

Eskola-jantokiei dagokienez, azpimarratzekoa da [Eusko Legebiltzarrak](#) ekimen bat izapidetu duela, eta horren bidez, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailari eskatzen diola osasunarekin, erlijioarekin eta bestelako arrazoi batzuekin lotuta azalera daitezkeen egoera desberdinei erantzuteko eskola-menu zabal bat eskaintzeko.

Hori dela eta, eskatutakoa egingo dutela uste dugu eta horixe jakinarazi diegu kexak aurkeztu dituzten familiei, hau da, **menu bereizi edo egokituen** eskaerei erantzuteko eta kontuan hartzeko ez direla zailtasun bereziak egongo. Are gehiago, Administrazio eta Zerbitzuen sailburuordeak 2010-2011 ikasturteetik aurrera zuzenean kudeatzen diren ikastetxeetako jantokien funtzionamenduaren inguruko jarraibideak jasotzen dituen zirkularren bidez egiaztatu ahal izan dugu dagoeneko ohikoa dela kasuan kasuko ikastetxearen ordezkari-tza-organo gorenak alde aurretik onesten dituen menu bereziak lantzea (adibidez, *txerririk*

ez *haragirik ez dieta* delakoa), baita elikagaiei alergia izatearen ondorioz menu edo dieta bereziak lantzea ere, etab. mediku ofizial espezialistak gomendatzen duenean.

Bestalde, Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak bere zerbitzuak eskaintzeko kontratatutako enpresen eta haien menpeko langileriaren artean dagoen –eta aurreko urteetan ere aipatu den– **laneko gatazkaren** ondoriozko kexak jasotzen jarraitu dugu, baina, dirudenez, gatazka horren irtenbidea bideraturik omen dago.

Halaber, beste kexa hauek aipatu egingo ditugu soilik: **zerbitzuaren eta bere laguntzen erregimenaren zenbatekoarekiko desadostasunekin lotutakoak, baita erabiltzailetzat hartua izateko baldintzekin eta** eskuragarri dauden plazen kopurua baino eskaera gehiago dagoenerako **lehentasunak zehazteko irizpideekin lotutakoak**. Lehenago ere aipatu dugun Legebiltzarreko ekimenak zerbitzu horren kudeaketari buruzko azterketa proposamen orokor bat ere barne hartzen du.

III.6. *Bekak eta laguntzak*

Batzuetan, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak desadostasuna agertu du bekak eta bestelako laguntzekin lotutako gaietan erakunde honek izan duen esku-hartzeagatik, tramitatutako kexekin bat datozen baliabide administratiboak ebazteke daudenean.

Hala ere, azpimarratzekoa da jarduera horiek eraginkorrak direla ikusi dela, izan ere, akats posibleak zuzentzea ahalbidetzen du, horren adibide da, esaterako, ininteresdun batekin gertatu dena, zehazki, haren nortasun agiri nazionala bere nazionalitate espainiarra frogatzeko nahikoa zela ulertu behar zen (1.2 artikulua [1553/2005 Errege Dekretua](#), [abenduaren 23koa](#), **nortasun agiri nazionalaren eta haren sinadura elektronikoko ziurtagiriaren jaulkipena arautzen duena**).

Nolanahi ere, atal honetan aurkezten dira baldintza ekonomikoak eta/edo akademikoak ez betetzeagatik laguntza ez emateko ebazpenekiko desadostasunaren ondoriozko kexak. Kexa horiek, ukapena zalantzan jarri beharrean, emaitzaren ondoriozko kexa bat helarazten dute, beren interesen kontrako emaitza izan delako, hain zuzen, eta justizia irizpideei ematen diete garrantzia, ez legezkotasunari berari.

III.7. *Bizikidetza*

Zoritxarrez, aurten ere ikastetxeetako bizikidetza gatazkak hainbat kexaren iturri izan dira.

Gure esku-hartzeetan, landutako **jarduera protokoloen** aplikazio normalizatua, etab. egiaztatu ahal izan ditugu. Hala eta guztiz ere, jarrera “burokratikoetara” jotzea ekiditeko egokitasuna azpimarratu nahi dugu, baita, aitzitik, etorkizuneko jardueretan hobekuntzak lortzeko **jardunbide egokien** bilaketa eta ezarpena ere, eta, aldi berean, **familiekiko lankidetzaren eta adostasuna** estutzen saiatzeko funtsezkotzat hartzen dugu.

III.8. Unibertsitateko irakaskuntza

Aurten zenbait kexa jaso ditugu **Derrigorrezko Bigarren Hezkuntza eta Batxilergoko, Lanbide Heziketako eta Hizkuntzen Irakaskuntzako Irakasleen Prestakuntzarako Unibertsitateko Masterrera** sartzeko baldintzekin lotuta.

[Euskal Herriko Unibertsitateak \(UPV/EHU\)](#) jakinarazi digunaren arabera, masterra eskaini den lehenengo ikasturte honetan, EHUn ez da beharrezko gaitasunak menperatzen direla egiaztatzeko probarik prestatu eta masterrera sartzeko ezinbesteko baldintza izan da aurrez ikusitako titulazioetarikoren bat edukitzea.

Hala eta guztiz ere, datozen ikasturteetan Unibertsitateak ez duela ziurtapen proba horiek antolatzeko inolako eragozpenik izango uste dugu, eta horrela, titulatu guztiek Irakasleen Prestakuntzarako Unibertsitateko Master horretara sartzeko aukera berberak izango dituzte. Are gehiago, jaso ditugun kexak ikusirik, gure asmoa da EHUn aurrean gai honen inguruko jarraipena egitea.

Horrez gain, 2010ean Unibertsitateak **esperientzia ikasgeletara** sartzeko adinarekin lotutako baldintza ezartzeaz gain, lan egoera aktiboan ez egoteko baldintza ezartzeko arrazoiak zein diren jakin nahi izan dugu.

Horri dagokionez, Ikasketen Antolamendurako errektoreordeak adierazi digu Esperientziaren Ikasgelak eratu eta martxan jartzeko proposamenak, 1999an landu zenak, Unibertsitateak eskaintzen dituen kultura eta prestakuntza jardueren hutsune bat betetzeko helburua zeukala. Erretiraturik egoteagatik edo bizitza osoa beren familia zaintzen igaro duten emakumeak izateagatik denbora libre asko duten pertsonen goi-mailako hezkuntza helaraztea zen ikastaroaren xedea. Azken finean, lanean ez dauden eta denbora guztia libre duten eta, beren esperientziaren ekarpena eginez, eskoletara erregularitasunez joateko, hainbat urteko programa bat burutzeko eta, beren interes intelektuala kontuan hartuz, bizitzan zehar ikasten jarraitzeko prest dauden adineko pertsonen behar sozial bati erantzutera bideratuta dagoen eredu bat da.

Hartara, esperientzia ikasgela horiek nola eratu nahi izan diren azaltzeaz gain, lan egoera aktiboan ez egoteko baldintza ezartzeko arrazoiak azaltzen dituen argudio bat eskaini du, prestakuntza jarduera hori presentziala baita.

IV. Ondorioak

Erakundearen jarduera osoarekin alderatuta, hezkuntza arloaren garrantzi erlatiboa areagotzen ari dela esan daiteke. Batzuetan arreta gehiago eskatzen duten alderdi jakin batzuei buruz **jaso ditugun kexak nabarmen areagotu dira**, eta horixe azpimarratzen saiatuko gara ondorengo lerroetan.

Arloaren jarduera-diseinuari heltzean, aintzakotzat hartu da **Haur eta Nerabeentzako Bulegoa eratu dela** eta, horrenbestez, arloaren ikuspegi osoa eduki nahi izanez gero,

komenigarria da Bulegoak egin duen txosten espezifikoa irakurtzea, lehenagoko txosten berezien jarraipenari buruz adierazitakoa batik bat (EAEko hezkuntza-premia berezien inguruko erantzuna, ikastetxeetako bizikidetzeta eta gatazkak eta adingabeei baloreak transmititzea), baita arrisku egoera berezietan dauden adingabeez laster egingo den txosten berezi bat prestatzeko lanei buruz azaldutakoa ere.

Azalpen hori eman ondoren, 2010ean hezkuntzaren arloan gauzatu diren jardueri buruz mintzatzeari helduko diogu berriz. Horien emaitza gisa, Arartekoaren erakunde honek hezkuntzaren Administrazioa hezkuntzaren arloko eragile guztiek herritarren benetako hezkuntza-premietarako egokia den **plangintza demokratikoan parte hartzea** ziurtatzen saiatzeko konpromiso berezia bere gain hartzera animatu nahi du.

Horri dagokionez, gure ustez, garrantzitsua da **Jarraipenerako lurralde-batzordeen** lanaren alde lan egitea. [21/2009 Dekretuak](#), [otsailaren 3koak](#), Euskal Autonomia Erkidegoan unibertsitateaz besteko ikastetxeen sarea antolatzeko eta planifikatzeko irizpideak ezartzen dituenak batzorde horien esku uzten du **eskola maparen** egoera urtero berrikusteko lana.

Plangintza eta programazio lan hori bereziki beharrezkoa da **Otik 2 urtera bitarteko** lehenengo tartean, eta gailentzekoa da toki erakundeak ere oso garrantzitsuak direla tarte horretan. Gure ustez, lehenengo tarte horretan 2 urtetik beherako neska-mutilentzako **behar besteko hezkuntza eskaintza** ziurtatu behar da, beren familiek aukeratzen dituzten ikastetxeetan eskolatzeko prozesuaren jarraitutasuna normala izatea ahalbidetzeko. Hori dela eta, erne egoten jarraituko dugu Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailari haurren eskola maparen diagnostiko osatua egiteko eta 0-2 tartean toki erakundeekin adostutako plan orokor bat lantzeko eskatzen dion ekimen parlamentarioari dagokionez.

Hezkuntza Administrazioak eskola mapa etengabe berrikusteko lan horrek eskaintzen duen aukera ere aintzakotzat hartu behar du zerbitzu osagarriak etengabe egokitzeko, esate baterako, eskola-garraioa.

Hezkuntza-premia berezien erantzunaren arloan, erakunde honen ustez, **hezkuntzako zerbitzuen artean koordinazio handiagoa lortzera bideratutako jardunbide onak** ezartzeko lan egiten jarraitu behar da. Koordinazio handiagoa lortuz gero, zalantzarik gabe, hobekuntzak lortuko dira hezkuntza-premia bereziak dauzkaten adingabeei ematen zaien erantzunaren jarraipen eta ebaluazioan, eta, horrez gain, gehiago egingo da lan haien familiekin batera.

Modu puntualagoan, beharrezkoa da hezkuntza-premia bereziak dauzkaten ikasleei erantzuteko **beharrezkoak diren baliabideak behar bezala aurreikustea**; adibidez, **zeinuen hizkuntzako interpreteekin** lotutako beharrei dagokienez.

Era berean, hezkuntza Administrazioak **mugikortasun murriztua izateagatik gorpil-aulkiak erabili behar dituzten ikasleak integratzeko praktika** bultzatu behar du, eta horrez gain, ikasle horiek, ahal den neurrian, eskola-garraioko linea antolatuak erabiltzea ahalbidetzeko lan egin behar du. Jardunbide on horrek arrakasta izango duela espero dugu eta jarraipen on bat egiten ahaleginduko gara.

Bestalde, **ikastetxeak berritu eta egokitzeko obrei** heltzen zaienean, Arartekoak berriz esan nahi du berrikuntza lanak egiten diren bitartean ikasleei ahalik eta eskolatze baldintzarik onenak eskaintzeko modua bilatu behar dela.

Gure ustez, garrantzitsua da azpimarratzea, proposamen gisa, haur **eskolen egungo egutegia luzatzeko** aukera analizatu eta baloratzea komeni dela **familien bateratze-premiei erantzuten** saiatzeko.

Bestalde, berriz esan behar dugu komenigarria dela **Herrizaingo Sailarekin batera jar-duera protokolo bat** zehaztea **unibertsitatetik kanpoko irakaskuntza zentroetan Er-tzaintzak esku hartzea beharrezkotzat jotzen denerako.**

Zerbitzu osagarriei dagokienez, eta **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.

Jantoki-zerbitzua hobetzeko lanean jarraitu behar da. Horretarako, beharrezkoa da egungo baldintzen analisia abiapuntutzat hartzea, eta, besteak beste, **menuen dibertsitate han-diagoa** lortzeko ahaleginak egin behar dira, bereziki, osasuna eta/edo erlijioarekin lotutako arazoengatik.

Beste alde batetik, azpimarratzekoa da **beken eta ikasketarako laguntzen** inguruko kexen tramitazioa **kudeaketa akats posibleak konpontzeko aukera** gisa ikusi behar dela, eta horregatik ez dela baztertu behar horien premiazko tramitazioa.

Unibertsitate arloan, titulatu guztiek **Irakasleen Prestakuntzarako Unibertsitate Mas-terrera** sartzeko aukera berberak izateak kezkatzen gaitu. EHUUn alderdi horren jarraipena egiteko asmoa dugu.

Bukatzeko, atal hau amaitu baino lehen nahi eta nahi ez aipatu behar dugu, berriro ere, **Hautzaroaren eta Nerabezeroaren Bulegoak** egin duen txosten espezifikoa, batik bat hezkuntza-premia berezien erantzunarekin, ikastetxeetako bizikidetzeta eta gatazkekin eta adingabeei baloreak transmititzearekin lotutako alderdiei dagokienez. Eta horrez gain, esan beharra dago **ikastetxeetako bizikidetzarekin** lotutako gaiei heltzen zaienean **burokrati-zazioa saihestu** behar dela eta **jardunbide onen ezarpenean sakondu** behar dela, eta, horren harira, azpimarratzekoa da familiekin batera gehiago lan egitea ezinbestekoa dela.

II.3

OGASUNA

3. OGASUNA

I. Arloa kopurutan

Aurten, Ogasunaren arloan 90 kexa jaso ditugu guztira, alegia, erakunde honek urte osoan zehar tramitatu dituen kexen %6,86. Kexa horiek honako administrazio hauei buruzkoak izan dira:

- Tokiko administrazioa..... 47
- Foru administrazioa 24
- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza) 5
- UPV/EHU 2

Horien edukiari dagokionez, jasotako kexak honako gai edo azpi-arlo hauei buruzkoak izan dira:

- Udal zergak 27
- Foru zergak 19
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa 18
- Tasak 13
- Prezio publikoak..... 10
- Beste alderdi batzuk 3

Arlo honetako kexen informazio estatistikoa, ekitaldia itxi den unean, honakoa da.

	GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
2010ean hasitakoak	78	33	39	7	23	9	6
Aurreko urteetan hasitakoak	57	23	27	5	20	2	7

Arlo horretako jarduera estatistikoki baloratzerakoan, kontuan hartu behar da 2010ean aurreko urteetan aurkeztu den kexa kopuru aipagarria tramitatzen bukatu dela. Horri dagokionez, azpimarratzekoa da batzuetan gure lanaren eraginkortasuna baldintzatuta egoten dela kasuan kasuko administrazioen lankidetzan atzerapenak egoten direlako.

II. Lege-berrikuntzak

Zergen arloko araudia oso arlo dinamikoa da, alegia, urtero egokitzapenak eta aldaketak barne hartzen ditu eta horrek eragin zuzena izaten du kasuan kasuko indarraldian igortzen

diren zergen, tasen eta zerga berezien likidazioan. Araudiak foru mailan nahiz tokiko esparruan eguneratzen dira.

Foru araudian egon diren aldaketei dagokienez, azpimarratzekoa da Arabako Lurralde Historikoan [14/2009 Foru Araua, abenduaren 17koa](#), 2010eko aurrekontua gauzatzeari buruzkoa, onetsi zela. Bizkaian, berriz, [3/2009 Foru Araua, abenduaren 23koa](#), Bizkaiko Lurralde Historikoko 2010. urteko Aurrekontu Orokorrei buruzkoa, onartu zen, eta Gipuzkoan [4/2009 Foru Araua, abenduaren 23koa](#), Zenbait zergatan aldaketa jakin batzuk sartzen dituena.

Azken Lurralde Historiko horren kasuan, azpimarratzekoa da 2009ko urtarrilaren 1etik aurrera balio gabeturik geratu zela Ondarearen gaineko Zerga arautzen duen Foru Araua.

Azkenik, aipatzekoa da 2010eko uztailaren 1ean indarrean sartu zela BEZaren aldaketa. [26/2009 Legeak, abenduaren 23koak](#), Estatuaren 2010erako Aurrekontu Orokorrei buruzkoak araudi berriak eskuratu edo eskainitako ondasun edo zerbitzuaren beharraren garrantziaren arabera aplikatzen diren 3 BEZ tasak mantentzea onetsi zuen. Erreforma horren ondoren, tasa orokorra %16koa izatetik %18koa izatera igaro da, tasa murriztua puntu bat igo da, alegia, %7tik %8ra, eta super-murriztua aldaketarik gabe mantentzen da, hau da, %4koa izaten jarraitzen du.

III. Jarduera-plana

Arlo honetan gauzatu ohi dugun jarduera herritarrek bidaltzen dizkiguten banakako kezak aztertzean datza batik bat.

Edozein kasutan ere, aipatzekoa da 2010aren hasieran hiru lurralde historikoetan indarrean sartu zela ezgaitasunen ondorioz Trakzio Mekanikodun Ibilgailuen gaineko Zerga (TMIZ) ordaintzetik salbuetsirik egotea xedatzen duen aldaketa. Foru arau berriak salbuespenaren esparrua modu murriztaileagoan zedarrizten zuen. Araudiaren aldaketa horren ondorioz, bilera bat egin genuen Autonomia Erkidegoan lan egiten duten pertsona ezgaituen elkarterik garrantzitsuenekin, eta bilera hartan, aldaketa horren irismena eta ondorioak aztertu genituen.

Azken urteotan zerbitzuak udalerraren gunetik haratago zerbitzuak eskaintzearen ondoriozko tasak pixkanaka kobratzen hasi direla ikusi dugu. Kobrantza hori guztiz zuzena da zerbitzua benetan eskaintzen baldin bada, eta arlo horretan bizi diren herritarrek oso positiboki baloratzen dute. Zerbitzuaren eskaintzaren errealitatea lausotzen denean sortzen da arazoa, alegia, zerbitzua benetan eta egiatan eskaintzen dela eta subjektu pasiboari onurak ekartzen dizkiola esan ezin denean.

Arazo horren ondorioz, erakunde honek gomendio orokor bat eman du. Gomendioa txosten honetan jaso dugu eta haren izenburua honakoa da: [Zaborraren tasa kobratzea, nahiz eta Gipuzkoako zenbait udalerritan zerbitzua modu eraginkorrean eman ez](#).

IV. Kexarik aipagarrienak

Atal honetan 2010ean gauzatu dugun jarduera jaso dugu. Horretarako, Ogasunaren arloan egin dugun lanaren egitura osatzen duten azpi-arlo materialen aurkezpen labur bat egingo dugu eta landu ditugun kexa edo alderdirik garrantzitsuenak azpimarratuko ditugu.

IV.1. *Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa*

Zergen arloko administrazioen erantzuna azkar ez lortzeak etengabe ikusten dugun eta herritarrek beren kexetan aipatzen diguten arazoetako bat izaten jarraitzen du. Batzuetan, ebazpen baten atzerapenak zergen arloko zor bat betearazpidez kobratzeko aldiari sartzeara eragiten du, zergapekoa aurkeztu duen errekurtsuaren ebazpenaren zain dagoelako.

Era berean, subjektu pasiboaren datuak eguneratuta ez egoteak, baita hark arretaz jardun duenean eta administrazioari jakinarazi dionean ere, ondoren konpontzeko oso zailak diren arazoak eragiten ditu, baita arazoaren jatorria argitzen denean ere, izan ere, zergen arloko prozedurak aurrera jarraitzea eragozteko, interesduna errekurtsuak jartzera behartuta egoten da, baita erreklamatzeko zorraren zenbatekoa ordaintzera eta bere datuen berri emateko betebeharra behar bezala bete zuela ziurtatzeko frogagiriak lortzera ere.

IV.2. *Foru zergak*

- Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga (PFEZ)

Zerga hau da, hain zuzen ere, herritarrek erakunde honetan aurkezten dituzten erreklamazio gehienak eragiten dituena. Hala ere, aipatzekoa da azken urteotan herritarrek errentaren arloan helarazten diguten kexen kopuruak behera egin duela pixka bat.

Kexak mota asmotakoak dira eta zergaren aplikazioaren oso alderdi desberdinei buruzkoak. Batzuetan foru ogasunen jarduerari buruzkoak izaten dira, legezketasun zorrotzaren ikuspuntutik zalantza jarri ezin ditugun alderdien ingurukoak, hain zuzen, errentari buruzko araudia betetzen dutelako. Hala eta guztiz ere, kexa horiek bi gauzaren adierazgarri dira: batetik, agerian uzten dute herritarrek ez dutela behar beste informazio, eta bestetik, zergaren konplexutasunaren isla dira.

Horri dagokionez, uneoro aintzakotzat hartu behar da foru ogasunek osatu eta bidaltzen dituzten aitorpen-proposamenak gero eta gehiago diren arren, errenta aitorpenak osatzen dituzten zerbitzuen errekurtsua badago ere... zerga hori autolikidazio erregimenean likidatzen jarraitzen dela. Hau da, zerbitzu horiek erabili arren, zergapekoa da aitorlea, eta horrenbestez, prozesu horretan egon litezkeen akats edo irregulartasunen ondorioak zergapekoaren kargura dira, uneoro bere kontura jardun izan balu bezala.

Esate baterako, aipatzekoak dira foru ogasunek PFEZaren arloan gauzatu duten jarduera zalantzan jartzen zuten kexetan azaleratu diren alderdi batzuk:

- Zerga ordaintzeko aukeraz baliatzeko aldi murrizta.
- Etxebizitza bat, zergapekoaren ohiko etxebizitza ez denean, eskualdatzean lortutako onurak ondare-irabazi gisa zenbatzea.
- Frantzian lortutako laneko errendimenduen zerga-ordainketa.
- Zergak helburu erlijiosoetara bideratzearekiko desadostasuna.
- Ohiko etxebizitzan inbertitzearen ondoriozko kenkaria aplikatzeko baldintzak.
- Konpentsazio-pentsioen ordainketaren ondoriozko murrizketarako baldintzak.
- Ezkontideak banantzen diren kasuetan ondorengoan ondoriozko kenkariaren %50aren aplikazioa guraso biek familia-zametarako ekarpena egiten dutenean.

Nolanahi ere, gure ustez, gailentzekoak dira zenbait garraiolari-elkartek bidali dizkiguten kexak. Kexa horietan adierazten zuten ez daudela ados Gipuzkoako Foru Aldundiaren [Ogasun eta Finantza Sailak](#) eta [Bizkaikoak](#) PFEZean (926/2010, 928/2010 eta 1276/2010) beren jarduera ekonomikoaren errendimenduak modulukako zenbatespen objektiboaren bidez kalkulatzea erabaki zuten garraio enpresen artean sustatu duten ikuskapen-kanpainarekin. Enpresa horiek diotenez, zergen arloko araudiak garraiolariari garatzen duten jarduera ekonomikoaren errendimendua zeinu, indize edo moduluen arabera zenbatespen objektiboko araubidea aplikatuz kalkulatzeko aukera ematen die, arauak ezartzen dituen baldintzak betetzen dituztenean. Hala eta guztiz ere, zerga errentaren araubidearen arabera likidatu zuten arren, foru ogasun bi horiek errepide bidez salgaiak garraiatzen dituzten enpresa batzuei likidazio osagarriak bidaltzen ari dira, jardueraren benetako errendimendua modulu bidezko zenbatespen objektiboaren bidez zehaztutakoa baino altuagoa dela egiaztatzen dutenean.

- Balio Erantsiaren gaineko Zerga (BEZ)

BEZaren arloko legeria bereziki korapilatsua da. Ezgaitasunak dauzkaten pertsonen ohiko garraibide izateko ibilgailuak eskuratzeko aplikatzen den BEZ tasa %4koa da. Baina pertsona horiek sarritan ez dakite hori horrela denik, eta, batzuetan, hori horrela dela dakiten arren, ez dakite nola funtzionatzen duen eta, ondorioz, batzuetan, tasa arrunta ordaintzen dute eta ondoren Foru Ogasunari eskatzen diote BEZaren %4ko tasaren murrizketa aplikatzeko.

Arazoa Gipuzkoan planteatu zen. Baina Gipuzkoako Foru Aldundiak ez zuen eskaera onartu, [BEZaren](#) tasa super-murriztuaren aplikazioa erregutu beharrekoa baita eta beharrezkoa baita alde aurretik Administrazioaren onarpena lortzea (724/2009).

Gure ustez, ezgaitasunen bat daukan pertsona baten ohiko garraibide gisa erabiltzeko ibilgailu batean BEZaren tasa murriztua aplikatzeko eskubidea alde aurretik onartzea ez da baldintza substantibotzat hartu behar. Hori dela eta, Foru Ogasun honi aplikatutako irizpidea berrikusteko eskatu genion.

Zenbait Garraiobideren gaineko Zerga Berezia arautzen duen legeriak nahiz BEZaren legeriak ezgaitasunak dauzkaten pertsonentzako onura onartuak aplikatzeko, kasuan kasuko elementua eskuratzen duen pertsonaren eskubideak aldeztuetatik onartua izan behar duela ezartzen dute baldintza gisa, modu berdintsuan.

Zenbait Garraiobideren gaineko Zerga Bereziari dagokionez, azken urteotan onuraren onarpenera murrizketa aplikatzeko aldeztuetatik baldintzaren aldeko ildo jurisprudentziala finkatu egin dela, baina horrek ez duela murrizketa zerga ordaindu eta ibilgailua matrikulatu ondoren eskatu ahal izatea eragozten azaldu genuen.

Jurisprudentziako joera horren arabera, zergen arloko hobariak aplikatzeko eskubidea izateko erabakigarria da ibilgailua matrikulatzen den unean baldintza substantiboak betetzea (alegia, ezgaitasunaren ziurtapena eta ibilgailuaren xedea). Halaber, interesdunak Zerga Administrazioaren aurrean onarpenera eskatzea nahi eta nahi ezkoa dela azpimarratzen da. Baina, hala eta guztiz ere, ez dauka garrantzirik eskaera ibilgailua matrikulatu baino lehen ala ondoren aurkeztu den, baldin eta behar ez bezala ordaindutako zenbatekoa itzultzeko eskubidea iraungi ez bada.

Bere erantzunean, Zeharkako Zergen Kudeaketa Zerbitzuko buruak esan zigun ados zegoela gure argudioekin eta, ondorioz, jaulkitako zergak aplikatzeko ekintzak atzera botako zituztela, ondoren BEZaren murrizketa emango zela, eta, bukatzeko, ordaindutako gehiegizko zenbatekoa itzuliko zitzaioela interesdunari.

IV.3. Tokiko zergak

Udalek nahitaez exijitu behar dituzte honako zerga hauek: Ondasun Higiezinaren gaineko Zerga, Jarduera Ekonomikoen gaineko Zerga eta Trakzio Mekanikoko Ibilgailuen gaineko Zerga; bestalde, Eraikuntzen, Instalazioen eta Obren gaineko Zerga eta Herri edo Hiri Lurren Balio Igoeraren gaineko Zerga ezarri eta exijitzea hautazkoa da, eta hori, tokiko ogasunen arloko legeria eta kasuan kasuko zerga arloko ordenantzak betez egin behar dute. Azpimarratzekoa da gutxi direla aukera horretaz baliatzen ez diren udalerriak.

2010ean tramitatu diren kexetan zerga horiekin lotutako alderdi garrantzitsuak eta formalak ere aztertu dira. Zehazki, familia ugarien kideentzat aurrez ikusitako hobariak **Ondasun Higiezinaren gaineko Zergan** sortzapena baino lehen aplikatzeko urtero eskatzeko beharra aztertu dugu, baita zergan monumentutzat hartzen diren ondasunen kasurako jasotzen den hoberia erreguzkoa dela ere.

Herri edo Hiri Lurren Balio Igoeraren gaineko Zergaren subjektu pasiboa, etxebizitza baten kostubidezko transmisioaren kasuan, ondasuna transmititzen duen pertsona da. Kontratu bat sinatzean onartutako itun edo konpromisoak horiek sinatzen dituzten aldeentzat soilik dira lotesleak, baina ez administrazioarentzat, hura kontratu-harreman horretatik kanpo dagoen hirugarren bat baita eta administrazioaren jardunak zergen arloan indarrean dagoen

araudiaren araberakoa izan behar du. Hori dela eta, administrazioak zerga arauak zergapeko gisa zergaren subjektu pasibo bezala definitzen duenari igorri behar dio.

Bukatzeko, aipatzekoa da Trakzio Mekanikoko Ibilgailuen gaineko Zergak ezgaitasunak dauzkaten pertsonentzat barne hartzen duen salbuespenaren irismenaren murrizketak herritarren aldetik erantzun zabala jaso duela eta erakunde honetan kexa ugari jaso ditugula gai honen inguruan.

Foru aldundiek, ezgaitasunak dauzkaten pertsonen kolektiboak egin dituen eskaerei jarraiki, zerga hori 2011n arautuko duten foru arauetan salbuespenaren irismena zabaltzea proposatu dute, gurpil-aulkiak erabiltzen dituzten pertsoneri ez aplikatzeko ezarritako zerga arloko potentzia muga, orokorrean, 14 zaldi fiskalekoa dena, eta horrela, salbuespenaren onura izan dezaten.

Aipatzekoa da 2010eko urtarrilaren 1ean indarrean sartu zen salbuespen horren mugapenez baliatzea nahi zen kolektiboak, hain zuzen ere, ezin zuela salbuespena lortu, pertsona horien ibilgailuek, normalean, zerga arautzen duten foru arauak ezartzen zuten potentzia fiskala gaingiditzen dutelako.

IV.4. Tasak

Tasak dira tokiko erakundeek subjektu pasiboari buruzko, horiei eragiten dien edo onurak ekartzen dizkien zerbitzuak eskaintzearen edo derrigorrez jaso beharreko udal jarduerak gauzatzearen ondoriozko gastuak ordaintzeko diru-sarreraren iturria. Halaber, jabari publikoko ondasunen erabilpen pribatiboa edo aprobeixamendu bereziaren ondoriozko kontraprestazioak ere tasa izaera du.

Hori dela eta, tasen bereizgarrietako bat da pertsona administratuentzako borondatez eskatu edo hartzen ez diren zerbitzu edo jarduerari eragiten dietela. Zerbitzua erabiltzaileen eskura jarri ondoren, zerbitzua mantentzen laguntzeko betebeharra sortzen da, baita zerbitzua erabiltzen ez bada ere (adibidez, zaborren tasa ordaintzea higiezin bat hutsik dagoenean). Hori dela eta, oso garrantzitsua da herritarrentzat zerbitzua herritarren esku hartzea eta herritarrei zerbitzua benetan erabili ahal izateko moduan aurkeztea.

Zerbitzua benetan eta eraginkortasunez eskaini den ala ez izan da, aurrean ere, kexa kopuru garrantzitsu batean aztertu den gairik garrantzitsuena. Gai horren harira, azpimarratzekoa da [Elgetako Udalera](#) helarazitako [gomendioa](#), zabor-bilketa zerbitzua eskaintzen ez den eremuan zabor-tasa kobratzeari buruzkoa.

Era berean, aipatzekoa da [Sestaoko Udalera](#) bidalitako [gomendioa](#). Horren bidez, Sestaoko Udalarari gomendatzen zaio ofizioz balio gabetu dezala ibilgailuak bide publikotik kentzearen ondoriozko tasa gisa igorritako likidazioa; izan ere, ez da egiaztatu ordainarazpena justifikatzen duen zergapeko egitaterik egon zenik.

Bukatzeko, udalerrri batzuetan erroldatuek eta ez-erroldatuek zergen arloko ordenantzetan tratamendu desberdina jasaten dutela ohartarazi zaio erakunde honi, gaia azter dezan. Tratu desberdina ematea ez dator bat berdintasun printzipioarekin, eta, antza denez, ez dago jokabide hori justifikatzen duen arrazoirik: ez-erroldatuek ahalmen ekonomiko altuagoa izatea, tokiko erakundearentzat zerbitzua eskaintzeko kostua areagotzea, etab.

IV.5. Prezio publikoak

Herri administrazioek herritarrei, haiek eskatuta, eskaintzen dizkieten zerbitzuak finantzatzeko jasotzen duten kontraprestazio ekonomikoak prezio publikoko izaera juridikoa dauka.

2010ean aurkeztu diren kexak prezio publikoak tokiko esparruan kobratzearekin lotutako arazoei buruzkoak izan dira nagusiki. Halere, kexa batzuetan Euskal Eutonomia Erkidegoak, eta bereziki, [Euskal Herriko Unibertsitateak](#) prezio publikoak ordainaraztearekin lotutako disfuntzioak aipatzen ziren.

Azpimarratzekoa da ordaindu beharreko tarifaren zenbatekoarekin lotutako kexa kopurua altua dela. Batzuetan, ezarritako zenbatekoa zalantzan jartzen da zuzenean, beste batzuetan, tarifa areagotu izana eragin duten arrazoiaren azalpena eskatzen da, eta beste batzuetan, adinako pertsonen aldeko udal zerbitzuen eskaintzan prezio publiko sozialak sustatzea komeni dela aldarrikatzen da.

V. Ondorioak

Aurten izapidetu diren **kexak** arrazoizko epe baten barruan ari direla ebazten esan daiteke. Hala eta guztiz ere, aurten ere aipatu behar dugu administrazio batzuen kolaborazioan atzerapenak egon direla, batzuek ez baitute behar bezala erantzuten eta atzeratu egiten dute herritarren erreklamazioak tramitzatzeko aldia.

Zergen arloko araudiaren konplexutasunak sustatzen du pertsonen aitortpenak osatzeko zerbitzuak erabiltzea, araudia ezezaguna zaielako neurri handi edo txiki batean.

Hala ere, zerbitzu horiek erabiltzeak ez du aldatzen zergapekoaren izaera, hau da, hura da **aitorlea**, eta ondorioz, erantzukizuna ez da zergapekoarengandik zerga benetan likidatu eta aitortu duen organora aldatzen. Horrenbestez, egon litezkeen akats edo irregulartasun posibleen ondorioak zergapekoei dagozkie, horiek beren kabuz jokatu izan balute bezala.

Izapidetutako kexa askotan nabarmendu den beste alderdi bat **administrazioaren isiltasuna** da. Behin eta berriz ikusten den arazo bat den arren, erakunde honek berriro errepikatu behar du zergapeko guztiek dutela beren errekurso eta erreklamazioen inguruko berriazko erantzun arrazoitua kasuan kasuko ebazpen-epareen barruan jasotzeko eskubidea.

Zergen arloko likidazioen eraginak berauek jakinarazten direnetik sartzen dira indarrean, eta, ondorioz, ordainketa epean boluntarioki ordaindu behar dira. Horrek esan nahi du errekurtsio bat aurkeztu izanak ez duela, berez, aginduaren eragina eten edo geldiarazten; izan ere, likidazioak edo ordainagiriak ez datozela interesdunen eskubideekin bat frogatu bitartean, ordaindu egin behar dira. Herritarrek ez dakite ordaindu eta errekurtsioa jarri behar dutela, eta ondorioz, norbaiti, zor batekiko errekurtsio bat aurkeztu ondoren, eta errekurtsioaren inguruko ebazpenik jaso ez duelarik, betearazpen bidez zorra eta haren interesak, gainordainak eta kostuak erreklamatzeko dizkiotenean, erabat harriturik geratzen da. Kasu horietan, errekurtsioaren ebazpenean arduraz jardun ez izana administrazioarentzat soilik da onuragarria, alegia, dagokion epearen barruan ebatzi behar duen arren ebazpena garaiz eman ez duen administrazioarentzat.

Zergen arloko jakinarazpenen esparruko arau orokorra da jakinarazpenak espresuki, pertsonalki eta banan-banan egin behar direla, baina Tributuen Lege Orokorreko 102.3. artikuluan xedatzen denak printzipio horretarako salbuespen garrantzitsu bat barne hartzen du, ordainagiri bidez aldizka kobratzen diren zergekin lotuta. Kasu horietan, hau da, funtsean tokiko tributazioarekin lotuta dauden kasuetan, udalek errolda, matrikula edo erregistroan altaren lehenengo likidazioa zuzenean eta pertsonalki jakinarazteko betebeharrak legala daukate soilik; hau da, gainerako likidazioak kolektiboki egin ditzake horri buruzko **ediktua argitaratuz**. Oro har, aurreikuspen hori ezezagun samarra da, eta horrexegatik ordaintzen dira ezintasunez ordainagiri batzuk betearazpen bidez.

Ordainketak helbideratzea herritarren aukera bat da, eta ondorioz, gure ustez jardunbide on bat da tokiko erakunde batzuek egiten dutena, alegia, ordainagiriak oroigarri gisa bidaltzen dituzte edo zergapekoen egutegiaren inguruko jakinarazpenak bidaltzen dituzte.

Zergen erroldetako **datuak eguneraturik** ez egoteak, horren arrazoiak udalari berari egotz dakizkiokenean, ezinegon eta nahasmen egoerak eragiten ditu. Kasu horiek erreklamazio-gilearen alde ebatzi ohi diren arren, ebazpen hori iritsi bitartean, interesdunak bere gain hartu behar ditu, konplikazio gehiago izatea ekiditeko, betearazpen bidez exijitzen zaion ordainagiriari dagokion aldian, zergapean dagoen ondasuna eskualdatu zuelako eta behar bezala jakinarazi zuelako, bera jada ez zela zergaren subjektu pasibo frogatzeko gorabeherak, zamak eta gastuak. Gorabehera horiek geroago konpontzea zaila izaten da, ez baita erraza izaten administrazio bidean ondare-erantzukizunarekin lotutako erreklamazioak aurrera egitea.

Bukatzeko, zalantzan jarri behar dugu zergapetzen duen udalerrian **erroldaturik** egotean bakarrik oinarrituta dauden tasa eta prezio publikoen ordainketa tarifa desberdinak ezartzearen inguruko orokortzea.

II.4

HERRIZAINGOA

4. HERRIZAINGOA

I. Arloa kopurutan

2010ean, Herrizaingoaaren arloan 166 kexa jaso ditu Arartekoak, alegia, epe horretan tramitatu diren kexen %12,65. Kexen banaketa, kasuan kasuko herri-administrazioari eta ukitu diren arloei dagokienez, honako hau izan da:

Administrazioak:

- Tokiko administrazioa..... 115
- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza) .. 47
- Foru administrazioa..... 1

Gaika:

- Trafikoa 122
- Herritarren eskubideak 17
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa 14
- Herritarren segurtasuna 7
- Atxiloketa-zentroak 3
- Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna 2
- Beste alderdi batzuk 1

Horrez gain, atxiloketa-zentroi buruzko 3 espediente tramitatu ditugu ofizioz.

Txostena itxi den unean, kexen egoera, beren tramitazioari dagokionez, honakoa zen:

	GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Eratortitako ez-onarpena
2010ean hasitakoak	163	55	98	17	69	12	10
Aurreko urteetan hasitakoak	118	6	104	36	68	0	8

2009an baino kexa gehiago jaso ditugu. Aurreko urteetan bezala, Eusko Jaurlaritzaren [Herrizaingo Saila](#) eta [Bilboko Udalari](#) buruzkoak izan dira nagusiki. Horrez gain, [Gasteizko Udalari](#) buruz jardun dute neurri garrantzitsu batean, baina kexa gehienak ibilgailuak alokatzen dituen enpresa beraren ingurukoak izan dira, eta Udalak ere beste hainbeste zigor ezarri dizkio trafikoko araudia hausteagatik.

Aipatutako datuek ez dituzte barne hartzen ebatzi ezin izan ditugunak, hau da, Estatuko [Herriaren Defendatzailearen](#) eskumen-esparrutik kanpokoak izateagatik edo ukapenerako ustezko legaletakoren baten barrukoak izateagatik gaien esku hartu ezin izan dugunean. Talde honetan planteatu diren gaiak honakoak izan dira, behinik behin: trafikoaren zigor-araubidea, gidabaimena eskuratzea, Nortasun Agiri Nazionala eskatzeko alde zurrerako hartzorduraren funtzionamendua eta funtzionario polizialen kode deontologikoa.

Era berean, aurreko urteetako 118 kexa-espeditetako esku-hartzea burutu dugu.

II. Araudi mailako testuingurua

Aurten indarrean sartu da [18/2009 Legea, azaroaren 23koa](#), Trafikoari, Ibilgailu Motordunen Zirkulazioari eta Bide-segurtasunari buruzko Legearen testu artikulatuan aldaketa garrantzitsuak sartu dituena. Aldaketa horietako batzuek, esate baterako, prozedura laburtu berriak, esparru horretan gauzatzen dugun esku-hartzeari ere eragingo diote ziurrenik.

Lege horren garapen gisa, [Barne Ministerioaren 3022/2010 Agindua, azaroaren 23koa](#), Trafikoko Zehapenen Ediktu Ohola arautzen duena onetsi da. Ediktu Ohola formatu digitalekoa da eta Estatuko Trafikoaren Buruzagitzaren Zentralaren egoitza elektronikoan argitaratzen da. Bide horren bidezko ediktu-jakinarazpenak azaroaren 25etik aurrera ordezkatu egin du udal-taldea ediktu-oholetan eta kasuan kasuko aldizkari ofizialetan egiten zen jakinarazpena.

Arloarekin lotutako beste arau batzuk onartu dira, baina horiek aipatzea ohar honen xedetik kanpo dago, agiri honen helburua arloko legegintzako nobedade nagusiak aipatzea baita.

III. Jarduera-plana

III.1. *Ikuskapen bisitak*

Aurten Ertzaintzak Arkauten (Iradier Basea) eta Donostian dauzkan atxiloketa-zentroak bisitatu ditugu, baita Sestaoko Udaltzaingoaren egoitza ere, modu zuzenagoan ezagutzeko gaur egun zentro horietako ziegen egoera zein den eta zein diren atxiloketekin lotutako praktikak. Arkauteren kasuan, gure jarduera, nagusiki, Ertzaintzaren Dibisio Antiterrorista eta Informatibo berriaren menpeko zentrori mugatu zen.

Zentro horietako **instalazioak**, oro har, egokiak dira beren edukiarentzat, baina aurreko bisitetan ere ikusi diren arazo batzuk daude oraindik. Gainera, Arkauteko zentroak oraindik ez dauka **adingabeak zaintzeko egoitza berezirik**. Udaltzaingoaren kasuan ere gauza bera gertatzen da. Donostiako zentroak badauka egoitza berezi bat, argi naturalik gabeko gela bat da, pertsona adin nagusiko pertsonentzako gelen ezaugarri berberak dauzka, baina handiagoa da, eta litekeena da gelak pertsona adindunak zaintzeko erabiltzen dituzten egoitzekiko banantze-printzipioak behar bezala ez betetzea (urtarrilaren 12ko 5/2000 Lege Organikoko 17.3 artikulua).

Hiru zentroek **bidegrabazio sistema** bat daukate. Dirudienez, Ertzaintzan sistema **2006ko ohiko txostenean** (I. kapitulua, 7.1 idatz-zatia) aztertutako ereduaren arabera da funtsean. Donostiako sistema, aldiz, ez dator bat eredu horrekin, izan ere, kamerek ez dute pertsona atxilotuek egin behar duten ibilbide osoa barne hartzen, ezta deklarazioa hartzeko erabili ohi den gela ere. Udaltzaingoaren zentroa ere ez dator guztiz bat urriaren 6ko 81/1999 Gomen-dioan azaldu genuenarekin. Bertan, gure ustez, mekanismo horrek eraginkorra izateko izan beharko lituzkeen ezaugarriak zehaztu genituen (**1999ko txosten arrunta**, II. kapitulua, 7.2.A idatz-zatia).

Arkauteko zentroak ezin izan genituen ikusi ondorengo ebazpen honi dagozkion grabazioak: **Arartekoaren ebazpena, 2010eko ekainaren 15ekoa. Horren bidez, bukatu du bere jarduera Ertzaintzak inkomunikazio-erregimenean egondako atxilotuei ustez emandako tratu txarrengatik bideratutako kexan**, eta kexa tramitatzen aritu ginenean ere ezin izan genuen grabazioa ikusi, baina beste arrazoi batzuen ondorioz. Gure solaskideek esan zigutenaren arabera, grabazioak suntsitu egin ziren Herrizaingo Sailak instrukzio batean ezartzen duen gutxieneko epea, 3 hilabetekoa dena, igaro bezain laster. Informazio hori ez dator bat pertsona berberak beste batzuetan eman digutenarekin; izan ere, instrukzio bera aplikatuz, grabazioen kopia denbora-mugarik gabe biltegitratzen direla azaldu baitigute. Are gehiago, iaz Erandioko atxiloketa-zentrora egindako bisitan, 8 hilabete lehenago egin zen atxiloketa inkomunikatu baten grabazioa ikusi genuen, eta kasu horretan ez ziren betetzen instrukzioan gutxieneko epea luzatzeko aurrez ikusten diren baldintzak.

Bereziki kezkarria iruditzen zaigu aipatutako kexa tramitatzen aritu ginenean grabazioak ikustea eragotzi izana, alegia, artean suntsitu gabe zeudenean, eta materiala gorde ala suntsitu erabakitzerakoan, polizia arduradunek, aipatutako instrukzioak onartzen dituen interpretazio guztien artean, irudiak ezabatzeko aukera ematen zuena aukeratu izana –gutxieneko epea baino ez duena ezartzen–, ez baitzuten kontuan hartu aipatutako kexa tramitatzen ari ginela, grabazioen edukia ikusteko interesa behin baino gehiagotan eta esplizituki agertu baikenuen, eta, gainera, atxiloketa horien ondoriozko prozedura penalek martxan jarraitzen baitute –horien tramitazioan oinarritu zen, hain zuzen ere, aipatutako sailak kexa tramitatzen ari ginen bitartean material hori eskuratzeko aukera ez emateko hartu zuen erabakia–.

Egin genuen bisitan jakinarazi zigutenaren arabera, grabazioak ez zitzaizkion ezta auzitegiari ere helarazi, eta auzitegia atxilotu batzuek ustezko tratu txarrengatik jarri zituzten salaketak tramitatzen ari zen. Dirudienez, salaketak aurkeztu zituztenerako iraganda zegoen grabazioak gordetzeko gutxieneko epea, 3 hilabetekoa, alegia, eta grabatutako materiala suntsitua izan zen. Hori ere kezkarria iruditzen zaigu.

Gure ustez, kasu honetan, kontuan hartuz aipatutako epaitegiak eta erakunde honek ezin izan dituztela grabazioak ikusi aipatutako instrukzioaren xedapenen interpretazio murriztai-leगतिक, urtero-urtero egiten dugun gomendioak zentzu osoa hartzen du, hau da, grabatutako materiala grabatutako ekintzen ondoriozko erantzukizun administratibo eta penal posibleen gehienezko preskripzio epean zehar gorde dadila bermatzen duen eta giza eskubideak bermatzen dituzten erakundeen esku-hartzea (Arartekoarena, adibidez) kontuan

hartzen duen epe bat ezar dadila gomendatzen dugu. Beharrezkoa da, gainera, grabatutako materiala aipatutako esparruetan esku-hartzea burutu bitartean gordetzea bermatzea. Ez baldin bada horrela egiten, mekanismoak ez du balioko haren eraketa eragin zuen helburua betetzeko.

Ertzaintzaren bi zentroek oraindik ez daukate **adingabeentzako atxiloketa-erregistroko liburu berezi** bat (uztailaren 30eko 1774/2004 Errege Dekretuko 3.5 artikulua). Udaltzaingoaren zentroak, ordea, badauka.

Arkauteko zentrorra bisita egitera joan ginen arte, Ertzaintzaren Dibisio Antiterrorista eta Informatiboak 2010ean egindako atxiloketa guztiak **atxiloketa inkomunikatuak** izan ziren, baina Herrizaingo Sailak geroago esan zigun dibisio horrek geroago egin zituen beste atxiloketa batzuetan ez zuela inkomunikazioa aplikatu. Horietako biren erregistroak eta dokumentazioa berrikusi genituen –eta gure solaskideek esan zigutenaren arabera, une hartan, bi horien grabazioak baino ez zeuden gordeta–. Oro har, gauzatutako jarduerak ongi dokumentatuta zeuden. Hala eta guztiz ere, zuzendu beharko lirartekeen disfunzio batzuk antzeman genituen. Esate baterako, erregistro desberdinak ez zetozen bat orduei eta gauzatutako ekintzei dagokienez jasota zegoenean. Era berean, atxilotutako pertsonekin egindako jarduera batzuei dagokienez, ez zen jasota utzi zein aretotan gauzatu ziren, ezta jarduera horietan esku hartu zuten agente guztiak nor ziren ere, eta eginbide jakin batzuk orokorrean soilik islatu ziren, alegia, kasu bakoitzean zein eginbide gauzatu zen zehaztu gabe. Grabazioak ikusi genituenean ere inkongruenteak ziruditen ekintza batzuk ikusi genituen; are gehiago, ez zetozen bat ezarritako irizpide orokorrek, adibidez, deklarazioaretoan janaria ematea, grabazio kamerak dauden tokian, eta eskubideen berri emateko eginbidea elikagaiak emateko den aretoan gauzatzea, hau da, kamerarik ez dagoen toki batean. Era berean, atxilotutako pertsonak geletatik eguneroko otorduetarako atera ziren orduak eta egoera hori eman zen aldien kopurua ez zetorren bat elikaduraren inguruko ohiko jarraibideekin. Eman zizkiguten azalpenek, ordea, ez zuten justifikatzen zergatik jardun zen horrela.

Aipatutako egiaztapenen ondorioz, Herrizaingo Sailera jo genuen, disfunzio horiek ekiditeko neurriak har ditzan.

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.).

Sestaoko Udaltzaingoaren erregistroak ere kontsultatu genituen. **Atxiloketaren liburuak** betetzerakoan egindako akats batzuk antzeman genituen, eta haien edukian hutsune batzuk ere ikusi genituen. Hori dela eta, hobekuntzak proposatu ditugu eta udaltzaingo horri lan horretan arreta gehiago jar dezala eskatu diogu. Udaltzaingoaren egoitzan gorputz-erregistroa egiten duten agenteak ez direla atxiloketa egin duten agenteak izaten jakinarazi ziguten arren, atxiloketetan ez zela irizpide hori aplikatu egiaztatu genuen, eta, ondorioz, alderdi hori azpimarratu behar izan dugu. Era berean, udaltzaingo horri gogorarazi behar izan diogu beharrezkoa dela erregistroa nola egin den jasota uztea, baita erregistroa modu batean edo

bestean gauzatu izanaren arrazoiak jasota utzi behar direla ere; izan ere, alderdi horiek ez daude dokumentaturik.

III.2. Txosten berezien jarraipena

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

Atxiloketa-zentroetara egindako bisitak ere txosten honen jarraipen funtzioarekin daude lotuta. Hori dela eta, puntu honen inguruan egiten dugun balorazioa aurreko III.1 epigrafean jaso duguna da.

III.2.2. *Bilboko San Frantzisko (Bilbo) zonan atzeritarrekiko burututako jarduera polizialei buruz Arartekoak izandako eskuhartzea* (1998ko Txosten arrunta, I.1 kapitulua, 1.6. idatz-zatia)

Txosten horretan polizia esparrurako jaso diren gomendio espezifikoak arlo horretan jasotzen ditugun kexak aztertzeke parametroetako bat dira, hori dela eta, zeharkako bide horren bitartez, horien jarraipena egin dezakegu.

Alderdi honen inguruko interesa agertu dugunean polizia arduradunek eman dizkiguten erantzunak ikusirik, gomendio horiek ez direla osotasunean betetzen uste dugu, baita, askotan, horien alderdietako batzuk martxan jartzeko beharrezkoak diren instrumentuak ez direla ezta artikulatu ere egin. Egoera hori aurrean egiaztatu dugu, adibidez, indarraren erabilpenaren kontrolari buruzko gomendioei, hasieran auzibidean falta gisa kalifikatu diren legezko kontrako ekintza penalen ondoriozko atxiloketei eta lekukoaren presentzia onartzeari dagokionez.

III.3. Gomendio orokorren jarraipena

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

Horiek betetzearekin lotuta ikusi ditugun arazoak behin eta berriro agertzen dira. Aurreko urteetan bezala, egiten ari den ikerketaren edukiarekin daude lotuta nagusiki, eta, sarritan, kasuarekin lotutako agenteen bertsioa jasotzera mugatzen jarraitzen du. Era berean, agenteen testigantza oinarrituz ikerketa baztertzen jarraitzen da, baita poliziaren jardunaren ondorioz auzi penal bat tramitatzen ari denean ere. Azken hori, adibidez, **2010eko ekainaren 15eko ebazpenean** aztertu genituen atxiloketa inkomunikatuei buruzko kexan gertatu da, hau da, III.1. epigrafean aipatu dugun kexan.

III.4. Txosten berriak

Inkomunikatutako atxiloketaren eremuko berme-sistemari buruzko azterlana eta hobekuntza proposamenak egin ditugu. Horren laburpena IV. kapituluan kontsulta daiteke eta [testu osoa](#) webgunean dago eskuragarri.

III.5. Ofiziozko jarduerak

Atzerritik etorritako pertsonen atxiloketak, askotan, etorkinak ez diren pertsonen antzeko beste atxiloketa batzuek baino askoz gehiago irauten dute batez beste. Dirudenez, ustezko gehienetan, Polizia Nazionalak pertsona atxilotuaren nortasuna egiaztatzeko hartzen duen denboraren ondorioz gertatzen da hori, eta, horren ondorioz, gaia Arartekoaren aurrean planteatzea erabaki dugu, haren eskumen-esparrukoa baita.

1/1992 Lege Organikoa, otsailaren 21ekoa, Herritarren Segurtasunaren Babesari buruzkoa, aldatzea sustatzeko aukera planteatu diogu, esparru horretan **persona adingabeei ezarritako zehapen ekonomikoak** heziketa eta prebentzio izaerako beste zehapen batzuekin ordezkatzeko aukera azter dezan; izan ere, gai hori ere haren eskumen esparrukoa da, eta kexa batean gauzatu dugun esku-hartzeagatik planteatu zaigu. Erakunde horrek arazoa [Barne Ministerioari](#) helarazi dio, eta Barne Ministerioak proposamena baloratzeko konpromisoa hartu du.

IV. Kexarik aipagarrienak

IV.1. Poliziaren ekintza bat ikusten ari ziren emakume biren atxiloketa

Bilbon Udaltzaingoak desobedientzia larriko ustezko delitu baten ondorioz lagun batekin batera atxilotu zuen emakume batek kexa bat aurkeztu zigun; izan ere, bi emakumeak atxilotu zituzten agenteek gehiegikeriaz jokatu zutela uste du. **Gertakariak** bi emakumeak polizia etorkin baten kasuan gauzatzen ari zen ekintza bat ikustera gelditu zirenean gertatu ziren. Erreklamaziogileak adierazitakoaren arabera, agenteek, emakumea han zegoela ikusi zutenean, joateko agindu zioten. Orduan, emakumeek erantzun zieten bide publikoan egoteko eta agenteen esku-hartzea ikusteko eskubidea zutela. Orduan, agenteek nortasun agiriak eskatu zizkieten eta atxiloketa bat oztopatzen ari zirela esan zieten. Era berean, agenteei azaldu nahi izan zieten beren egoera zein zen kontuan hartuz –hau da, urrun, isilik eta eskuak poltsikoetan sartuta zeuzkatelarik–, ezin zitzaie jokabide hori egotzi, eta identifikazio eskaerak ez zeukala justifikaziorik uste zutela, begiratzen baino ez zirelako ari. Agenteek, azkenean, bi emakumeak atxilotu egin zituzten desobedientzia larriagatik eta bilurrak ipini eta poliziaren egoitzara eraman zituzten. Han, gorputz-erregistroa egin zieten, identifikatu egin zituzten eta egokiak ziren oharrak egin zituzten, eta ondoren, ziega banatan sartu zituzten aske utzi zituzten arte.

Interesdunaren arabera, atxiloketaren ondorioz egin zen **atestatuan** ez zen jaso benetan gertatu zena. Bere hitzetan, ez zuten oztopatu edo eragotzi poliziaren jarduna, dokumentu hartan adierazten den bezala; aitzitik, urrun geratu ziren zer gertatzen zen ikusteko, isilik

eta inolako mugimendurik egin gabe. Era berean, behin eta berriro eskatu zuten arren, ez zietela **letradu baten laguntza** eskaini eta beren familiei ez zietela **atxiloketaren berri eman** ere azaldu zuten.

Bi emakumeek auzibide penalean salatu zituzten gertakariak, atxiloketaren ondorioz gaian esku hartzen ari zen auzibidean, hain zuzen. Hori dela eta, **gure jarduna nagusiki prebentzio esparruan kokatu behar izan genuen**, eta gure gomendioak bete diren egiaztatu dugu. Plano horretan, Udalari eskatu genion kexa iker zedila, honako gomendio honi jarraiki: *“Polizia gorputzek agenteek gauza ditzaketen ekintza irregularren aurreko kontrol-instrumentuak ezarri behar dituzte”* (2003ko txosten arrunta, VI.2. kapitulua), baita txosten honetan jasotako gomendio batzuk bete diren ala ez jakinaraz diezagula ere: *“Bilboko San Frantzisko (Bilbo) zonan atzerritarrekiko burututako jarduera polizialei buruz Arartekoak izandako eskuhartzea”* (1998ko Txosten arrunta, I.1 kapitulua, 1.6. idatz-zatia), kasu honetan aplikatzen dela ulertzen baikenuen.

Udalak adierazi zigun polizia arduradunek gertakizunak ikertu zituztela eta ez zutela antzeman inolako gehiegikeriarik agenteen jardunean, eta, adierazi zigutenaren arabera, gaiaz arduratzen den instrukzioko epaitegiak eman zuten epaiak ere horixe berretsi zuten. Udalaren informazioa ikusirik, gure ustez, ordea, **ikerketa** ez da aipatutako gomendio orokorraren araberkoa izan; izan ere, egin zuten gauza bakarra agenteek gertatutakoari buruz emandako lekukotza jaso eta aztertzea izan zen, eta ez zen justifikatu bestelako ikerketa-jarduerak egitea ezinezkoa zenik. Halaber, polizia arduradunek ez zutela poliziaren ekintza ondorengo txostenean proposatzen genuen ikuspuntutik aztertu ulertu genuen: *“Bilboko San Frantzisko (Bilbo) zonan atzerritarrekiko burututako jarduera polizialei buruz Arartekoak izandako eskuhartzea”* (1998ko Txosten arrunta, I.1 kapitulua, 1.6. idatz-zatia), auzibide penalean hasiera-hasieratik falta gisa kalifikatzen diren **legez kontrako ekintza penalen ondoriozko atxiloketak** ekiditeko; eta agenteek horrela baloratu izan balute, ez zuten atxiloketa gauzatuko. Hori dela eta, Udalari gomendioak errepikatu behar izan genizkion. Horrez gain, berriro adierazi genion beharrezkoa dela prebentzio eta kontrolerako mekanismoak artikulatzea **atestatuen edukia** bat etor dadin atestatuak egitea eragin duten gertakariekin; izan ere, eman zigun informazioa ikusirik, oraindik ez dauzkala instrumentu horiek ondorioztatu genuen.

Bestalde, udalaren informazioak ez zion **atxilotutako emakumeen eskubideen** gaiari heldu, eta horixe planteatzen zen kexan. Puntu horretako informazio faltaren ondorioz, Udalak ez zuela bidali genion eskaera behar bezala bete ondorioztatu genuen, eta, horrez gain, poliziaren jarduna ikuspuntu horretatik azter zezala eta, egokia izanez gero, egoera hori berriz gerta ez dadila ziurtatzeko beharrezkoak diren neurriak hartzeko eskatu genion.

IV.2. Ertzaintzaren jarduna ikastetxe baten kanpoko aldean

Unibertsitatetik kanpoko eta Autonomia Erkidegoko Administrazioaren titulartasuneko den ikastetxe baten zuzendariak kexa bat aurkeztu zigun, Klaustroa eta Ordezkaritza Organo Gorenaren izenean. Kexa horretan bere ezinegona adierazten zuten Ertzaintzak ikastetxeko ikasleak banan-banan **identifikatu eta grabatu** zituelako eskolako kanpoko aldean

atsedenaldian zeudenean, eta azpimarratzekoa da gehienak adingabeak direla. Bere ustez, agenteek ez zuten kontuan hartu ikastetxeko ikasleak zirela eta atsedenaldira zeudela, hau da, ez zirela ustezko kontzentrazio bateko kideak. Gainera, toki hartan egoteagatik soilik poliziaren esku-hartzea eragin zuten gertakariekin lotuta egon zitezkeela pentsa baliteke bezala jardun zuten. Bestalde, interesdunak kexan adierazten zuenaren arabera, agenteak ez ziren ikastetxeko arduradunengana joan, ez zituzten entzun zuzendaritza-taldeko kide batzuen eta irakasleen azalpenak ikastetxeko ikasleak zirela, atsedenaldira zeudela eta horren ondorioz beren erantzukizunpean zeudela azaltzen saiatu zirenean. Horrez gain, poliziaren jardunak eskolaren jarduera arruntari eragin ziola azaldu zigun; izan ere, gertakariak eskolako jarduera eten egin zuen; eta, horrez gain, kezkatuta agertu zen grabatutako materiala gorde ote zuten.

Eusko Jaurlaritzaren Herrizaingo Sailak onartu egin zuen agenteek ez zutela behar bezala jokatu ikasleak grabatu zituztenean, eta **grabazioak** suntsitu egin zituela esan zigun, baita hori berriz gertatzea ekiditeko neurriak hartzea beharrezkoa dela ikusi duela ere. Hala eta guztiz ere, poliziak, gainerako guztiari dagokionez, behar bezala jardun zuela uste zuen. Eman zigun informazioarekin, hala ere, ez zela hori gertatu ulertu genuen; izan ere, informazio horren arabera, **agenteek aurkitu zuten jende taldea zentrotik kanpokoa izan balitz bezala** eta han egoteagatik soilik polizia han egotea eragin zuten gertakariekin lotuta egongo balira bezala jokatu zutela zirudien. Horrez gain, polizia arduradunek, poliziaren jardunari buruz gauzatu zuten ikerketan eta egin zuten balorazioan, ez zituztela ikastetxeko arduradunek gazteak gertakizunen tokian egoteko arazoak azaltzeko aipatu zituzten alderdiak kontuan hartu zirudien.

Gure ustez, bi alderdi horiek garrantzitsuak ziren legearen ikuspuntutik, oso loturik baitaude poliziaren jardunarekin kexa eragin zuten alderdiei dagokienez (Segurtasun Indar eta Gorputzei buruzko [martxoaren 13ko 2/1986 Lege Organikoko](#) 11. art. eta Herritarren Segurtasunaren Babesari buruzko [otsailaren 21eko 1/1992 Lege Organikoko](#) 20. art.). Hori dela eta, Herrizaingo Sailak **poliziaren jarduna kasuaren ezaugarri bereziak kontuan hartuz aztertu behar zuela** ulertu genuen.

Plano orokorrean, gure ustez, kexa horrek berririo azaleratu du komenigarria dela [-2003ko](#) eta [2004](#) txostenetako II.7. kapituluaren aipatu genituen beste kexa batzuei buruz adierazi genuen bezala— agenteek kasu horietan bete behar duten **jarduera protokoloa** zehaztea, baita ikastetxeetako arduradunekin harremanetan jartzeko bideak ere, eta Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak esku hartu beharko luke bere eskumenei erantzuteko. IKTen eta datuen babesaren arloan, kapitulu honetan bertan, kexa horri buruzko erreferentzia barne hartu da.

V. Ondorioak

- V.1. Arlo honetan 2009an baino **kexa gehiago** egon dira, baita aurreko urteetan baino gehiago ere. Aurten ere, kexa gehien jaso dituzten administrazioak Eusko Jaurlaritzaren Herrizaingo Saila eta Bilboko Udala izan dira.

Oro har, administrazioek modu onargarrian bete dute Arartekoarekin **elkarlanean ari-tzeko** betebeharra. Berriro ere, azpimarratzekoa da Bilboko Udalak zein azkar erantzuten dien gure eskakizunei eta zein harkor agertzen den trafikoaren arloan batik bat helarazten dizkiogun oharren aurrean.

Hala eta guztiz ere, zailtasun batzuk izan ditugu gure zereginak behar bezala gauzatzeko. Planteatzen ditugun gaien inguruko erantzunik eza eta erantzuteko hartutako denbora izan dira, nagusiki, izan ditugun arazoak. Hartara, adibidez, Donostiako Udalak 15 hilabete baino gehiago hartu ditu 2008an ofizioz hasi genuen jarduera baten ondorioz bidali genion eskaera bati erantzuteko, eta, horrez gain, ez die erantzun ma-haigaineratu genizkion alderdi batzuei. Herrizaingo Sailak ere ez digu eman **2010eko ekainaren 15eko ebazpenean** aipatzen ziren atxiloketa inkomunikatuei buruzko kexan eskatu genion informazio guztia.

- V.2. Kexen zati garrantzitsu bat **Trafikoaren** arloarekin lotuta dago, zehazki, zehapen araubidearekin. Aurreko urteetakoen antzeko gaiak planteatu dira, esate baterako, jakinarazpenak, proba, gidariaren identifikazioa, **Zuzenean (Eusko Jaurlaritzaren Herritarren Arretarako Zerbitzua)** zerbitzuak tramitazio arazo jakin batzuei emandako erantzunari eta partidu egunetan San Mames (Bilbo) estadioaren inguruetan aparkatzea debekatzuten duten seinale batzuen egokitasunari buruzkoak izan dira.
- V.3. Poliziak ustez gehiegikeriaz jokatu izanagatik salatu diren kexa gehienak **poliziaren egoitzatik kanpo gauzatutako esku-hartzeei** buruzkoak izan dira. Horietako asko, berriro ere, **etorkinekin lotutakoak** izan dira eta poliziaren jarduna alderdi horrekin lotu dute. Bilbori dagokionez, azken kexa ia-ia guztiak **San Frantziskoko inguruan** gauzatu diren ekintzekin egon dira loturik.

Talde honetako kexek berriz azaleratu dituzte erakunde honek behin eta berriro azpimarratu dituen arazoak, hala nola: ikerketa falta edo behar beste ez ikertu izana, indarraren erabilpenaren kontrola, lehenengo kalifikazio judizialek faltatzat jotzen diren jokabideen ondoriozko atxilotzeak, pertsona interesdunek agenteekiko desobedientziagatiko salaketa baten formulazioa pertsona horiek poliziaren jarduera zalantzan jarri dietela pentsatzen dutela, atestatu eta salaketan edukia ez datorrela bat errealitatearekin eta lekukoaren presentzia.

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**.

- V.4. Prozedura judizial baten tramitazioak ez du galarazten ez administrazio esparruan **kexa baten xede den polizia jarduna ikertzea**, ezta bete beharreko parametroak behar bezala bete diren egiaztatzea ere. Horrez gain, erakunde honi ez dio galarazten prebentzio planoan esku hartzea. Salatutako gertakarien inguruko ikerketa ezin

da mugatu, besterik gabe, ontzat ematera kasuan kasuko agenteek ematen duten bertsioa, edo gertatutakoaren inguruan ematen duten azalpena jasotzea, horrek kexa zuzenean baztertzea esan nahiko luke eta.

- V.5. **Inkomunikazio erregimeneko atxiloketek** berriro eragin dituzte kexak. Horren inguruko irizpena eman dugu [2010eko ekainaren 15eko ebazpenean](#). Horrez gain, esparru horretan [bermeen sistemari buruzko azterlan bat](#) ere egin dugu.

Era berean, **atxiloketa ez inkomunikatuekin** lotutako kexak aurkeztu dira. Horiek honako alderdi hauei buruzkoak izan dira besteak beste: horien iraupena, batzuetan atxilotua atzeritarra izateagatik, letratuaren laguntza izateko eskubidea eta atxiloketa jakinarazteko eskubidea urratu izana, eta gorputz-erregistroa egitean guztiz biluztu izana.

- V.6. Herrizaingo Sailak grabatzen diren jardunen ondorioz eragin litezkeen ustezko erantzukizun administratibo eta penalen gehienezko preskripzio epean **atxiloketen grabazioak** gordetzea bermatzeko epe bat ezarri behar du, eta horrek kontuan hartu behar du giza eskubideak bermatzen dituzten erakundeen esku-hartzea, hala nola Arartekoarena. Horrez gain, beharrezkoa da grabatutako materiala esparru horietan esku-hartzea burutu bitartean gordetzea bermatzea.

Era berean, pertsona atxilotuei **elikagaiak** non eman behar zaizkien eta eginbide posibleak non gauzatu behar diren argitzeko **irizpide orokorrak** ezarri behar ditu, baita **otorduen ordutegia eta kopurua** ere. Irizpide horiek ez betetzea behar bezala justifikatu behar da.

- V.7. Atxiloketa-zentroek egoitza espezifikoak eduki behar dituzte **adingabeentzat** eta atxiloketaren erregistroko liburu berezia izan behar dute haientzat.
- V.8. 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.
- V.9. Komenigarria da unibertsitatetik kanpoko **ikastetxeetarako poliziaren esku-hartzei** buruzko jarduera protokolo bat zehaztea, eta, bertan, ustezko horietan bete behar diren jarraibideak zehaztea, baita kasuan kasuko ekintza esku hartzen duten agenteen harreman-bideak ere.

II.5

JUSTIZIA

5. JUSTIZIA

I. Arloa kopurutan

Justizia arloak 36 kexa-espeditente berri ireki ditu 2010. urtean, Arartekoak urtean zehar onartutako izapide guztien %2,74, hain zuzen. Segidan gaikako sailkapena azaltzen da:

- Justizia administrazioaren eta bulego judizialaren funtzionamendua..... 14
- Abokatuen eta prokuradoreen elkargoak..... 6
- Doako laguntza juridikoa..... 5
- Beste alderdi batzuk 5
- Herritarren eskubideak 3
- Notarioen eta erregistrozailleen elkargoak 1
- Beste lanbide elkargo batzuk..... 1
- Erregistro zibila eta jabetza erregistroa..... 1

Urtean zehar izapidetutako kexei dagokienez, txosten honen itxieran, hau da egoera:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Konpondutako jarduera okerra	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez onartzea
58	21	31	5	26	6

Horiekin batera, onartu ezin izan diren 252 erreklamazioen kontu eman behar dugu, izan partikularren arteko gatazkak eragiteagatik, izan konpetentzien eragozpenarengatik. Horietariko batzuk Estatu zentralaren organo administratiboek ekintzen aurkako kexak dira, eta Legeari jarraiki, zuzenean helarazi dizkiogu [Herriaren Defentsariari](#). Baina gehienek auzitegien erabakiak auzitan jartzen zituzten, eta horren aurrean ez gureak ez beste erakundek ezin dute jardun, epaileen eta auzitegien independentzia bermatzeko euren funtzioen jardunean: jurisdikzioari dagozkionean, auzitegi gorenean errekurso bat egitea beste erremediorik ez dago; gobernuaren arloari lotutakoak Justizia Auzitegi Gorenaren Gobernu Aretolari, Fiskaltzari edo Botere Judizialaren Kontseilu Orokorraren Ikuskaritza Zerbitzuari helarazi behar zaizkie.

II. Jasotako kexak, euren testuinguru sozial eta araugilean

II.1. *Epaile eta fiskalekin lankidetzan egindako kudeaketak*

Azaldutako irizpideak aplikatzean, ebazpen judizialen gai izan edo prozesuan egon litezkeen gai horiek guztiak baztertu behar izan ditugu, gehienak Justizia Administrazioaren funtzionamenduaren aurkako kexa gisa adierazita baitzetozen. Horietako kexa askok, hala ere, erabiltzaileen informaziorik edo babesik eza erakusten zuten; horien aurrean, Arartekoak

bere jarduera-eremua ahalik eta gehien doitu behar zuela pentsatu du, baita, formalki, izapideetarako gai izatea lortu ezin izan denean.

Horretarako, egoera horiek kontu handiz aztertu ondoren, eta erreklamazioa egindako pertsonen lege-ordezkaritzarekin koordinatuta beti ere, kexok sorrarazi dituzten faktoreak identifikatzen saiatu gara, epaitegietako kudeaketa informalaren bitartez arintzeko asmoz. Ezin izango genuen horrelako ekintzarik egin lankidetzarik izan ez bagenu, eta hala aitortu beharra dago, bai epailetza, bai idazkaritza eta pertsonalari, baita Justizia Administrazioari laguntza ematen dieten talde profesional eta zerbitzu guztiei ere. Halako kudeaketak eragin dituzten kexak honela sailka litezke:

- Izapideetan gertatutako atzerapenez kexu direnak, edo identifikatu ditugun hobetu daitezkeen alderdi edo disfuntzioez, bai emandako informazioan, bai espediente judizial batean interesatutako pertsoneri eskainitako arretan. Kontzeptu horretan sartu zen, era berean, Arabako Emakumeen Biltzarra, larrizat jotzeagatik nabarmendu nahi dugun gai batekin jo baitzuten Arartekoarengana. Euskadin familiarik ez zuen emakume baten desagertpena salatu zuten; hilda zegoela susmatzen zuten, azken aldiz Gasteizko udal harrera-etxe batetik irteten ikusi ondoren, han elkartzen baitzen seme-alabekin, genero indarkeriaren biktima izanik. Ikerketa judizial eta poliziala zabalik izan arren, aipatutako erakundeak bere bilaketari ekitea eskatzen zuen; bere kokapena denbora luzean ez jakiteak eragindako kezka soziala helarazi ziguten, baita emakume hura udal aterpetxean hartu zutela, baliabide espezializatu batean ostatu eman beharrean. Laguntza berezitua eman ez gero, agian ez zatekeen desagertuko. Gure esku-hartzea ikuspegi bitatik abiatu zen:
 1. kudeaketak egin ikerketen nondik norakoekiko interesa azalduz, eta jakindako guztiaren berri eman erreklamazioa egindakoei. Arabako Fiskaltzaren lankidetzara izan dugu horretarako, baita Herrizaingo Sailarena ere, eta bereziko Genero Indarkeriaren Biktimei Laguntzeko Bulegoarena.
 2. emakumeari lojamendu eta laguntza soziala eskaintzean, udal zerbitzu sozialen jarduera nolakoa izan zen aztertu dugu. Ikerketari esker jakin genuen hasieran genero indarkeriaren biktima diren emakumeentzako baliabide espezializatuetan eman ziotela ostatu, baina bitan abandonatu zituela bere herrialdera itzultzeko. Azken aldiz itzuli zenean, Udal Harrera-etxean lojamendua egokitzen emateko motibo hauek erabili ziren: eguneko 24 orduetan gainbegiratuta egon beharra zuen, senarra hurbil ez zekion, jakin baitzen aurreko aldietan emakumeak senarrari esana ziola non zegoen bere bizileku zen harrera-pisua. Ebatzi genuen ez genuela jardunbide ez-zuzenik antzematen Vitoria-Gasteiz Udalaren partetik eta positibotzat jo genituen erakundeak emakume hari laguntzeko egindako ahaleginak. Botere publikoei, edozein kasutan, eskatzen diegu baliabide posible guztiak jar ditzatela ikerketaren eskura, txosten honen itxieraren datan oraindik zabalik dagoena.

- Bigarrenik aipatuko genituzke Epaitegiari zirkunstantzia pertsonalak helarazi nahi izan dizkieten erreklamazio-egileenak; motibo ugari tarteko, ez ziren kontuan hartu nahiz eta garrantzitsuak izan ezarri zizkieten neurri edo zigorren gauzaperari dago-kionez: Funtsean, birgizarteratze sozial eta laboralari dagozkion prozesuak, atzerritar-
rak adinez beherakoak izatea zigorrak jasotzeko edo adimen-osasun gaitz larriak.
- Azkenik, aipatu beharra dago ebazpen judizialei dagozkien erreklamazioak. Haien egileek, funtsean, bi arazo nagusi zituzten:
 - o Alde batetik ondareari dagozkionak: erantzukizun zibiletik eratorritako kalte-or-dainen kobrantzak, euren ebazpenengatik ordain-saria eman beharra perituei, edo fidantzen itzulerak.
 - o Beste alde batik legearen bitartez banaketa eta dibortzio prozeduretan seme-alabei dagozkien adostutako neurriak ez betetzeari dagozkionak ageri dira. Gaia bereziki larria iruditzen zaigu, bai kaltetutako eskubideen zentralitatearen-gatik, baina adinez beherakoengan dituen ondorioengatik; hori dela eta, kasu horiekiko interesa adierazi dugu Fiskaltzaren aurrean.

Eskerrak eman behar dizkiegu fiskalei sekulako eraginkortasun eta bizkortasunez jardun baitute Arartekoarekin lankidetzan, ez soilik esparru honetan, ezpada komunak zaizkigun guztietan, eta egin dituzten kudeaketa guztien berri emateko deferentzia izan dutelako. Erakunde bien arteko komunikazioan eta lankidetzan sakondu nahi dugu, uste baitugu horrek mesede egingo diola bion lanari, bakoitzak bere eskumenen arloan, eskubideen ber-mearen esparruan elkarrekin ari baikara lanean.

II.2. Bulego judizial eta fiskal berriaren ezarpena

Eragile juridiko ugariren kasuan Arartekoaren aurrean kexa gai diren kasuak desblokeatze-ko aurkitu dugun borondatek harago, horiek aipatzen dituzten disfunczioek, neurri handi batean, epaitegien euren egiturarekin lotutako arazoekin zerikusia dute. Antolaketa eredu horrek epaile edo epaimahai bakoitza bulego jakin baten buru egiten du, bulego horretan, epaiak egiteaz eta epaitua betearazteaz gain, ezartzen zaizkion kasuak izapidetzeko zer-bitzuak bideratu eta koordinatzen ditu.

Fiskaltzen kasuan, funtsean, hau da arazoa: Fiskaltza bakoitzaren ordezkari gorenari, Fiskalburuari, hain zuzen ere, legez ezartzen zaizkion funtsezko funtzioekin zerikusi gutxi duen funtzio kopuru handi bat ezartzen zaizkio. Funtzio horiek antolaketari eta giza baliabideei dagozkie, ez soilik plantilla fiskalari dagokionez, ezpada bulego fiskal osoari, Fiskalburuari zeregin horietan laguntzeko unitaterik sortu gabe.

XIX. mendean pentsatutako egiturak dira, Justizia Administrazioari egungoekin zeriku-sirik ez duten erronkak planteatzen zizkieten gizarte eta une historikoetan, eta aukerak eurak ere ez ziren berdinak. Egia da Justiziaren zerbitzu publikoak aurre egin behar diela exijentzia berriei, bai kasuen zenbait konplexutasun eta kopuruari dagokionez, bai izapideen

eraginkortasun, gertutasun eta gardentasunari dagokionez, baina ezin da ahaztu gure Epaitegi, Auzitegi eta Fiskaltzek gaur egun eskura dituzten teknologia eta kudeaketa sistemak aukera ematen dietela baliabide horietatik, izan giza baliabideak, izan materialak, egitura hori diseinatu zenean lortzea zaila izango litzatekeen errendimendua lortzeko.

Errendimendu hori lortzeko bulego judicial eta fiskalaren eredu berria garatu da eta bere ezarpena une honetan Justizia Administrazioak duen erronkarik handienetakoa da. [Botere Judizialaren Lege Organikoa](#) delakoaren erreformatik sortua, 2003an kudeatua, bere helburua da Epaileak, Magistratuak eta Fiskaltzak liberatzea, bakoitzaren jurisdikzioari zuzenki lotzen ez zaizkion zereginik egin ez dezaten. Horretarako, Justizia Administrazioaren zerbitzuetako pertsonala gainerako lanen eta bulego komunuen inguruan antolatzen du eta zerbitzua eskaintzen dio modu malguan hainbat epaitegi eta unitate funtzionali, eta era probetxugarriagoan baliatzen dituzte teknologia berriek eskaintzen dituzten aukerak.

Martxan jartzeak bi arau osagarri abiatzea ekarri du: [13/2009 Legea, azaroaren 3koa](#), Bulego judicial berria ezartzeko prozesu-legearen erreformaren gainekoa, eta [1/2009 Lege Organikoa, azaroaren 3koa](#), Botere Judizialaren 6/1985 Lege Organikoa, uztailaren 1ekoa, aldatzen duena. Prozesu-legearen aldaketa 2010eko maiatzean indarrean sartu arren, bere ezarpena, zeinaren bidez Idazkari Judizialak bulego judicialaren antolaketaren erantzukizuna hartzen duen, eta bulegoaren antolaketa osatzen duten unitate ezberdinen kudeaketa protokolizatu eta komunerako sistemak eranstean diren, [Eusko Jaurlaritzako Justizia eta Administrazio Publikoko Sailak](#) aurreikusi du garakorra izatea, iaz Getxoko eta Amurrioko epaitegietan martxan jarritako esperientzia pilotuen bitartez, Bilbon 2013an osatu eta amaitu arte.

II.3. Arauak aldatzeko ekimenak

Kopuru bereziki handia osatu dute, aurten ere, Arartekoarengana kexak azaltzera etorri diren pertsonak, bikote edo senar-emazte egoeraren hausturetan seme-alaba komunak zainketari buruz epaitegiek hartu dituzten erabakiak direla eta. Justizia Administrazioaren funtzionamenduen ondorioz erakunde honen aurrean kexa gehien eragiten duen gaia da hain zuzen.

Gaia gaur egun arautzen duten neurrien arabera, nahikoa da bikotearen parte diren bi pertsonetako batek ukatzea biek ala biek seme-alabaren gaineko erantzukizun bera izatea, aparteko kasuetan salbu, banaketak adinez txikikoentzat bere gurasoetako batekiko komunikazioa erabat eteteko; kasu gehienetan aita izaten da komunikazioa galtzen duen guraso hori. Erreklamazioak egindako pertsonak eskatzen zuten erakunde honek bidea erraztu zezala, bere aukeren barruan, gurasoen erantzukizun partekatua arloan izandako aurrerapauso sozialek zegokien isla izan dezaten epaitegietan ere. Eta horretarako gure jardueren ardatz izan behar duten bi helburu aipatzen zituzten: gizon eta emakumeen arteko berdintasuna sustatzea eta adinez txikikoen interes lehenetsia babestea.

Azken hiru urteetan Legebiltzarrean behin eta berriz azaldu dugu, bi erreferentzia horiek kontuan hartuta, gai honen inguruan gure auzitegiek darabilten praktikaren inguruko hausnarketa. Eta ondorioztatu dugunez, jasotako kexek arrazoizko konponbide bat aurkituko lukete

baldin eta gurasoetako bateko seme-alaben zaintza partekatzea eskatzean eta besteak eskusibitatean nahi badu eskubide hori, epaileak aplika baleza gurasoen arteko erantzukizunaren formula egokiena, kasu bakoitzaren ezaugarriak ikusita, beti ere adinez txikikoen interesak kontuan hartuta. Une honetan, halere, [Kode Zibilak](#) uztailaren 8ko 15/2005 Legeak eragindako aldaketak izanik ere, aukera hori ez da soilik apartekotzat jotzen, ezpada arautzen duten terminoek azaltzen dutela zergatik aplikatzen den horren gutxi.

Gure azken ohiko txostenean, 2010. urterako bi konpromiso hartu genituen: alde batetik, gogoeta hori helaraztea Estatuko Herriaren Defentsariari, Gorte Nagusien aurrean egoera aurkez dezan eta iradoki diezaien, eskumendun organo legegile gisa, beharreko lege aldaketa; beste alde batetik, gaian legeak egiteko eskumenik ez badu ere, Legez besteko proposamen bat abiatzeko aukera azter dezan eskatzea Eusko Jaurlaritzari -horrela egin zuten, urtearen beste une batzuetan, hiru lurralde historikoetako Batzar Nagusiek- edo, bestela, legea garatzeko ekimena eraman dezala Gorte Nagusietara.

Maiatzean Estatuko gure homologoarengana jo genuen aipatutako helburuarekin betetzeko asmoz, eta erantzun zigun une hartan ez zitzaiola beharrezkoa iruditzen aldaketa hura egitea. Era berean, Euskal Ganberako taldeei gai honen inguruko irizpen bat bidali genien, nahiz eta une hartan ez zuen oihartzunik izan eztabaida parlamentarioan. Arartekoari kexak azaltzen segitzen zuten pertsonen dagokienez, nahiz eta erantzun behar izan diegun gure konpetentzien esparruan dauden organoen eskura ez dauden legezko neurriak beharko lirakeela gai hau lantzeko, egia esan, euren ondorioek zuzenean eragina dute eskubideetan, eta horien bermea babeserako erakunde honen misioaren funtsezko parte bat da. Era berean, bere kontrol funtzioak betetzen dituen erakunde honen erabaki administratibo ugari baldintzatzen ditu. Hori guztia dela eta, Arartekoak erabaki zuen gure hausnarketa gomendio orokor gisa plaza-ratu behar genuela, eskumena duten botere publikoek zein gizarteak uler dezaten zergatik erakunde honek ezinbestekotzat jotzen duen lege-aldaketa, adinez txikikoen interesak errespetatuz, bikote bananduen seme-alaben zaintzan gurasoen arteko erantzukizunaren oztopoak gainditzea lortuz: Arartekoaren 1/2010 Gomendio orokorra, urriaren Arartekoaren urriaren 15ekoa. Gurasoen erantzukizun partekatua banandutako bikoteetan: botere publikoen egin-kizuna. [Urriaren 15eko Arartekoaren gomendio orokorra 1/2010](#). Banandutako bikoteetako gurasoen arteko erantzukizuna: botere publikoen zeregina

III. Jarduera-plana

Urtean zehar Arloak garatutako lana ez da soilik berraktibatu jasotako kexei erantzun gisa, antzeman ditugun hobetzeko alderdien aurrean era proaktiboan jarduteko gure aukerari kasu egin baitio ere. Horretarako ekintza ugari aurrera eraman ditugu honako planarekin:

III.1. *Batzarrak elkarrekin*

Hizkuntza Eskubideen Behatokiarekin bildu eta harremanetan izan gara, Justizia Adminis-trazioan hizkuntza ofiziala askatasunez hautatzeko neurrien eraginkortasunaren balioespena

ezagutzeko asmoz, eta bereziki Erregistro Zibilaren ordezkari gisa jarduten duten Bakerako Epaitegietan umeen jaiotzak euskaraz inskribatzeko ezintasunari dagokion kasuan.

GKE eta elkarteek bidalitako eskaerak landu ditugu era berean, bai lokalak, bai nazioarte-koak, Arartekoarekin prozesu penalaren arloko Giza Eskubideen berme sistemaren bertualitatearen inguruan hitz egiteko eskaera egin baitzuten.

III.2. *Bilerak Erakunde eta Korporazioetako ordezkariekin*

1. Espediente berezituen ebazpenerako **Fiskaltzako** kideekin izandako kudeaketa puntua-lez gain, Fiskal Goren berriarekin eta probintzietako hiru fiskalburuekin elkartu izan gara. Erakunde bien arteko koordinazioan aurrera egin nahi izan dugu biek partekatzen dituzten arloetako eskubideen defentsan, eta bereziki atzerriartasun, adinez txikiko, gutxiengo etniko eta zigor exekuzioen kasuan, baita bulego judizial berriaren ezarpeni dagokionez ere.

2. Xede berarekin, Euskadiko **Justizia Auzitegi Goreneko** Gobernu Aretoko presidentearekin eta kideekin bildu gara, tartean gure erkidegoko hiru **Entzutegi Probintzietako** presidentekin. Eskertu behar diegu epailetzaren eta gure erakundearen arteko lankidetzaz errazteko erakutsitako disponibilitatea, baita gure ebazpen eta txostenek epaile eta auzitegi-gientzat duten balioa aintzat hartzea ere, batik bat erabakiak hartu behar dituzten errealitatean ezagutzan sakontzeko tresnak direlako.

3. Hiru lurralde historikoetako **Abokatu Elkargoetako** Gobernu Batzetako dekanok eta bokalekin bilera izan ditugu, bulego judizial berriaren ezarpen prozesuaz eta doako justiziaren araudiaz zituzten iritziak ezagutzeko, baita erakunde honek elkargoek Administrazio korporatibo gisa betetzen dituzten funtzioen inguruan egindako gomendioen jarraipena egiteko ere. Topaketa hauek aukera eman digute, era berean, funtzio horien inguruko kexa-espediente errepikatuenen gaiak aztertzeko. Funtsean, hiru dira: salaketa artxibatzeke ebazpenen motibazio askieza arlo deontologikoan, kudeaketa neglijentea dela eta bezeroen partetik erantzukizun zibila eskatzen zaien legegariak duten diziplina erantzukizuna, eta ofiziosko txandako disfunkzioak. Azken kontzeptu horri dagokionez, argi utzi beharra dago jasotako kexa kopurua txikitu egin dela, baita elkargoetako Orientazio Juridikoko Zerbitzuek kexok argitzeko eskaintako lankidetzaz ere, ahal izan den kasuetan, kexok argitu eta ebazteko bestekoa.

4. Eusko Jaurlaritzako Justizia eta Administrazio Publikoko Saileko buru eta arduradunekin bilerak eta lan-saioak egin ditugu honako gaien inguruan: bulego judizial berriaren ezarpena, Justizia Administrazioaren elebitasunarekin zerikusia duten arazoak, doako justiziaren araudi berriaren proiektua, adinez beherakoen arreta juridikoa eta kompetentziak eskuratzea arlo penintentziarioan. Azken puntu horri Preso dauden pertsonen Arloan egingo diogu erreferentzia espezifikoak. Topaketa horiek aukera eman digute planteatzeko Sailak atxilotutako pertsonen eta biktimen Epaitegietan eskaintzen dien arreta ematen duten zerbitzuak potentziatzeko dagoen beharrez, baita zigorren exekuzio eta birgizarteratzearen kasuetan; azken bi horietan egindako lana, aurrean ere, oso modu baikorrean balioesten dugu.

5. Azkenik, Herrizaingo Saileko Indarkeria Matxistaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritzarekin izandako bilerak eta lan-saioak aipatu behar ditugu, bai indarrean dauden protokoloen jarraipena egiteko, bai, egoitza judizial batean egonik, kasu batzuetan eskainitako arreta berraztertzeke. Topaketetako bat Barakaldoko Udalarekin lankidetzan gertatu zen, etxeko indarkeria kasu batean gertatutakoarengatik sortutako erantzun instituzionala hobetzeko esparruak identifikatzeko asmoz, non biktimaren familiak sentitu zuen erantzun hori, inimitatea babesteko baliagarria izan beharrean, hedabideen trataera errespeturik gabea eragin zuela.

III.3. Gomendio orokorrak

Gurasoen arteko erantzukizunaz lehenago esandako Gomendio Orokorrak gain, urtean zehar jarraipen berezi eskaini diote Arlo honetan: [2004ko abenduko Arartekoaren Adierazpena Torturaren aurka](#)

Horretarako funtsezko hiru erreferentzia erabili ditugu: Giza Eskubideen prebentzio eta babeserako erakunde internazionalen partetik orduetik igarotako urteetan Espainiari egindako oharra; denbora tarte horretan erakunde honek egindako ikuskapen bisitetatik jasotako ondorioak eta azken urteetan inkomunikatutako atxilotuen lagin esanguratsuak aztertu dituzten ikerketa enpirikoak; eta azkenik, azken urteetan gaiaren inguruan azaldutako sententziak, Auzitegi Konstituzionalean eta Estrasburgoko Giza Eskubideen Auzitegian.

Jasotako datuak ikerketa honetan jaso dira: [Atxiloteta inkomunikatuen arloko berme sistemaren gaineko azterketa eta hobekuntza ildoak](#). Txostenak islatzen ditu erakunde honek ikusi dituen hobekuntza ildo nagusiak, inkomunikatutako atxilotuaren eskubideen kontrol judizialaren kasuan, abokatuaren asistentzian, txosten forentsean idazkuntzan edo motibo honengatik aurkezten diren salaketan ikerketan. Guzti-guztiak kontu handiz aztertu ditugu eta proposatu dugu neurri espezifiko sorta zehar bat, gardentasunaren bitartez, berme sistemaren eraginkortasun prebentiboa hazteko. **Beren alderdi esanguratsuenak puntu hauetan laburbiltzen dira:**

- **Atxilotetaren ikus-entzunezko grabazioa sistematikoa izatea eta atxilotetaren leku eta dependentzia polizial guztiak har ditzala, atxilotutako pertsona garraiatzeko erabiltzen den garraioa barne. Giza eskubideen berme zein babeserako erakundeek aukera izan dezatela grabazio horiek eskuratzeko, eta kontserbatu ditzatela, ondorioz sor litezkeen erantzukizunen eraginari dagozkien epean, instantzia independenteek.**
- **Inkomunikatutako atxilotuari egokitutako abokatu ofiziozkoa izanik ere, atxilotetaren lehen unetik izatea bezeroarengana jotzeko aukera, eta bezeroa ez dadila galdeketa izan abokatuaren babesik gabe.**
- **Azterketa medikoei dagokienez, euren konfidentzialtasuna bermatzea, atxilotutako pertsonak izendatutako mediku bat egotea forentsearen ondoan,**

eta inkomunikatutako atxilotuari eskainitako tratua inguruko txostenak ezinbestean bete beharreko protokolo batekin bat egin ditzatela, gainbegiratze profesional kualifikatua izan dezatela eta nazioarteko estandarrekin bat egin dezatela.

- **Gure ikerketak, azkenik, polizien ekintzen protokoloekin lotutako neurri sorta bat proposatzen du, bai atxilotutako pertsonari dagokionez, bai bere familiari dagokionez.**

IV. Kexarik aipagarrienak

Jarraian xeheago azalduko ditugu erreferentzia egin diogun kexa tipologia zabalaren isla adierazgarri diren bi kasu:

IV.1. *Administrazioaren ordezkartza Justizia Auzitegi Gorenaren aurrean*

Pertsona batek Arartekoarengana kexa batekin jo zuen haren ustez bateraezintasun egoera bat baitzegoen Osakidetzaaren estatutu sozialen eta Justizia Auzitegi Gorenaren administrazioarekiko auzien prozesuetan Osasun Euskal Zerbitzuak prokuradoreak kontratatzearen artean, eta zeregin hori beti egokitzen zitzaielako profesional jakin batzuei. Gainera, salatzen zuen ez zegoela gardentasunik jarduera hartan, izendapenerako jarraitutako prozeduraren berri emateko eskaera egin zuen bakoitzean, aipatutako Erakundeak soilik erantzun zion praktika hori berez bazela, eta hautatutako prokuradoreak hautatuak zirela euren profesionaltasun eta jardunbide onari esker.

Arartekoak informazioa eskatu zion gai horri buruz Osakidetzari; erakundeak erantzun zuen kexa sorrarazitako ekintza administratiboak ez ziola kalterik eragin erreklamazio-egileari, eta horregatik ulertzen zuten ez ziotela eman behar ordurako jaso zuena baino informazio gehiago. Hori dela eta, auzitan jartzen zuen erakunde honen parte-hartzearen beharra, ageritzen interes legitimorik eza nabarmena bazen ere.

Osakidetzari jakinarazi genion ezinezkoa zitzaigula balioespen hori partekatzea, gure lankidetzara eskaerak erreferentzia egiten zion informazioa ez baitzen interes legítimo partikular bat egiaztatzea edo kaltea jasatea beharrezkoa izan behar zuen Administrazioaren ekintza espezifiko baten ingurukoa. Era berean, gure asmoa ez zen erreklamazio-egileari pertsona jakin baten inguruko datu pribatuak ematea. Zerbitzu publikoen funtzionamenduan aplika daitekeen gardentasun printzipioari buruzko informazio batez ari ginen, eta bereziki bere auzietako ordezkartza prokuradore jakin batzuen bulegoetara esleitzeko praktikari buruzkoa.

Beste alde batetik, eta herritarren aurreko gardentasunaren gaitik at, erakunde honek erabaki zuen, bere ekimenez, Administrazioari gogorarazi behar zitzaizkion interes orokorreko gai baten aurrean geundela. Gai horietan ekintza administratiboaren buru izan behar duten oinarriko printzipioei erreferentzia egiten zaie: publikitatea, konkurrentzia, gardentasuna,

berdintasuna eta bazterketarik eza, baita Administrazio onaren printzipioak ere. Ildo horretatik, gure irizpideak azaldu genituen: horrek guztiak ezinezkoa egiten zuen prokuradore jakin batzuen aldeko hautua jardunbide on eta aparteko profesionaltasunaren baieztapenean oinarritzea, baldin eta egiten ez bazen hori hala dela eraginkortasunez erabakitzeke adierazle objektibo eta ebaluagarrien aplikazioaren bitartez egiten.

Osakidetzak erantzun zigun eskatutakoari zor zitzaion erantzuna emanez: aurrerantzean prokuradoreak kontratatzeke erabiliko dituzten Oinarri Teknikoen Plegu berria helarazi zigun, eta gure ustez ondo biltzen zituen aipatutako printzipio guztiak.

IV.2. Erregistro Zibilaren ordezkari gisa Bake Epaitegiak herritarrei emandako informazioa

Erakunde honengana jo zuen herritar batek adieraziz bere Udaleko idazkariak emandako informazio okerrak eragin zion kalte moral eta ekonomikoa, bere udalerriko Bake Epaitegi-gira Erregistro Zibilaren delegazio gisa jo zuenean atzerriko pertsona batekin ezkontzeko beharrezko dokumentazioa tramitatzeko asmoz. Bake Epailearen erantzunetik ondoriozta zitekeen, hain zuzen, hasieran emandako informazioa ez zela zuzena. Akatsaren oinarria zen udal Idazkariak Erregistroren lankide gisa jarduten zuela eta ez zuela espediente horri aplikatu zekizkiokeen Espainiako legeen berri.

Besterik da Bake Epaitegiak, kontuan hartuta eskura zituen giza baliabide eta baliabide materialak, horren erantzule kontsideratu ahal izatea, ezta eragin zitzakeen kalteena ere. Edozein kasutan, erakunde honentzako garrantzitsuena zen erreklamazioaren egileak, Justizia Administrazioaren erabiltzaile gisa, eskubidea zuela behar bezalako informazioa jasotzeko erakunde horretatik, eta informazio hori dokumentazioa izapidetu behar zuen organoaren partetik, Bake Epaitegitik hain zuzen, jasotzeko eskubidea ere bazuen. Erregistro Zibilari azaldu genion, baita Eusko Jaurlaritzako [Justizia eta Administrazio Publikoko Sailari](#) ere, lehentasunezkoa iruditzen zitzaigula neurriak hartzea horrelako disfuntziorik gerta ez zedin berriz, bai pertsonalaren formazioaren arloan, bai espedienteak osatzeko beharrezkoa den dokumentazioaz jakiteko material informatiboaren eguneraketaren edizioan. Beharrezkoa da irizpide argia izatea, era berean, boluntarismoak gaindituta, Bake Epaitegi batean sor litekeen edozein zalantza dagokien Erregistro Zibilarekiko berehalako komunikabideen bitartez konpondua izan dadin, erabiltzaileari izapide bera Epaitegiaren aurrean errepikatzeke beharra saihestuz.

Ildo horretatik erantzun zuen Erregistroak, esanez gaiaren inguruko argibideak helarazi zizkiela bere esparru judizialaren baitako 42 Erregistroei, baita gaiaren araudien inguruko informazioa ere. Sailak, bere aldetik, adierazi zigun, azaldutako balioespenekin bat egiten zutela eta formazio ikastaroei begira kontuan hartuko zituztela bake epaileentzat antolatzen dituztenean. Era berean, azaldu zuten gai organo judizialekin izaten dituzten aldi aldi bileretan landuko dutela, baliabide pertsonal, material eta antolakuntzari dagozkionetan konponbideak emateko asmoz.

V. Ondorioak

V.1. Justizia Administrazioaren funtzionamenduaren aurkako kexak nagusi dira oraindik arlo honetan, bai izapideen gai direnei dagokienez, bai ezetsi ondoren, goian azaldutako kudeaketa informaletako bat eragin dutenen kasuan. Gure zeregina, kasu horietan, eta edozein kasutan, ez da soilik gertatutako disfuntzioen erantzukizuna eskatzeko lehentasunezko aukera bermatzea. Gure esperientzian, herritarrei arlo horretan eskaintzen diegun zerbitzu honen eraginkortasuna karrera judizial eta fiskalak osatzen dituzten pertsonekin lor ditzakegun elkarriketa eta lankidetzara mailetan datza, batik bat kexa horiek konpontzeko gaitasuna izan dezagun, eta ildo horretatik jarraitu behar dugu gure lehentasunak adierazten.

V.2. Bulego judizial eta fiskal berria gure epaitegi eta fiskaltzen egiturei malgutasuna emateko diseinatuta dago, eskura dituzten baliabideen erabilera arrazionalagoa egiteko beharra baitute, teknologia berriek eskaintze dituzten aukerak hobeto aprobetxatuz. Erronka da baliabide horiek guztiak herritarrei eskainitako zerbitzuaren hobekuntza kokatzea, bizkortasun, hurbiltasun, gardentasun eta ebazpenen kalitateari dagokienez. Bere ezarpena, edozein kasutan, prozesu konplexua da, eta bere materializazioak eragile juridiko inplikatu guztiekin lan egitea dakar. Eusko Jaurlaritzako Justizia Sailak ahalegin handia egiten dihardu zentzu horretan, eta erakunde honek jarraipena egin dio, baita balorazio positiboa egin ere. Ez da posiblea izan, halere, ezarpenarentzat egindako aurreikuspenak betetzea, honek erabateko dependentzia baitio aurrekontuaren gaitasunari eta onartzeke dagoen Estatuko arau batekiko intzidentzia konpontzeari. Intzidentziari hori konpontzeke dago oraindik txosten honen itxiera garaian, nahiz eta aurreikusita dagoen 2011ko lehen hiruhilekoan ixtea.

V.3. Justizia zerbitzuaren hobekuntza, hala ere, ez datza soilik baliabideen kudeaketan eskala ekonomiak lortzean. Beharrezkoa da aprobetxatzea, besteak beste, bitartekaritza eta erreparazio justiziak biktimen atsegin-maila hobe baterako eta auzi askoren oinarrian dauden gatazken konponbide integralago baterako eskaintzen dituzten potentzialitateak. Horregatik uste dugu Justizia eta Administrazio Publikoko Sailaren apustuak, zentzu horretan, Bilbon antolatutako nazioarteko konferentzian islatuak, aurrera jarraitu behar duela.

V.4. Urtean zehar asko izan dira espediente judizialeatik hartutako **datu edo zirkuntantzia pertsonalak komunikabideei filtratzeagatik** salatutako disfuntzioen kasuak. Datu horien zabalkundeak, gure ustez, bereziki adinez txikikoen kasuetan, intimitaterako eskubidea urratzen zuen. Beharrezkoa da kontu handiz jardutea filtrazio horiek saihesteko, eta hedabideei dei egitea erantzukizun eta arduraz joka dezaten interes publikokoak izan daitezkeen kasu judizializatuen berri ematerakoan.

V.5. Urte honetan gora egin dute seme-alaben jaiotza **Bake Epaitegietan euskaraz inskribatzeko ezintasunarengatik** egindako kexak. Nahiz kontziente izan bat datozen kompetentziak dituzten administrazio ezberdinek proiektu berean parte hartzean sorrarazten diren zailtasunez, gogoratu behar dugu iazko txostenean jasotako analisisa eta kritika, arlo honetan agerikoa baita Justizia Administrazioaren erabiltzaileen eskubideak urratzen direla. Administrazioaren birtualitatea Inforeg-4 aplikazio informatikoa Bake Epaitegietan etorkizunean ezartzeko asmoak baldintzatzen du. posiblea izan dadin, 2010eko urriaren bukaeran,

Eusko Jaurlaritzako Justizia eta Administrazio Publikoen Sailak hitzarmen bat egin du Industria, Merkataritza eta Turismo Ministerioari atxikita dagoen [Red.es Enpresa Entitate Publikoarekin](#), eta guk hori era positiboan balioesten dugu. Halere, ezin da ahaztu 2008 urtarrilean jadanik hitzarmen bat egin zela parte bien artean eta helburu bererako, eta, beraz, botere publikoek eskubide hori indarrean jartzeko azken hiru urteetan egin duten lanak ez du balantze positiborik, ez arlo araugilean, ez materialean. Bestalde, ezin ahatz dezakegu hitzarmen batek ez duela egoera berez desblokeatuko, baldin eta hitzarmen horretan xedatutako neurriak garatzeko aurrekontu gaitasunik ez baldin badago, iraganean gertatu izan den bezala, edo parteetako baten lankidetzak huts egingo baldin balu. Gainera, ez da nahikoa sinatzen duten parteen inplikazioa; beharrezkoa da Udalek era parte hartzea, martxan jartzeko oztopo izan ez daitezen Gobernuaren eta udal sarearen arteko bateraezintasunak eragindako arazoak. Erakunde honek kudeaketa egiten ditu [EUDEL](#) sarearen aurrean, izatez aipatutako aplikazioaren ezarpenean hasieran aurreikusitako plan pilotuan atzerapenak izan baitziren motibo honengatik txosten hau ixteko garaian. Azkenik, eta hala den bitartean, Administrazioari proposatzen diogu beste bide batzuk aztertu ditzala (esparruko buruei bideratzea, eskuz egitea inskripzioa) legea ez betetzeari aurre egin diezaion, izan ere, zenbat eta gehiago luzatu prozesua, gero eta justifikagaitzagoa da herritarrei azaltzea arazoaren oinarria izan daitekeela administrazioen eta sistemen arteko informatizazio eta interkonexio falta.

V.6. Inkomunikazio egoeran atxilotutako pertsonen berme sistema hobetzeko proposatu ditugun neurriei dagokienez, erakunde honek honako ekintzak burutuko ditu: Euskal Poliziak egindako ezarpenaren jarraipena egingo du eta jurisdikzioaren esparruan duen harrera aztertuko dugu, neurrietako askoren eraginkortasuna xede talde diren epaileek beharrezkotzat jotzean baitatza, azken batean, beraiek baimentzen baitituzte pertsonen inkomunikazioak eta, beraz, beraiek baloratu behar dute eskubide horien bermea.

V.7. Familiarekin Elkartzeko Guneen funtzionamenduari dagozkion kexak maila esanguratsuan jaitsi dira urte honetan, eta hori Eusko Jaurlaritzak abian jarritako erregulazio eta berrantolaketa eraginari egozten diogu, baita era positiboan baloratu ere gure aurreko txostenean. Halere, esku hartu izan behar dugu horietaz baliatzeko itxaron-zerrenden existentziak eragindako zenbait arazo puntualetan. Azaldutako kasuak modu arrakastatsuan konpondu baziren ere, aukera eman ziguten gure irizpideak azaltzeko: judizialki adostutako neurrietan guraso eta seme-alaben arteko komunikazio neurriak betetzea eragozten duten atzerapenak eragingo balitu horrelako baliabide baten saturazioak, berau kudeatzen duen Administrazioak berehala jakinarazi beharko dio Epaitegiari, Epaitegiak horren berri izan dezan eta beharrezkoak diren mekanismoak martxan jarri ditzan.

II.6

INGURUMENA

6. INGURUMENA

I. Arloa kopurutan

Ingurumen arloak barne hartzen ditu lurzoruari, urari, aireari, florari eta faunari eragiten dieten kutsadura kategorien ziozko eraginen erreklamazioak. Guztira 74 erreklamazio jaso ditugu. Aurten, eta hala egingo da hemendik aurrera ere, beste modu batera banatu dira txosteneko atalak eta azpiatalak, erreklamazio bakoitzean salatutako ingurumen-eraginari buruzko irizpide material bati jarraituz.

Eragindako administrazioen arabera, modu honetara bil ditzakegu kexak:

- Tokiko administrazioa..... 66
- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritz) 17
- Foru administrazioa..... 6

Azpiarloen arabera, honela sailkatzen dira:

- Kutsadura akustikoa 38
- Bizitegi-lurzoruko jarduera sailkatuak 14
- Ingurumenaren gaineko informazioa eta parte-hartzea..... 5
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa 4
- Lurzoruaren eta uraren kutsadura..... 4
- Ingurumen kontrola 3
- Kutsadura elektromagnetikoa 3
- Hondakinak eta isuriak 1
- Ingurumenaren gaineko beste eragin batzuk 1
- Naturgune babestuak. Flora eta faunaren babesa. 1

Arlo honetako kexen izapideen egoerari eta emaitzari dagokienez:

	GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
2010ean hasitakoak	89	65	23	8	10	5	1
Aurreko urteetan hasitakoak	123	56	63	44	19	0	4

Arlo honetako kexa gehienak, oraindik ere, hiriguneetako kutsadura akustikoak ekarritako arazoengatik dira. Aurkeztutako beste kexa batzuk ingurumen gaien buruzko informazioa eskuratzearekin eta lurzoru kutsatuak leheneratzearekin loturikoak izan dira. Oraindik

izapidetzen ari diren kexei dagokienez, adierazi behar dugu denbora gehiegi igarotzen dela jarduera sailkatuen zaratarekin eta eragozpenekin loturiko kexak kudeatzeko. Arrazoiak dira zenbait administrazio asko atzeratzen direla informazioa bidaltzeko edo erakunde honekin lankidetzan aritzeko, eta salatutako arazoak errepikatu egiten direla.

II. Lege-berrikuntzak

Eusko Legebiltzarrean, ingurumen arloko legediari dagokionez, berrikuntza bakarra Euskal Herriko Natura Babesteko [ekainaren 30eko 16/1994 Legea](#) aldatzen duen martxoaren 11ko 1/2010 Legea izan da. Lege horrek klausula garrantzitsu bat dakar naturguneak meatze-ustiategi berrietatik babesteko.

Proiektuen ingurumen-ebaluazioari dagokionez, bi arau aipatu behar dira Estatuko Administrazio Orokorraren esparruan. Urtarrilaren 11ko 1/2008 Legegintzako Errege Dekretuaren bidez onetsitako [martxoaren 24ko 6/2010 Legeak](#), proiektuek ingurumenean duten eragina ebaluatzeko Legearen testu bategina aldatzekoak, administrazio baimena ez baizik eta adierazpen erantzulea eskatzen den kasuetan ingurumen-ebaluazioa egiteko prozeduraren zenbait alderdi argitzen ditu. Bestalde, [martxoaren 26ko 367/2010 Errege dekretua](#) onetsi da. Horren bidez, ingurumen-arloko hainbat araudi aldatu dira, lege hauetara egokitzeko: 17/2009 Legea, azaroaren 23koa, zerbitzuen jardueretara askatasunez iristeari eta haien erabilerari buruzkoa; eta 25/2009 Legea, abenduaren 22koa, zerbitzuen jardueretara askatasunez iristeari eta haien erabilerari buruzko Legea egokitzeko hainbat lege aldatzen dituena. Xedapen honek natura-ingurunea, urak, kostaldeak, ingurumen industrialak eta hako eremuak gehitzen dizkio zerbitzuen liberalizazioari buruzko araudiari.

Beste arlo batzuetan aipatu dugun bezala, funtsezkoa da ingurumen-arloko araudi bat onestea Euskal Autonomia Erkidegoan, barne merkatuko zerbitzuei buruzko [Europako Legebiltzarrearen eta Kontseiluaren 2006ko abenduaren 12ko 2006/123/EE Zuzentaraura](#) egokitzeko. Beharrezkoa da araubide juridiko propio bat izatea, zuzentarauan eta estatuko legedian ezarritakoarekin bat etorritik, administrazio baimena behar duten edo aurretiaz jakinarazi behar diren jarduera eta instalazio gogaikarri edo kutsatzaileak arautzeko. Halako legerik ez dagoenez, ziurgabetasun juridikoa sortzen ari da hala euskal administrazioen artean nola banakoen artean, eta hori berehala konpondu behar da.

Bada Legebiltzarrean izapidetzeko dagoen lege aurreproiektu bat. Horren bidez, [Zuzentaraura egokitzeko asmoz, hainbat lege aldatuko dira, hala nola Euskal Herriko Ingurumena babesteko otsailaren 27ko 3/1998 Legea](#). Aldaketa horretan, eranskinean datorren zerrendaren arabera lizentzia behar duten edo jakinarazi beharrekoak diren jarduera sailkatuen araubide bat ezartzen da.

Halaber, [Ekonomia Iraunkorraren Lege-proiektuaren](#) aurreikuspenak aipatuko ditugu. Lege horrek –Gorte Nagusietan izapidetzeko prozesuan dago– ingurumen-iraunkortasunari buruzko kapitulu bat dakar, eta, bertan, hainbat neurri ezartzen dira energia aurrezteko eta kontsumo eraginkorra sustatzeko, bai eta iturri berriztagarrien erabilera sustatzeko ere,

klima-aldaketan eragiten duten berotegi-efektuko gasak murrizteko helburuarekin. Halaber, garraioari buruzko neurri espezifikoak ezartzen ditu, ingurumen-eraginkortasuna areagotzeko. Atal horietako bat mugikortasun iraunkorrari buruzkoa da.

Beste erreferentzia garrantzitsu bat [uztailaren 9ko 903/2010 Dekretua](#) da, uholde-arriskuak ebaluatu eta kudeatzeari buruzkoa.

III. Jarduera-plana

2010. urtean, herritarrekin lankidetzan aritzeko eta haiekin komunikatzeko esparru egonkor bat garatzea izan da ingurumen-arloaren helburuetako bat. Horretarako, ahalegina egin da hemengo ingurumen-elkarteekin harremanak indartzeko, elkarte horiekin harreman iraunkorra izateko asmoz, eta, era horretan, haien jardueren berri izan eta haiekin lankidetzan aritzeko esparru egonkor bat sortzeko asmoz. Lankidetzaz-esparru edo bilera-foro hori, batez ere Ingurumena 2.0 proiektuaren barruan gune birtual bat sortuta garatuko da. Arloaren beste helburu estrategiko bat ingurumen-informazioa eskuratzeko eskubidea baliatzeari buruzko proposamenak aztertzea eta egitea izan da.

BILERAK ELKARTEEKIN

2010. urtean, hainbat bilera egin ditugu elkarte ekologista hauekin: [Ekologistak Martxan](#), [Ezpitsua](#), [Txipio Bai](#), [Berdeak](#), [Mutriku Natur Taldea](#), [Plataforma Errigoiri-Arrieta Garbi](#).

Bileren helburua hauxe izan da batez ere: gobernuz kanpoko erakundeei hainbat jarduketa-proposamen helaraztea ingurumenaren inguruan; batez ere, ingurumenari buruzko informazioa eskuratzeko eta parte hartzeko eskubidea baliatzearen inguruan. Halaber, gizarte-foroaren proposamen bat helarazi dugu, teknologia berriak erabilia.

BILERAK ADMINISTRAZIOEKIN ETA ZERBITZUEKIN

Bilera bat egin dugu [Uraren Euskal Agentziarekin](#), Errigoitiko errepide bat baimenik gabeko egokitu dela-eta jarritako kexa-erreklamazio baten inguruan.

Halaber, beste bilera bat egin dugu [Erandioko Udalarekin](#), ostalaritzako jarduerak eragiten dituzten kutsadura akustikoko arazoei buruz hitz egiteko.

GOMENDIO OROKORRAK

Txosten honetako IV. kapituluan, [Arartekoaren abenduaren 30eko 6/2010 gomendio orokorraren](#) laburpena erantsi dugu. Gardentasunari eta agiri publikoak eskuratzeari buruzkoa da gomendio hori. Bereziki, ingurumen informazioa eskuratzeari buruzkoa.

WEBGUNEAREN, INTRANETAREN ETA GIZARTE-SAREETAKO FOROEN KUDEAKETA

Proposamen nagusia da ingurumenari buruzko Ingurumena 2.0 foroa sortzea. Hainbat elkarterekin egindako bileretan, herritarrek ingurumen-informazioa eskuratzeko eta parte hartzeko duten eskubideen gaineko foro bat sortzeko ideia azaldu dugu.

Foro horretan informazioa eskuratzeko eskubide horren esparruari buruzko gogoeta egitea proposatzen dugu. Horretarako, interesgarria da jakitea elkarrekin zer arazo izaten dituzten eskubide hori baliatzeko. Informazio edo sarrera horiek guztiak herritarren foroan txertatuko dira, eta foro hori gure webgunean egongo da ostatatuta.

[Webguneari](#) dagokionez, asmoa da atal espezifiko bat izatea ingurumen-arloaren inguruan. Orri horretan, gizarte-foroaren emaitzaren berri emango da, batez ere ingurumenarekin loturiko eskubideen katalogoaren berri (eskubidearen edukia, aplikatzekoa den legedia, administraziora jotzeko inprimakiak, informazioa ukatuz gero sortzen diren arazoak). Beste menu batzuek barne hartuko dituzte Arartekoak beste arlo batzuen inguruan egiten dituen jarduketa nagusiak (kutsadura akustikoa, atmosferikoa, lurzorua edo urarena, elektromagnetikoa eta beste kutsadura batzuk).

OFIZIOZKO JARDUERAK

- Zenbat elkarte ekologistarekin egindako bilerak eta aurkeztutako hainbat kexa kontuan hartuta, jarraipen bat egitea planteatu da [Euskal Autonomia Erkidegoko Lur Kutsatuen 2007-2011ko Planean](#) jasotako zenbait alderdiren inguruan. Arrazoi horregatik, gai horren inguruko ofiziozko kexa bat ireki dugu. Helburua da alderdi garrantzitsuenak aztertzea, hala badagokio horien gaineko ebazpenak egiteko.
- Ofiziozko jarduketa bat hasi dugu, ["Eraikinen energia eraginkortasun handiagorantz"](#) izeneko [eraikuntza iraunkorari buruzko Arartekoaren 2005. urteko gomendio orokorraren](#) jarraipena egiteko.
- Ofiziozko beste jarduketa batzuk ere egin ditugu, prentsan zaratarekin eta kutsadura akustikoarekin loturiko arazoei buruz argitaratu diren albisteen ondorioz. Esate baterako, Donostiako Atotxa auzoan gogaikarri gisa sailkatutako jarduera baten ondorioz egin dugun ofiziozko jarduketa.

IRITZI ARTIKULUAK

Ekainaren 5ean, Ingurumenaren Munduko Egunaren harira, Arartekoak biodibertsitateari buruzko iritzi artikulua bat idatzi zuen: ["Biodibertsitatea, bizi-iturria"](#)

IV. Kexarik aipagarrienak

2010. urtean, Arartekoak arlo honetan egin dituen jarduketa nagusiak banakoek eta elkar-teek aurkeztutako kexen izapideak izan dira. Batez ere, erreklamazioen zioa izan da hainbat udalek ez dutela ezertxo ere egin tabernek, jatetxeek, supermerkatuek, elkarte gastronomikoek, gazteen lokalek eta arrandegiek sortzen dituzten zarata, eragozpen eta usainekin loturiko arazoak konpontzeko. Halaber, planteatu da zenbait jarduera industrialek, hala nola Galdakaoko Bridgestone Hispania fabrikak, zarata sortzen dutela. Zarekin loturiko beste eragozpen batzuk honako hauek eragin dituzte: N-635 errepidean gauzez egin diren obrek, Arrigorriari; Ibarrekolandan (Bilbo) egoitza bat egiteko egin diren eraispen- eta eraikuntzalanek; eta Erriberabeitian (Araba) aurreikusitako hondakin uren araztegiak.

Lurzoruaren kutsadurari dagokionez, hainbat kexa jaso ditugu, Barakaldoko bi gunetan lur-zorua kutsatu edo eraldatu dela eta. Salaketa bat hondakin-urak isurtzeagatik jarri dute. Itxuraz, Santa Marina ospitaletik zetozen ur horiek (Bilbo).

Aurkeztutako beste kexa batzuk ingurumen-informazioa eskuratzeko eta ingurumenaren gaineko erabakietan parte hartzeko arazoei buruzkoak izan dira.

Auzo-plataforma batek, erreklamazio batean, gure iritzia eskatu du Errigoitiko (Bizkaia) industrialde bat garatzearen inguruan; izan ere, biomasa-planta bati bide emango dion erabiler industrial bat ezarri asmo da, eta horrek kalte egin diezaike ingurumenari.

IV. 1. *Ingurumenaren gaineko informazioa eta parte-hartzea*

Atal honen barruan sartzen dira administrazioek ingurumen-informazioa eskuratzeko eta ingurumenarekin loturiko erabakietan parte hartzeko eskubideei dagokienez gaizki funtzionatu dutela-eta jarritako erreklamazioak.

Aurten, hainbat erreklamazio jaso ditugu ingurumen-informazioari buruzko eskabideei erantzun ez zaiela eta. Administrazio-batzorde baten kasua izan da hori; hain zuzen ere, salatu du, zazpi hilabete baino gehiago igaro badira ere, ez duela jaso Eusko Jaurlaritzako [Ingurumen, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza Sailari](#) eta [Uraren Euskal Agentziari](#) eskatutako ingurumen-informazioaren erantzunik. Eskabide horien gaineko egiazko erantzuna lortzeko, Arartekoak bi gomendio bidali ditu, eta horien bidez administrazio horiei eskatu die erantzun dezatela hilabeteko epean, informazioa eskuratzeko eskubidea arautzen duen [uztailaren 18ko 27/2006 Legeak](#) ezartzen duen moduan.

Beste auzi bat [Erriberabeitiko Udaleko](#) bizilagun batek planteatu digu. Izan ere, Manzanosen, Erriberabeitian, bere jabetzaren ondoko lurzatian hondakin-urak arazteko estazio bat egiteko proposamena dago. Erreklamatazaileak Udalari eskatu zion adieraz ziezaiola gisa honetako instalazioek zenbaterako tartea utzi behar duten gutxienez jendea bizi den guneeekin, zarataren eta usainaren ondorioz eragozpenik ez izateko. Eskabideari erantzuten zion hirigintza-txostenean, jarduera gogaikarriei zein lege-esparru aplikatzen zaien baizik ez zen adierazi: Ingurumena

Babesteko [otsailaren 27ko 3/1998 Lege Orokorra](#). Alabaina, Udalak ez zuen informaziorik eman izapidetzen ari zen araztegiaren proiektuaren inguruan, nahiz eta administrazio horrek parte hartu zuen [Uraren Euskal Agentziaren](#) proiektua jendaurrean ikusgai jartzeko izapidetan. Informazioa eskuratzeko eskubidea arautzen duen [uztailaren 18ko 27/2006 Legeak](#) ezartzen duenez, ematen den informazioak zehatza izan behar du, eta administrazioak ez badu eskatutako informazio hori, administrazio eskudunarengana jo beharko da. Horregatik, erakunde honek uste du Erriberabeitiko Udalak informatu egin behar zuela erreklamatzaila araztegiaren inguruan zegoen proiektuaz, eta izapidearen ardura zuen administraziora bidali behar zuela, hau da, Uraren Euskal Agentziara, zegozkion ondoreetarako. Halaber, Udalak, proiektuaren jakitun zen aldetik, araztegia kokatu asmo duten lurzatiaren hirigintza-ezaugarriei buruzko informazioa eman behar zion erreklamatzailari, eta lagundu egin behar zion estazioa instalatzeko jarraitu behar diren ingurumen-izapide zehatzei buruzko informazioa bilatzen (jarduera sailkatuen lizentzia lortzea, jakinaraztea, eta, hala badagokio, ingurumen-inpaktua ebaluatzea).

Parte-hartze publikoari dagokionez, gizarte-erakunde eta elkarte batzuek kexa bat aurkeztu digute, [Erreterriako Udalak](#) ez dietelako erantzun udalerrian ingurumenari buruzko aholku-batzorde bat sortzeko proposamenari. Aurkeztutako eskabideari erantzunez, Udalak adierazi du ingurumenari buruzko aholku-batzordea sortzea Udalak [Tokiko Agenda 21eko Ekintza Planean](#) hartutako konpromiso irmo bat dela. Udalak adierazi du organo hori sortzea oso konplexua dela teknikoki; izan ere, kanpoko aholkularitza behar da ekimen hori martxan jartzeko. Alabaina, gaur egungo egoera ekonomikoa zein den ikusita, alegatu du ez duela bitartekorik zerbitzu hori kanpoan kontratatzeko. Erantzun hori ikusita, Udal horrek aurreikusitako izapideak egiteari utzi gabe, hainbat ohar egin genizkion Udalari. Hala, aztergai dugun kasuan, parte hartzeko kontsulta organo bat sortzeko erabakia gehiengoz hartu behar du erabakiak hartzeko udal organo eskudunak; izan ere, ez dago legezko betebeharririk halakorik sortzeko. Beste herri batzuetan, ingurumenaren arloko kontsulta-erakundeak sortzea tresna positiboa izan da herritarrei parte hartzeko bide emateko eta Agenda 21a ezartzearen ondoriozko lanen jarraipena egiteko. Gaur egungo abagune ekonomikoak ziurgabetasuna sortzen duela eta, Udalak beste aukera batzuk balora litzake helburu hori lehenbailehen lortzeko, beste kudeaketa-formula batzuk bilatuta. Hala, Udalak kontuan har lezake aholku-batzorde hori udal zerbitzuen bitartez abiarazteko aukera. Horretarako, antzeko ekimenak martxan jarri dituzten inguruko beste udalerrri batzuen esperientzia balia lezake. Halaber, Udalak balia litzake aurretiaz beste udal organoak sortzeko egin dituen lanak, hala nola Erreterriako Hirigintzako Aholku Batzordea sortzeko egindakoak.

IV. 2. Ingurumen-kontrola

Atal hau proiektuek eta jardueren ingurumenaren eragina ebaluatzeko jarraitutako prozedura administratiboetako disfunczioen ingurukoa da. Prozedura horren barruan sartzen dira ingurumen-inpaktuaren ebaluazioa, ingurumen-baimen integratua eta jarduera sailkatuen lizentziak edo jarduera jakinaraziak.

Auzo-plataforma batek gure iritzia eskatu du Errigoitiko (Bizkaia) industrialde bat garatzearen inguruan; izan ere, biomasa-planta bati bide emango dion erabilera industrial bat ezarri asmo

da, eta horrek kalte egin diezaioke ingurumenari. Sektore horren garapena onetsi zuen plan partzialak ez zuen barne hartzen erabilera industrial hori egiteko aukera eta ez zen egin ingurumenaren gaineko ebaluazio-prozedurarik. Gaur egun, izapidetzen ari dira [proiektuak ingurumenean izango duen eraginaren ebaluazioa](#). Halaber, zalantza sortu da sektore horretarako aurkeztutako urbanizazio-proiektuak ingurumenean izango duen inpaktuaren inguruan, bai eta Errigoitiko Udalak sektoreko konexioa hobetuko duen bide bat egiteko sustatutako beste obrek izango duten inpaktuaren inguruan ere. Azken auzi horren barruan, planteatu da administrazio hidraulikoaren baimenik ez zegoela zortasunaren eremuan obrak egiteko eta Uraren Euskal Agentziak obrak garazteko agindua eman behar zuela. Berrurbanizazio-proiektuaren kasuan, Eusko Jaurlaritzako [Ingurumen, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza Sailak](#) proiektu horrek ingurumenean izango duen inpaktuari buruzko azterlana egingo du. Bidea egokitzeko obrei dagokienez, azkenean Udalak jadanik hasitako obren gertatzeko baimena eskatu du. Hori ez da eragozpen izan zehatzeko espedientea abiarazteko eta administrazio hidraulikoari dagokion garazte-agindua betetzeko.

IV. 3. Kutsadura akustikoa

Atal honetan sartutako beste hainbat erreklamaziotan, zaratak eragindako arazoak izan dira kexatzeko arrazoi nagusia. Halaber, hiri-lurzoruko, lurzoru industrialeko eta lurzoru urbanizaezineko jarduera sailkatu batzuen inguruko erreklamazioak bildu dira. Bestalde, administrazioak egindako zenbait obrak edo azpiegiturak atera duten zarataren ziozko erreklamazioak ere sartu dira.

Atal honetan, salaketa ugariak bizitegi-lurzoruetan kokatutako jarduerak, jarduera sailkatu izenekoek, modu irregularrean funtzionatzearen ondorioz eragiten dituzten zarataren, usainen eta kearen ziozko eragozpenekin loturiko kexak izan dira. Erreklamazio horiek jartzeko arrazoia izan da Udalak ez duela ezer egin salaketa horien inguruan, nahiz eta administrazio-eskuesleak etengabe kontrolatzeko galdatzen duen. Horrek esan nahi du administrazioak une oro duela sortzen diren arazoak konpontzeko neurri zuzentzaileak ezartzeko ahala; horrez gainera, neurri horiek berraztertze eta eguneratzeko ahala du, baldin eta eraginkorrak ez badira behar bezalako funtzionamendua bermatzeko.

Espedienteak izapidetzeari dagokionez, gure autonomia erkidegoan oraindik ere udal askok gutxiesten dituzte jarduera sailkatuak eta, bereziki, ostalaritzako establezimenduak ikuskatzeko eta kontrolatzeko eginkizunak. Maiz, ez zaie behar besteko arretarik jartzen, eta ez da erabiltzen horiek egoki kudeatzeko beste bitarteko material eta pertsonal.

Auzi espezifiko bat banakoek elkarri eragiten dizkieten zarata eta eragozpenak dira. Halako gatazkak konpontzeko bidea banakoen artekoa da. Halaber, Zaratar buruzko [azaroaren 17ko 37/2003 Legeak](#) bere jardun-esparruaren barruan hartzen du auzoen arteko harremanetan sortutako kutsadura akustikoa ere, baldin eta udal ordenantzekin eta tokiko erabilerekin bat etorritik onartzen diren mugak gainditzen badituzte. Horretarako, tokiko administrazioek, zaratar buruzko ordenantzen bitartez, arau-haustetzat har dezakete auzoek sortzen duten zarata, baldin eta, tokiko erabilerekin bat etorritik, onartzen diren mugak gainditzen badira.

Auzi horren ingurukoa da Arartekoaren 2010eko azaroaren 12ko ebazpena. Horren bidez, etxebizitza partikular batek ateratzen zuen zarata kontrolatzeko egindako esku-hartzearen ondorioz Trapagarango Udalaren kontra aurkeztutako erreklamazioa amaitu da.

IV. 4. Lurzoruaren eta uraren kutsadura

Atal honetan, hala jabari publiko hidraulikoan nola itsas-lurtarreen uren eta kostaldeen ingurumen-kalitateari eragiten dioten isurien ziozko kexak bildu dira. Halaber, lurzoruaren kutsadura biologiko eta kimikoak ingurumenari egindako kalteak sartu dira.

Bestalde, atal honetan jaso behar ditugu plataforma ekologista batek Barakaldoko udal barrutiko Ansio-Ibarreta sektorearen inguruan aurkeztutako erreklamazioak ere. Hain zuzen ere, plataforma horrek adierazi du sektore horretako hainbat lurzatitan lurzoria kutsatuta dagoela eta urbanizatzeko asmoa dutela, bizitegitarako erabilerarako. Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza Sailak salaketa bat aurkeztu du, eta, horren ondorioz, lurzoria zer kalitate duen adierazteko espediente bat abiarazi da. Lurzati horiek lurzori eraldatutzat jota amaitu da espedientea, baina hori bateragarria da aurreikusitako bizitegitarako erabilerarekin. Hori horrela, hainbat kontrol-neurri ezarri dira, hondeaketa gehigarriak egiten bada ere, eta lurpeko eraginaren jarraipena ere egingo da. Nolanahi ere, elkarteak adierazi du kezkatuta dagoela. Izan ere, lurzati horietako eremu bartzuetan lurzoria eraldatuta dago eta hiri-lurzorurako B ebaluazioko adierazleetatik gorako balioak dituzte, lurzoria ez kutsatzeko eta kutsatutakoa garbitzeko [otsailaren 4ko 1/2005 Legeak](#) ematen duen definizioarekin bat etorritz.

Ingurumen Sailak uste du, hondeaketa-jardueren jarraipen- eta kontrol-neurrietan lortutako emaitzekin bat etorritz, agerian geratu dela kokagunea deskutsatu dela, eta egiaztatu dela geratu den lurzoruaren kalitatea bateragarria dela aurreikusitako bizitegitarako erabilerarekin. Halaber, ingurumen-organoak beharrezkotzat jo du eremu horren azterlan historiko xehatu bat egitea. Izan ere, lurzoruaren inbentarioan sartu gabeko eremu horretan hainbat arazo daude lurzoruaren kalitateari dagokionez, eta ez dago kutsadurarekin loturiko aurrekari ezagunik. Azterlan horren emaitzek bide emango dute, hala badagokio, [lurzoria kutsa dezaketen jarduerak jasaten dituzten edo jasan ditzaketen lurzoruaren inbentarioa eguneratzeko prozedura](#) abiarazteko.

IV. 5. Kutsadura elektromagnetikoa

Atal honetan, telefonia mugikorreko eta telebistako antenek eta instalazioek, energia elektrikoa banatzeko sareek eta Internetera WIFI bidez konektatzeko sistemak sortzen dituzten uhin elektromagnetikoen igorpenari buruzko kexak sartu dira.

Azken urte hauetan, erakundeak arlo honen inguruan egin izan diren azterlanen jarraipena egin du batez ere. Alde horretatik, badirudi gaur arte ez dagoela inolako frogarik esateko kausa-efektu harremana dagoela telefonia mugikorreko antenek sortzen dituzten uhin

elektromagnetikoen eta biztanleriaren artean gaixotasun larriak agertu izanaren artean. Halaber, kontuan hartu ditugu gisa honetako instalazioak arautzen dituzten udal ordenantzen kontra Estatuko Administrazioak egindako salaketen inguruan hartutako erabaki juridzialak.

Horri dagokionez, komeni da Auzitegi Gorenaren jurisprudentzia finkatu bat aipatzea (2009ko azaroaren 17ko epaia, 15 de junio de 2010eko ekainaren 15eko epaia eta 2010eko urriaren 5eko epaia). Horren arabera, "*uhin elektromagnetikoen ziozko arrisku hori ezin da itxiztat hartu ikuspuntu zientifiko hertsiki batetik*", eta, beraz, Auzitegi Gorenak ezartzen du eska daitezkeela, komunikazioen gaineko ordenantzen bitartez, babes-neurri gehigarriak, bai estatuko araudian, hau da, [irailaren 26ko 1066/2001 Errege Dekretuan](#) esposizio elektromagnetikoetarako ezarritako mugak murriztuta, bai gune sentikor jakin batzuetarako (ikastetxeak, ospitaleak, parkeak eta lorategi publikoak) babes-distantziak ezarrita.

Auzi honen inguruan arretaz jardutea komeni da, ikerketa eta aurrerapen zientifikoek ekar dezaketenaren zain, eta hala jokaturik onetsi du Eusko Legebiltzarrak telefonia mugikorreko azpiegiturak ezartzeko [legez besteko 37/2009 proposamena](#). Orobat, ikastetxe publikoetan eremu elektromagnetikoak neurtzeari buruzko [2010eko otsailaren 4ko mozioa](#) onetsi da. Horren bidez, beste hainbat konturen artean, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailari eskatzen zaio neur ditzala wifi teknologia erabiltzen duten Eskola 2.0 proiektuko ikasgeletako eremu elektromagnetikoak.

V. Ondorioak

- 2010. urtean, herritarrekin lankidetzan aritzeko eta haiekin komunikatzeko esparru egonkor bat garatzea izan da ingurumen-arloaren helburuetako bat. Horretarako, ahalegina egin da hemengo ingurumen-elkarteekin harremanak indartzeko, elkarte horiekin harreman iraunkorra izateko asmoz, eta, era horretan, haien jardueren berri izan eta haiekin lankidetzan aritzeko esparru egonkor bat sortzeko asmoz. Lankidetzaz-esparru edo bilera-foro hori, batez ere Ingurumena 2.0 proiektuaren barruan gune birtual bat sortuta garatuko da.
- Ingurumen-arloaren beste helburu estrategikoetako bat da ingurumen-informazioa eskuratzeko eskubidea baliatzearen inguruko proposamenak aztertzea eta prestatzea. Testuinguru horretan, [gomendio orokor](#) bat egin da gardentasunari eta administrazio publikoen eskura dagoen eta ingurumenerako garrantzi berezia duen informazioa eskuratzeko eskubideari buruz. Txosten honetako IV. kapituluari, gomendio horren laburpen bat gehitu dugu.
- 2010. urtean, Arartekoak arlo honetan egin dituen jarduketak nagusiak banakoek eta elkarteek aurkeztutako kexen izapideak izan dira.
- Batez ere, erreklamazioen zioa izan da hainbat udalek ez dutela ezertxo ere egin tabernekin, jatetxeekin, supermerkatuekin, elkarte gastronomikoekin, gazteen lokalekin

eta arrandegiek sortzen dituzten zarata, eragozpen eta usainekin loturiko arazoak konpontzeko. Horrez gain, jarduera industrialek ateratzen duten zarataren arazoa planteatu da.

- Lurzoruaren kutsadurari dagokionez, hainbat kexa jaso ditugu, Barakaldoko bi gunetan lurzorua kutsatu edo eraldatu dela eta. Erakunde hau ofiziozko ikerketa bat izapidetzen ari da [Euskal Autonomia Erkidegoko Lur Kutsatuen 2007-2011ko Planaren](#) jarraipena egiteko.
- Ingurumen-informazioa eskuratzeko arazoen inguruko kexei dagokienez, berriro ere nabarmendu behar dugu administrazioek bereziki arduratsuak izan behar dutela eskuratutako informazioa emateko, eta, hala badagokio, administrazio-bulegoetan dagoen informazioa zabaltzeko.
- Bestalde, oraindik alternatiba guztiak irekita daudelarik ingurumen-gaietan parte hartzea funtsezko elementua da erabaki on bat hartuko dela bermatzeko. Administrazioek beharrezko bitartekoak jarri behar dituzte erabakiak hartzeko prozesuetan eztabaida, parte-hartzea eta errespetua izan daitezen.
- Telefonia mugikorrek eta wifi sareetako antenak instalatzearen ondoriozko kutsadura elektromagnetikoari dagokionez, komeni da arretaz jarraitzea eremu elektromagnetikoen osasunean duten inpaktuaren inguruko ikerketen eboluzioa. Nolanahi ere, administrazioek esku hartu beharko dute instalazioak legezkoak direla kontrolatzeko, indarreko araudiarekin eta arlo hau arautzen duten udal ordenantzekin bat etorritik.
- Premiazkoa da 3/1998 Legea aldatzea, Eusko Jaurlaritzak administrazio-baimena behar duten edo aurretiaz jakinarazi behar diren jarduera eta instalazio gogaikarri edo kutsatzaileak arautu ditzan. Halako legerik ez dagoenez, zerbitzuak liberalizatzeari buruzko zuzentarauak eta estatuko legediak ezarritakoarekin bat etorritik, ziurgabetasun juridikoa sortzen ari da euskal administrazioen eta banakoen artean, eta hori lehenbailehen konpondu beharra dago.

II.7

HERRI LANAK, GARRAIOAK ETA AZPIEGITURAK

7. HERRI LANAK, GARRAIOAK ETA AZPIEGITURAK

I. Arloa kopurutan

Aurten arlo honetan 44 kexa jaso dira guztira. Kexa horiek honako administrazio hauei buruzkoak izan dira:

- Tokiko administrazioa..... 22
- Foru administrazioa 13
- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza) .. 12

Azpi-arloen banaketari dagokionez, kexen sailkapena ondorengoa da:

- Herri lanak eta azpiegiturak 15
- Garraioak 10
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa 6
- Obrak egitea 6
- Beste alderdi batzuk 5
- Herritarren eskubideak 1
- Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna 1

Arlo honetako kexen informazio estatistikoa, ekitaldia itxi den unean, honakoa da.

	GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
2010ean hasitakoak	47	11	35	14	19	2	1
Aurreko urteetan hasitakoak*	108	20	79	41	38	0	9

* Zifra orokorreki dagokienez, aurten arloak berrantolatu direnez eta, zehazki, Herri Lan eta Zerbitzuen arloa bi arlotan banandu denez, eta horren ondorioz epigrafe honekin bat ez datorren arloa sortu dela kontuan hartuz (hau da, Administrazio Publikoaren Araubide Juridikoa, Ondasunak eta Zerbitzuak arloa eratu da), ezin da aurreko ekitaldiko eta ekitaldi honetako kexen bilakaerari buruzko konparazioa egin. Baina edozein kasutan ere, azpimarratzekoa da arlo hau banantzean, zerbitzu publikoei dagozkien kexen kopuru osoa nabarmen murriztu dela.

Jaso ditugun kexa gehienen tramitazio egoera arrazoizkoa da, izan ere, gure jarduna jaso ditugun kexa guztien ehuneko hirurogeita hamabostean burutu dugu, gutxi gorabehera, eta tramitazio fase desberdinetan bukatzeke geratu direnei dagokienez, laugarren hiru hilekoko kexak dira, baita aurreko hiru hilekoetako gutxi batzuk ere, alegia, arrazoi desberdinen ondorioz ebatzi gabe daudenak.

II. Jarduera-plana

Gure ohiko jardunaren funtsezko zati baten jatorria herritarrek aurkeztu dituzten banakako kexak dira. Hartara, jaso ditugun kexen tramitazioak hartu du arlo honetan gauzatu dugun lanaren zatirik handiena, eta gomendio edo iradokizun bat tramitatzea eragin duten espedienteak izan dira, beheragoko atalean zehaztuko dugun bezala.

Bestalde, kexa horietatik abiatuz, Arartekoaren erakundearen jarduera planak espedienteak ofizios hastea aurrez ikusten du kexa horiek banakako ustezkotik haratago irits daitezkeen arazoak azaltzen dituztenean. Aurten, ofizios espediente bakar bat hasi dugu azpiegitura proiektu baten inguruko publizitateari eta herritarren informazioari buruz, espedientea tramitatzeko ari da, eta hori dela eta, une honetan ezin dugu jarduera horri buruzko azken balorazio bat egin.

III. Kexarik aipagarrienak

Atal honetan, tramitatu ditugun kexen laburpen bat egingo dugu, kasuan kasuko azpi-arlo materialetan multzokatuta, ondorengo epigrafe hauen arabera.

III.1. *Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa*

Administrazio publikoak bere zeregin legalak bete behar ditu espediente bat ezarritako prozedura administratiboaren arabera tramitatzeko, hau da, kasuan kasuko lege araudia aplikatu behar du, derrigorrezko tramite bat ere ahaztu gabe. Hala eta guztiz ere, batzuetan, prozedura formalki betetzeak, Legeak ezartzen dituen baliabideen **eraginkortasun eta efikazia printzipioak** kontuan hartu gabe, ondorio bidegabeak eragin ditzake, baita kalte antijuridiko nabarmenak ere, administrazioak bere jardunean behar besteko arreta ez izatearen eragina jasaten duten pertsonentzat.

Hausnarketa horren adibide gisa, [Arartekoaren ebazpena, 2010eko otsailaren 17koa](#), izapidetu dugu, eta horren bidez, Eusko Jaurlaritzako [Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismo Sailari](#) iradokitzen zaio nahitaezko iragarkiak jartzeko irizpideak ezar ditzala, ordainketa egin behar duena hirugarren onuraduna denean. Jaso genuen kexak planteatzen zuen Sailak, desjabetzearen arloko iragarkiak sartzeko eskaeretan, iragarkiaren neurriari buruzko irizpideak zehaztu behar zituela, horien fakturak murriztagoak izan daitezken eta desjabetzearen onuradunentzat gutxieneko kostua eragiteko. Erreklamaziogilearen kasuan, iragarkietako batek orrialde osoa hartu zuen, eta beste batek, berriz, orrialde erdi. Testuaren edukiak ez zituen neurri horiek justifikatzen (hiru lursaili buruzkoa zen soilik). Kasuan kasuko sailak kasuan kasuko egunkarietan sartu beharreko iragarkiak ahal bezain merkeak izatea lortzeko ustezko guztietarako irizpideak orokorrean ezartzeko iradokizuna onartua izan zen.

III.2. Herritarren eskubideak

Herri administrazioek gauzatzea aurrez ikusitako plan eta proiektuei buruzko informazio eskaera herritarrek planteatzen diguten etengabeko gai bat da aurten ere. Herri lanen proiektuek eta azpiegiturek, zalantzarik gabe, eragin nabarmena dute herritarrengan. Oro har, proiektu horiek onuragarriak dira gehiengoarentzat etorkizunera begira, zerbitzuen erabil-tzaile potentzial gisa, baina pertsona batzuek beren ondare edo eskubideetan zuzenean jasan behar dute plan edo proiektuen kaltea, eta ezinbestekoa da kalte horiek kontuan har-tzea tramitazio publikoa egin behar denean eta proiektu jakin bat onetsi behar denean.

Kasuan kasuko proiektuarekin lotura zuzenagoa daukaten pertsona horiei eskaintzen zaien informazioaren kalitatea, erraztasuna eta xehetasunak lehenetsi behar dira eta, ahal den neurrian, informazioak pertsonalizatua izan behar du. Herri administrazioek proiektu batek interesdunaren etxeari eragingo dion ala ez jakiteko, edo gauzatu behar den obrak interesdunaren jarduera industrialerako sarrera zein neurritan baldintzatuko duen edo bere familiak ahalegin handiak eginez mantendu duen lurra desjabetuko dioten jakiteko kezkatuta dau-den pertsonengana hurbiltzeko ahalegina egin behar dute.

Hartara, kasu batean, jabe batek esan zigunaren arabera, bazekien zer ari zen gertatzen eta espedientearen onespenera buruzko jakinarazpen ofizialak jaso zituen, baina, hala ere, ez zioten eman informazio zehatzik bere lurra zehazki zein neurritan okupatuko zen eta sarbi-dea nola konpondu zen jakiteko, eta horrek guztiak ziurgabetasun handia eragin zion.

III.3. Nahitaezko desjabetzea

Ekitaldi honetan ez dugu jaso nahitaezko desjabetzearekin lotutako inolako kexarik, fun-tzionamendua eta prozedurari buruzko epigrafean prentsako iragarkiei buruz aipatu dugun erreklamazioaz gain.

Edozein kasutan ere, hemen aipatuko ditugunak aurreko ekitaldikoak diren baina aurten burutu ditugun espediente batzuk izango dira. Horietan guztietan bereizgarri nagusia espedientearen ebazpenetan egon den atzerapen ikaragarria izan da, izan ere, batzuk duela hamar urte baino gehiago ere planteatu ziren, eta atzerapen horiek ez zuten inolako azalpen edo justifikaziorik.

Administrazioaren aurrean egindako eskaerak arrazoizko epe baten barruan ez ebatzea orokorrean salagarria baldin bada, desjabetzeko prozeduretako arreta falta eta atzerapenak are larriagoak dira, desjabetzen diren ondasunen okupazioa gehienetan premiazko okupa-zio sistemaren bidez egiten delako. Hartara, sistema horren bidez, administrazio eskudu-nak lehenbizi beharrezkoa den lurra okupatzen du, eta ondoren, balioespen espediente-a tramitatzen du bi aldeak ez direnean ados jartzen balorazioari buruz.

Horrenbestez, oso larria da administrazioa ondasun desjabetua hainbat urtez erabiltzen aritu ondoren ere edo, nolahi ere, ondasuna eskuragarri izan ostean ere, balioespen espedien-tea ebatzi gabe egotea. Gainera, duela gutxira arte, justizia auzitegieta joteak ez zituen

balorazioari buruzko alderdiak behin betiko ebazten, izan ere, ebazpenak zehazten zuena administrazio desjabetzaileak balioespen espedientea tramitatzeko mandatua zen. Egoera hori hobetu egin zen Lurzorua eta Hirigintzari buruzko [ekainaren 30eko 2/2006 Legearekin](#), izan ere, 185.2 artikulua xedatzen duenaren arabera, prezio-orria formulatu denetik bi hilabete igarotzen badira eta ez baldin bada inolako ebazpenen berri eman, horren eragina jasaten duten pertsonak lurralde-desjabetzeko epaimahaira zuzendu ahalko dira balioespena behin betiko zehazteko. Hartara, bide bat irekitzen da administrazio desjabetzailearen jardura falta ikusirik, horren eragina jasaten duten pertsonen ondasun desjabetuaren balorazioa lortzeko eta, desadostasun kasuan, bide judizialari ekiteko bide administratiboan zehaztutako prezio zehatz batekin.

III.4. Herri lanak eta azpiegiturak

Atal honetan aurten jaso ditugun kexak, alde batetik, azpiegiturak gauzatzean eragin diren kalteei buruzkoak izan dira (AHTaren lanen ondoriozko lur-jausiak, gaueko zaratak eta daradak Donostiako trenaren lanengatik, sarbideak ixtea foru errepideetako trazadura berrien ondorioz, etab.). Beste kexa multzo bat errepideen eta landako bideen azpiegiturak hobetzeari eta/edo bide horien egoera eskasari buruzkoa izan da.

Adibidez, guraso elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen ikastetxe pribatu baten sarrera desegoki eta arriskutsuagatik. Kexan aipatzen ziren bideak foru administraziokoak nahiz toki administraziokoak ziren. Foru administrazioak erantzun zuen hobekuntza lan jakin batzuk egiten ari zirela foru errepidean eragina izan zezakeen arloan. Bestalde, udalak adierazi zuen laguntzeko prest zegoela, baina erabakia haren eragina jasango zuen hezkuntza komunitateak hartu behar zuela ulertzen zuen. Hori guztia dela eta, elkarte interesdunari adierazi genion batzuetan, eta iraganean bereziki, eraikinak eraikitzeko baimenak eman izan direla kasuan kasu aurrez ikusitako erabileraren intentsitatea edo funtzioaren arabera egin beharreko urbanizazio obrak edo bide-sistema orokorren trazadurarekin lotzeko egokitzapen obrak egiteko eskatu gabe, baina horren ondorioa da ikastetxeko ekipamenduko sarbideak, kasu honetan lurzoru urbanizaezinean zeudenak, arras eskasak direla.

Azpiegitura desegoki horien arazoak konpontzeko, nahitaezkoa da adostasun batera iristen saiatzea eta lankidetzat bilatzea, Hirigintza eta Lurzoruari buruzko [ekainaren 30eko 2/2006 Legeko](#) 6. artikuluan aipatzen den gizarte-itunaren printzipioaren arabera. Plangintza nahiz kudeaketa urbanistikoaren arloko hirigintza-araudiak eta legezko beste tresna batzuek (diru-laguntzak edo ekarpen bereziak, adibidez) arazo horiei aurre egiteko irtenbideak mar txan jartzea ahalbidetzen duten hainbat teknika aurrez ikusten dituzte, irismen eta inplikazio maila desberdinekin, esparru publikoari nahiz pribatuari dagokienez, jardueraren titular eta/edo onuradunen kasurako, kasuan kasu hautatutako aukeraren arabera.

Errepideen arloan, azpimarratzekoak dira Donostiatik Gasteizera joateko norabideen seinaleztapenari buruz jaso ditugun kexak. Interesdunek beren kexetan ziotenaren arabera, Gasteizera joateko, N-1 errepidea hartzeko aukera aipatu beharrean, seinaleztapenak AP-1 autopista berria eta AP-8 autopistari soilik egiten die erreferentzia, biak dira bidesaridunak, eta interesdunen ustez, egoera hori gehiegizkoa da eta irabazi asmoa agerikoa dela

iruditzen zaie. [Gipuzkoako Foru Aldundiak](#), alegia, Lurralde Historiko horretako errepideen seinaleztapenaren eskumena duen administrazioak, orientatzeko seinaleztapena prestatzeko erabiltzen diren oinarri metodologikoak azaldu zizkigun. Antza denez, seinaleztapena argitasun, soiltasun eta uniformetasun printzipioen arabera lantzen da, horretarako egin diren arau teknikoen arabera, bidegurutzeetan zein helmuga aipatu behar diren zehazteko. Salatu den kasu horretan, zehazki, Sailaren azalpenen arabera, aipatutako irizpide eta arauak aplikatuz gero, Donostia eta Gasteizen arteko bidea AP-8 eta AP-1 autopistetatik egiten dela ondorioztatzen da; gainera, hori da, hain zuzen ere, biderik laburrena, eta horrez gain, azpimarratzekoa da bidegurutzean aipatzen diren helmugetako bat N-1 Tolosa dela.

Landa bideei dagokienez, bideen egoera kaskarraren eta udalen ekintza faltaren inguruko kezak aurkeztu dira. Gaia korapilatsua da, izan ere, landa eremuko udalerririk handienek kilometro asko zaindu behar dituzte, baina baliabide mugatuak dituzte horretarako. Beste txosten batzuetan ere azaldu dugun bezala, garrantzitsua da udalek esparru horretan epe luzerako politika bat ezartzea, esku-hartze edo sustapen eremuak zehaztea diru-laguntzen bidez (adibidez: publikoak ala pribatuak diren kontuan hartuz); bideen erabilera intentsitatea, garatzen den jarduera ekonomikoa (nekazaritzako jarduera profesionalak) edo egokitzen jotzen diren beste irizpide batzuk aintzakotzat hartuz zein bidetan inbertitzea lehenesten den definitzea, eta kasuan kasurako egokia den publizitatea egitea interesdun guztiek horren berri izan dezaten.

Informazio eta gardentasun politika hori erabilgarria izango litzateke bide horiek erabiltzen dituzten herritarrek hobeto uler dezaten zergatik onesten diren proiektu batzuk eta beste batzuk ez; izan ere, hori positiboa izango bailitzateke komunikazio faltak eragiten duen mesfidantza ezeztatzeko. Gai hauetan izan dugun esku-hartzearen helburua izan da toki administrazioek beren inbertsio politikak zehazteko autonomia osoa duten arren, beren ahalmen diskrezionala nola erabiltzen duten behar beste arrazoitu behar dutela azpimarratzea. Are gehiago, udalaren esku-hartzea diru-laguntzen bidez gauzatzen denean, Diru-laguntzei buruzko [azaroaren 17ko 38/2003 Lege Orokorrak](#) ondorengo printzipio hauek derrigorrez bete behar direla zehazten du:

- a) Publizitatea, gardentasuna, lehia, objektibitatea, berdintasuna eta diskriminaziorik eza.
- b) Eraginkortasuna, Administrazio egilesleak ezarritako helburuak betetzean.
- c) Eraginkortasuna, baliabide publikoak esleitu eta erabiltzerakoan.

III.5. Herri administrazioen ondarea

Aurten burutu dugu pertsona bati foru errepide batean eragindako kalteen gastuak egotzi nahi zizkiotelako aurkeztutako kexa baten inguruko esku-hartzea. Hain zuzen ere, [Arartekoaren 2010eko maiatzaren 26ko ebazpenari](#) buruz ari gara mintzatzen. Horren bidez, Bizkaiko Foru Aldundiko [Herri Lan Sailari](#) gomendatzen zaio eraginik gabe utz dezala kalte-ordainengatik ebazpena, betearazteko agindu bat bete ez izanagatik.

Administrazio ekintza baten betearazte subsidiarioa aplikatu ahal izateko, xedatutako agindu edo mandatu bat bete ez denean, aldeztatik ohartarazpen bat egin behar da, nahi eta

nahi ez, administrazio ekintzaren betebeharrekoak boluntarioki bete dezan agintzen zaiona, eta horretarako, zentzuzko epea eman behar zaio, agindua betetzeko nahikoa izan beharko duena. Horrez gain, agindua bete ezean, nahitaez betearaziko dela ohartarazi behar zaio. Nahitaezko betearazpenaren legezko baldintza da egindako errekerimendua betetzearen aurreko *“benetako erresistentzia”* agertzea, eta baldintza hori betetzeak dakar errekerimendua egin ote zen eta erresistentzia egon ote den aztertzea.

Betearazpen aginduak ezin du orokorra izan; aitzitik, baliozkoa eta eraginkorra izan dadin ezinbestekoa da jabeak gauzatu behar dituen obrak zehaztea. Horrenbestez, zehaztasunak eman ezean, Administrazioaren errekerimendua zuzenbidearen kontrakoa dela ulertzen da. Laburbilduz, xeheki, zehazki eta behar bezala adierazi behar da zein diren gauzatu behar diren obrak. Kasu honetan, interesdunari ez zioten eman agintzen zitzaiona zer zen jakiteko adina zehaztasun eta, horrez gain, ez zitzaion eman agintzen zitzaiona betetzeko bestekoa zen zentzuzko eperik. Horrenbestez, igorritako likidazioa ez dela zuzena izan ondorioztatu dugu. Hartara, igorritako likidazioa eraginik gabe uzteko gomendatu zuen erakunde honek, eta foru sail interesdunak gomendioa onartu zuen.

III.6. *Garraioak*

Herritarrak beren ibilgailu partikularra ohiko garraibide gisa ez erabiltzeko konbentzitzeko, herri administrazioek derrigorrez hartu behar dituzte garraio publikoko zerbitzu egokia eta erabiltzaileen beharren arabera eskaintzeko neurriak, erabiltzaileek ibilbideei, ordutegien luzapenari, segurtasuna eta erosotasunari eta abarri buruz eskatzen dituzten baldintzak kontuan hartuz.

Halaber, dirudienez, egun konkurrenteak diren garraio zerbitzuak zerbitzu osagarri bihurtzeko eskatzen dute hiritarrek, eta horretarako, ezinbestekoa da operadore desberdinen artean koordinazio handiagoa lortzea, dauden garraibideak lotu ahal izateko eta zerbitzuak bikoiztea ekiditeko. Horrela, eskuragarri dauden baliabideak eraginkortasunez eta modu ezin hobean erabiltzea lor daiteke, eta horrez gain, energia aurrezte eta ingurumenaren gaineko kaltea murriztea lortzen da.

Hori ere helburuetako bat dela kontuan hartuz, [Gasteizko Udalak Mugikortasun Iraunkorraren eta Espazio Publikoaren Plana](#) onartu du, eta horren bidez, hiriko garraibide-lineen eredia sakonean berrantolatu da. Erabiltzaileek ezarri diren ibilbide berrietako batzuen inguruko erreklamazioak aurkeztu dituzte. Horri dagokionez, azpimarratzekoa da interesdunek beren etxetik kasuan kasu hartu beharreko garraibidera iristeko tartea nabarmen areagotu dela adierazi dutela, baita ibilbideen iraupena areagotu egin dela garraibide-aldaketak egin behar dituztelako eta horien maiztasunak ez daudelako koordinaturik. Horri dagokionez, gailentzekoa da urtebete igaro dela ibilbide berriak ezarri zirenetik eta antzeman diren disfuntzioak kontuan hartuz antolaketa berriz egokitzen ari dela.

Bestalde, aipatzekoa da udal garraio zerbitzuak ezarritako garraibide berrietarako, tranbiarako, adibidez, tarifa sistemetan aurrez ikusten zituen hobarien (ikaslle-txartela eta txartel soziala) aplikazio faltarekin lotutako erreklamazioak jaso direla. Horri dagokionez, esan

beharra dago Gasteizen hiriko garraio zerbitzu publikoa eskaintzen duen enpresa [TUVISA](#) udal sozietate anonimoa dela, eta tranbia, berriz, Eusko Tranek kudeatzen duela. Eusko Tran Eusko Jaurlaritzaren [Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailer](#)a atxikita dagoen enpresa bat da.

Bestalde, erakunde honetan hainbat salaketa jaso ditugu beste gai baten inguruan, izan ere, Mugikortasunaren Plan hori martxan jarri zenetik, Gasteizko garraio publikoko konpainiak bikien aulkitxoak hiriko autobusetan sartzea debekatzea erabaki zuen. Horri dagokionez, azpimarratzekoa da TUVISA enpresak txosten luze bat helarazi zigula. Txosten horretan, autobusen barruko azelerazio eta balaztadek eragiten dituzten segurtasun arazoei buruzko ohar batzuk jaso ziren, baita umeek hiriko garraio bide publikoetan nola bidaiatu behar duten araututa ez egoteari buruzkoak ere.

Hala eta guztiz ere, Gasteizko Udalaren Osoko Bilkurak al datu egin zuen [Bidaiarentzako Hiri Garraio Kolektiboaren Zerbitzua emateko Araudiko](#) 81. artikulua, eta horrela, bikien aulkitxoak hiriko garraio bideetan sartzea baimendu zuen, baina ondorengoa ohartaraziz:

“Haur kotxea daramaten helduei ondokoa ohartarazten zaie: -Ez dago homologatutako gailurik autobusetan tolestu gabeko kotxeetan doazen hurrek segurtasunez bidaiatzen. -Gerta daiteke hurrei eusteko aukietan dauden uhalak ECe44/o4 araudia, zeinek arautzen baititu hurrei eusteko sistemak, ez betetzea. -Sabelean eta hiru puntutan lotzen diren uhalak ez dira gomendagarriak segurtasun neurri gisa ibilgailuetan bidaiatzen duten haurrentzat. -Bikientzako aukiek beste arrisku bat ere badute, hain zuzen ere pisuen banaketa ez orekatua, zeinek erortzea eta irauli egitea errazagoa izan dadin ahalbidetzen baitu larrialdiko galgatzea, talka edo indar zentrifugoaren eragina badago.”

Horren harira, TUVISA enpresak jakinarazi zigun 2009ko hirugarren hiruhilekotik aurrera merkatuan autobusetarako umeentzako aulkitxo bereziak eskuragarri jarri direla, baina, dirudienez, ezin dira orain arteko autobusetan muntatu, horretarako beharrezkoa delako autobusek ez daukaten euskarri bat izatea. Hala ere, TUVISA enpresaren Administrazio Kontseiluak erabaki zuen etorkizunean ibilgailuak eskuratzen direnean ibilgailu bakoitzean umeentzako bi aulkitxo izateko zuzkidura barne har dadila.

Bestalde, azpimarratzekoa da familia ugarietako hoberiak aplikatzearen inguruan gaur egun kexa jakin batzuk aurkezten jarraitzen dela. Hartara, adibidez, Galdakaoko familia batek herri horretan izan zuen arazo bat aipa genezake. Zehazki, hobaria [40/2003 Legeak](#), Familia Ugarien Babesari buruzkoak, zehazten duenaren arabera, Galdakaotik Bilbora joateko behar duten txartel konbinatua, urtekoa, erabiltzeko aplikatzeko arazoak izan zituen. Eusko Tren erakundeak azaldu duenaren arabera, arazoa zen txartelak banatzen dituzten makinak kasuan kasuko murrizketarako egokitu behar direla. Makinak egokitu egin ziren eta lehen eskuratutako bonuetan murrizketari zegokiona itzuli zitzaion.

Bukatzeko, gogoan izan behar dugu arazo horiek guztiek eragin berezia dutela minusbalio-tasunak dauzkaten pertsonengan, izan ere, pertsona horiek, gaur egun ere, gainerako herri-tarrek baino garraio egokitu eskaintza murriztagoa daukate. Ekitaldi honetan landu diren gai zehatzak minusbalio-tasunak dauzkaten pertsonen arlo espezifikoan aztertuko dira.

Edozein kasutan ere, bukatzeko, aipatzekoa da ezinbestekoa dela banakako arazo horiez haraindi joatea eta garraio azpiegituren analisi globala egitea, eta ondorioz, garraio publikoaren erabilerraztasunari buruzko txosten berezi bat egitea erabaki dela. Dokumentu honen helburua da egoeraren benetako irudi bat izatea lortzea, eta horrela, gizarteari eta erakunde eskudunei irudi hori helaraztea, antzemandako defizitak gainditzea ahalbidetzen duten erabaki estrategikoak hartu ahal izateko. (ikus txosten honetako V.2 kapitulua).

IV. Ondorioak

Jaso diren kexa gehienak azpiegitura handiak egikaritzeko proiektuen ondoriozkoak dira, adibidez, AHT eta Eusko Jaurlaritzaren Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailaren menpe dagoen Eusko Tranbide Sarearen (ETS) eskumeneko trenbide sarearen banaketaren ingurukoak. Oro har, kexak honako arrazoi hauen ondorioz planteatu dira: obrek etorkizunean eragin negatiboak ditzaketelako beraientzat, edo kasuan kasuko proiektua egikaritzeko lanek, behin-behinean, kalte jakin batzuk eragiten dizkietelako beren eguneroko bizitzan.

Lehenago ere askotan esan dugun bezala, proiektu handi horien eraginak jasaten dituzten pertsonak arazoak izaten dituzte arrazoizko informazioa eman ahal dien eta dituzten zalantzak argitu ahal dizkieten solaskideak aurkitzeko. Lan horien eragina zuzenean jasaten duten interesdunen ezinegona zati handi batean konponduko litzateke erreferentziazko arduradun bat izango balute eta arduradun horrek, behar besteko prestakuntza teknikoa eta proiektuaren gaineko ezagutza izanik, interesdunen zalantzak argituko balitu. Proiektu horien eragin zuzena jasaten dutenen kolektiboaz gain, kontuan hartzekoak dira ere auzokideen interesak defendatzen dituzten kolektiboen ordezkariak. Batzuentzat zein besteentzat, administrazio eskudunek, bide formal hutsez haraindi, bide eraginkorrek aurrez ikusi beharko lituzkete azpiegituren proiektuen tramitazioa eta informazioaren esparruan.

Horrez gain, behin baino gehiagotan jaso ditugu toki esparruan urbanizazioak egikaritzeko proiektuekin lotutako erreklamazioak, baita foru eskumeneko errepedeekin edo landako bideen mantentze-lan eta hobekuntzarekin lotutakoak ere. Azken alderdi horri dagokionez, herritarrek sarrien planteatzen dituzten gaiak landako bide batzuetan inbertsioak noiz egingo diren edo zergatik egin diren edo ez diren egin jakiteko galderak aurkeztu ondoren erantzuna edo zehazpena jaso ez izanarekin lotuta daude. Administrazioek behar beste justifikatu behar dute beren inbertsio politika, baita epe ertainerako aurreikuspenei dagokienez ere, arbitrariotasuna eta diskriminazio-tratuarekin lotutako gaitzespenak ekiditeko.

Bukatzeko, azpimarratzekoa da herritarrek gero eta gehiago eskatzen dutela garraio publikoaren koordinazio eta funtzionamendua hobea izan dadila garraio publikoa ibilgailu pribatua ez erabiltzeko aukera eraginkorra izan dadin, eta zerbitzuak hobetzeko ezinbestekoa da kasuan kasuko administrazio guztiek elkarrekin lan egiteko ahalegin handiak egitea. Arlo horretan aurrerapausoak eman direla ikusi da, esaterako, txartel bakarraren aldeko neurriak hartu dira Bizkaian, Gipuzkoan edozein garraibidetan erabiltzeko ordainketa-txartel bateratuak lortu dira, Eusko Tran eta TUVISAren txartelen interoperatibitatea Gasteizen, baina hala eta guztiz ere, oraindik bide luzea egin beharko da garraibideak erabiltzaileen aldarrikapenetara egokitzeko.

II.8

JARDUERA EKONOMIKOAREN ANTOLAMENDUA

8. JARDUERA EKONOMIKOAREN ANTOLAMENDUA

I. Arloa kopurutan

2010ean 30 kexa jaso dira arlo honetan, alegia, erakundeak urte osoan zehar tramitatu dituen kexen %2,29.

Kexa horiek honako administrazio hauei dagozkie:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurilaritza) .. 14
- Foru administrazioa..... 5
- Tokiko administrazioa..... 3

Azpi-arloak, berriz, honakoak izan dira:

- Merkataritza, turismoa eta kontsumoa..... 10
- Finantza-erakundeak eta aseguru-etxeak 7
- Nekazaritza, abeltzaintza, arrantza eta industria 7
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa 5
- Beste alderdi batzuk 1

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

	GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez
2010ean hasitakoak	22	10	12	3	9

II. Kexarik aipagarrienak

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

Atal honetan aurtengo ekitaldian azpimarragarriak izan dira **industria** arloan gauzatu ditugun esku-hartzeak. Horri dagokionez, aipatzekoa da herritar batek 2009ko irailean aurkeztu zigun kexa bat. Zehazki, 2009an ibilgailu bat erosi zuen [Euskadi 2000 Plana 2009](#) planera atxikita zegoen kontzesionario batean, baina ezinezkoa izan zaio planean aurrez ikusten diren laguntzak eskuratzea, aurrekontu faltagatik. Ezin izan zituen 2009an ibilgailuak erosteko aurrez ikusitako diru-laguntzak eskuratu, eta, horrez gain, aurtengo ekitaldirako aurrez ikusitakoak ere ezin zituen eskuratu, diru-laguntzak 2010eko urtarrilaren 1etik aurrera matrikulatutako ibilgailuentzat bakarrik ematen direlako.

Eusko Jaurilaritzaren [Industria Sailean](#) erreklamazio bat aurkeztu zuen bere kexa hori azaltzeko, eta Industriaren Sustapen eta Eraldaketarako Baltzuren erantzuna jaso zuen.

Erantzun hartan, diru-laguntzen programa guztiek indarraldi zehatz bat eta aurrekontu bat esleitura dauzkatela azaldu zioten, baita horien guztien eskuragarritasuna aurreko baldintzetako bat gertatzen zenean bukatzen dela ere, eta horixe da, hain zuzen ere, kasu honetan gertatu dena.

Hala eta guztiz ere, kexa aurkeztu zuen interesdunaren ustez, ekitaldi honetarako aurrez ikusitako diru-laguntzek atzeraeragina izan beharko lukete, hau da, ibilgailua iaz erosi zuten eta aurrekontu faltaren ondorioz diru-laguntzarik eskuratu ezin izan zuten pertsona guztiei ere eman beharko litzaizkieke.

Interesdunaren kexa irakurri ondoren, [Baltzuaren webgunera](#) jo genuen, eta han, informazio-ohar bat ikusi genuen. Ohar hartan, salmenta-agenteei espresuki ohartarazten zitzairen salmenta eragiketak eskaerari eutsiz eta ibilgailuen entrega eta matrikulazioa atzeratuz egin zitezkeela, hots, bai 2010ekoak, bai 2009an kupoa agortu zelako gauzatzeke geratu zirenak, 2009an matrikulatutakoak nahiz 2010ean oraindik entregatu eta matrikulatzeke daudenak.

Sozietateko langileekin harremanetan jarri ginenean, ohar horren bidez ibilgailuak erosteko diru-laguntzetarako eskaerak egiteko epea ireki zela azaldu ziguten. Deialdi berriak 2009an matrikulatu ziren eta beren garaian aurrez ikusitako diru-laguntzak eskuratu ezin izan zituzten ibilgailuak barne hartzen zituen. Kexaren interesdunari horren berri eman genion, eta, aldi berean, bere salmenta-agentearekin harremanetan jartzeko esan genion, bere eskaeraren egoera zein zen egiaztatu zezan.

Mezu elektronikoko baten bidez, bere eskaera tramitatuta zegoela eta diru-laguntzak jasotzen hasiak zirela erantzun zigun; hortaz, denbora kontua zen eskatutako guztiak jasotzea.

Beste alde batetik, aipatzekoa da beste zenbait kexatan adierazitakoaren arabera, aplikatzen den araudian ezarritako baldintza guztiak bete arren, enpresak eratzeko eskatutako laguntzak ukatu zitzaizkiela interesdun batzuei. Eskaerak [328/2003 Dekretuan](#), [abendua-ren 23koan](#), jasotakoaren arabera formulatu ziren. Bertan, pertsona langabetuek eraturako enpresak sortzen laguntzera bideratutako laguntzak arautzen dira.

Hala ere, erakunde honek egindako analisian, xedapen horren 41.3. artikulua honakoa ezartzen duela egiaztatu genuen:

“Kapitulu honetan ezarritakoaren arabera eman beharreko laguntza guztien bolumena ez da Euskal Autonomia Erkidegoko Aurrekontu Nagusietan urtero ezarritako kopurua edo berori gaurkotuta ondorioztatzen den kopurua baino handiagoa izango, indarrean dauden legeetan aurreikusitako kreditu-loturaren edo aurrekontu-aldaketaren erregimenaren arabera. Ez da egongo, horrenbestez, beste laguntza batzuk ematerik behin zerbateko hori agortu ondoren, eta horrela eskatzen direnak ukatu egingo dira. Hala egokituz gero, bi egoeren berri emango da Lan eta Gizarte Segurantzaren sailburuordearen ebazpenaren bidez.”

Egiaztatu genuenaren arabera, [abenduaren 23ko 328/2003 Dekretu](#) horretako IV. Kapituluaren aurrez ikusten diren diru-laguntzak emateko 2010erako funtsak 2010eko martxoaren 18an agortu ziren. Hartara, Enplegu, Prestakuntza eta Gizarteratzeko sailburuordearen [2010eko maiatzaren 5eko ebazpenaren](#) bidez, aurrekontuan jasotako zenbatekoari eman zitzaiola egiaztatu genuen. Ebazpena 2010eko maiatzaren 21eko Euskal Herriko Agintaritzaren Al-dizkariaren 94 zenbakian argitaratu zen.

II.2. Merkataritza, turismoa eta kontsumoa

Aurreko urteetan bezala, atal honekin lotuta jaso ditugun kexa gehienak enpresa pribatuen jardunari buruzkoak izan dira; baina erakunde honek ezin du arlo horretan esku hartu, Euskal Administrazio Publikorik ez delako tartean egon. Telefonía enpresen jardunak dira Arartekoan 2010ean erabiltzaileek aurkeztu dituzten kexen jatorri nagusia, eta, horien barruan, telefono mugikorreko zerbitzuekin lotutakoak gailendu dira, esparru hori izan baita kexa gehien eragin dituen.

Oro har, kexak aurkeztu dituzten interesdunei jakinarazi diegu Kontsumitzaileen Informazioarako Udal Bulegoak eta Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritza direla kexa horiek izapidetzeaz arduratzen direnak. Horrez gain, planteatzen ziguten gai zehatzari buruzko informazio interesgarria ere helarazi diegu.

Esparru honetan gure esku-hartzea eragin duten kexak, ohi bezala, pertsona interesdunek aurkeztu dituzte ez daudelako ados erakunde honek, administrazio arau-hausteren bat egon denik ez duenean egiaztatu, Eusko Jaurlaritzaren [Osasun eta Kontsumo Sailaren Kontsumo Zuzendaritzaren](#) aurrean kontsumoaren arloan sustatzen diren erreklamazioak artxibatzearekin.

Erakunde honek behin baino gehiagotan azpimarratu du, batetik, beharrezkoa dela ahalegin handiago bat egitea, eta, horrela, herritarrei azaldu ahal izatea kontsumitzaile eta erabiltzaileek planteatzen dituzten erreklamazioekin aurrera jarraitzea ezinezkoa dela erabakitze arazoak zein izan diren, eta bestetik, egoitza administratiboetan jasotzen diren erreklamazioen kopurua oso altua izateak ezin duela oztopatu erreklamazioa artxibatzea eragin duten arazoak zehaztea.

Behin, kexa artxibatu zela jakinarazi ere egin ez zenez, interesdunak informazioa eskatu zuen administrazio erantzukizunak exijitu ahal ziren jakiteko; izan ere, bere ustez oso tramitazio eskasa gauzatu baitzen.

Kexa sustatu duen pertsonak emandako datuen harira jakinarazi genion ondare erantzukizunagatiko balizko erreklamazio batera bidera litekeela, agian, baldin eta interesdunak uste bazuen jarduera administratiboak jasan behar ez dituen kalteak eragin zizkiola. Ondare erantzukizuna hemen dago araututa: [Herri Administrazioen Prozeduren Araudia, ondare erantzukizunaren arlokoa](#), martxoaren 26ko 429/1993 Errege Dekretuak onetsia.

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

Sarritan, Autonomia Erkidego honetako herritarrek erakunde ekonomiko eta finantzarioekin dituzten harremanetan izaten dituzten arazoak helarazten dizkigute.

Zehazki, hori ez da Arartekoaren esku-hartzearen barruko esparru bat; izan ere, finantza- eta kreditu-erakundeen jardunaren kontrola ez baitago [otsailaren 27ko 3/1985 Legeak](#), Arartekoaren erakunde sortu eta arautzen duenak, erakundeari ematen dizkion eskumenen barruan: hala eta guztiz ere, pertsona horiek orientatzen saiatzen gara, hau da, beren erreklamazioak eta kexak organo eskudunei aurkezteko informazioa ematen diegu.

Bankuek barneko erreklamazio-zerbitzu bat daukate. Zerbitzu horren goiko maila [Banco de Españaren Erreklamazio Zerbitzua](#) da, eta horrek gainbegiratzen ditu erabiltzaileek bankuen funtzionamenduarekin lotuta aurkeztu dituzten kexak. Zerbitzu horri dagokio gehiegikeriazko ekintzarik egon ez dadila eta bankuen arloan indarrean dagoen legeria uneoro bete dadila ziurtatzea.

Hala ere, aintzat hartu behar da Eusko Jaurlaritzaren [Ogasun eta Finantza Sailak](#) BGAEei buruzko fiskalizazioarekin lotutako gaitasun batzuk onartuta dauzkala. Ebazpen horiek, EAEko organo batetik datozen neurrian, Arartekoak analiza ditzakeen alderdiak dira.

Krisi ekonomiko eta finantzarioko egungo egoera herritarrek planteatzen dizkiguten kontsulten edukian islatu da. Herritarrak kezkatuta daude banku batek une horretara arte dohaiarik eskaintzen zuen zerbitzuren bat emateagatik komisioa kobratu edo komisioak areagotu ditzaketela uste dutelako. Horrez gain, adineko pertsonen beren inbertsio-ezaugarriekin bat ez datozen produktu finantzarioak saltzen dizkietela-eta haserreturik agertu dira, baita une honetan pentsio plan bat ezin erreskatatu izateagatik ere. Hala eta guztiz ere, erakunde honetara jo duten pertsonen mahaigaineratu duten arazorik larriena etxebizitzarekin dago loturik. Hau da, beren etxebizitza erosteko ordaintetari aurre egiteko finantzaketa lortzeko aurkitzen dituzten zailtasun handiengatik (askotan gaindiezinak ere direnak), hipoteka kredituen kuotak ordaintzea ezinezkoa zaiela-eta oso egoera zaurgarrian geratzen direlako eta beren etxebizitza ordainean ematea eragiten duten akordioetara iritsi behar direlako aurkeztu dituzte kexak.

III. Ondorioak

Oro har, azpimarratzekoa da arlo honetan landu diren kexak gutxi direla; baina, guztien artean, kontsumoaren arlokoak dira azpimarragarrienak, eta gure jarduera esparrutik kanpo egoteagatik baztertuak izaten dira. Funtsezkotzat jo ditzakegun zerbitzuak erabiltzen dituzten pertsonen planteatzen dituzten salaketak dira, alegia, gasa, elektrizitatea nahiz telefonia zerbitzuen hornikuntzarekin lotutakoak, besteak beste. Zerbitzu horiek gure eskumenetatik kanpo dauden enpresa pribatuek eskaintzen dituzte; izan ere, gure Autonomia Erkidegoko Administrazio publiko bat ere ez dago tartean.

Horren harira, azpimarratzekoa da kasu gehienetan interesdunei planteatzen duten gaiaren arloko araudi esparruaren berri eman geniola eta beren eskubideak defendatzeko zein erakundetara jo behar duten azaldu geniola.

Horrez gain, Sarritan, Autonomia Erkidego honetako herritarrek erakunde ekonomiko eta finantzarioekin dituzten harremanetan izaten dituzten arazoak helarazten dizkigute.

Zehazki, hori ez da Arartekoaren esku-hartzearen barruko esparru bat; izan ere, finantza- eta kreditu-erakundeen jardunaren kontrola ez baitago [otsailaren 27ko 3/1985 Legeak](#), Arartekoaren erakundea sortu eta arautzen duenak, erakundeari ematen dizkion eskumenen barruan: hala eta guztiz ere, pertsona horiek orientatzen saiatzen gara, hau da, beren erreklamazioak eta kexak organo eskudunei aurkezteko informazioa ematen diegu.

Egungo krisi egoeran, herritarrek mahaigaineratu duten arazorik larriena etxebizitzarekin dago loturik. Hau da, beren etxebizitza erosteko ordainketari aurre egiteko finantzaketa lortzeko aurkitzen dituzten zailtasun handiengatik (askotan gaindiezinak ere direnak), hipoteka kredituen kuotak ordaintzea ezinezkoa zaiela-eta oso egoera zaurgarrian geratzen direlako eta beren etxebizitza ordainean ematea eragiten duten akordioetara iritsi behar direlako aurkeztu dituzte kexak.

II.9

HERRI-ADMINISTRAZIOEN ZERBITZUKO LANGILEAK

9. HERRI-ADMINISTRATIOEN ZERBITZUKO LANGILEAK

I. Arloa kopurutan

Arartekoaren erakundeak 106 kexa jaso ditu herri-administrazioaren zerbitzurako langileen arlo horretan. Kopuru hori 2010. urtean izapidetutako kexa guztien %8,08 da.

Kexa horiek honako administrazioei eragin diete:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza) .. 58
- Tokiko administrazioa..... 20
- Foru administrazioa 8
- UPV/EHU 5

Haien edukiari dagokionez, kexak honako azpi-arloei egon dira lotuta:

- Funtzio publikoan sartzeko hautaketa prozedurak 22
- Ordezkapenak..... 21
- Beste alderdi batzuk 16
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa 8
- Lizentziak eta baimenak 8
- Diziplina araubidea..... 6
- Lanpostuak betetzea 5
- Herritarren eskubideak 4
- Lansariak 4
- Hizkuntz normalizazioa 3
- Prestakuntza..... 2
- Lanpostuen balorazioa..... 2
- Laneko jazarpena..... 1
- Barne sustapena..... 1
- Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazio erantzukizuna 1
- Lanpostuen zerrenda 1
- Administrazio egoerak..... 1

Aurten kudeatutako kexen izapidetzearen xehetasunei dagokienez, azpimarratu behar da, 2010ean jasotako kexa guztietatik –2009an bukatzeke geratu zirenak baino gehiago–, txosten hau idazterakoan, haien egoera honakoa dela:

	GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Gerora ez dira onartu
2010ean hasitakoak	91	51	29	10	19	11
Aurreko urteetan hasitakoak	62	19	33	8	25	10

Datu horiek guztiak ikusita, adierazi behar dugu, aurreko ekitaldian izapidetu zirenen aldean, jasotako kexen kopurua murriztu egin dela. Egoera horren zioa, hein batean, honakoa da: aurreko urtean, ingurumen zientzietan lizentziatuek irakasleen ordezkapenei buruzko kexa asko agertu zituzten. Hori kontuan izanda ere, jasotako kexen kopurua murriztu egin da aurreko ekitaldien aldean.

Orokorrean, kexek ukitutako administrazioak harkor agertu dira eta erakunde honi behar zuen laguntza eman diote. Hala ere, oztopotzat baino ezin har daitezkeen jarrerak ere bizi izan ditugu. Hala jokatu du [Derioko Udalak](#). Udal horren laguntza falta etengabea dela-eta, ezin izan ditugu argitu udal langile batek izatez burutzen ari omen den eginkizunei buruzko balizko aldeak. Langile horrek lehenago ere jo zuen erakunde honetara kexu beste lanpostu batera atxiki zutela-eta. Hala, udal administrazio horrek argibideak emateko betebeharrari uko egiteak txosten hori argudioetan oinarrituta ebaztea galarazi digu.

II. Jarduera-plana

Erakundearen antolakuntzari eta arloen egiturari buruz onartutako erreformaren arabera, herri-administrazioen zerbitzurako langileen arloa arlo materialak izenekoan baitakoa da.

Halako arloetan jarduera gehienak jasotako kexek dakartzate. Horregatik erabaki dugu jarduketa planetan datozen adierazleak xehetasunez aipatzea. 2010. urte honetan erantzuna eman zaien unean uneko jarduketak baino ez ditugu nabarmenduko.

Haien artean, lehenbizi, [familia eta lan premiak kontziliatzeko neurri gisa lanaldia murriztu edota egokitze eskabideei buruzko gomendio orokorra](#) aipatuko dugu. Hura txosten honetako IV kapituluari dator eta haren irakurketari lotuko gatzazkio.

Gomendio hori 2010. urte honetan, [UPV/EHUren](#) lankidetzaz antolatzen ditugun udako ikastaroen esparruan, burututako jardunaldian egindako hausnarketako batzuen emaitza da eta honako izenburua dauka: *"Lana, familia eta norberaren bizitza bateragarri egiten laguntzeko politika publikoak berriz aztertze bidean"*.

Bestalde, aipatzekoa da enpleguaren eta enplegurako lanbide-heziketaren esparruan Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak burutzen dituen lan-arloko legeria betearazteko eginkizunen eta zerbitzuen transferentzia onartuen esparruan giza baliabideak eskualdatzeari dagokionez erabaki dugun jarraipen lana. Hura jasotzen duen dekretua honakoa da: [289/2010 Dekretua, azaroaren 9koa](#), Transferentzien Batzorde Mistoaren 2010eko urriaren 28ko Akordioa onartzen duena. Akordio horren arabera, Euskal Autonomia Erkidegoari eskualdatzen zaizkio lanaren, enpleguaren eta enplegurako lanbide-heziketaren esparruan Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak burutzen dituen lan-arloko legeria betearazteko eginkizunak eta zerbitzuak, azaroaren 5eko 1441/2010 Errege Dekretuan xedatutakoaren arabera (azaroaren 16ko EHAA) ([akatsen zuzenketa](#) abenduaren 3an argitaratu da).

Halaber, espetxeetan zerbitzuak ematen dituzten irakasleei eta erlijio irakasleei dagokiez jarraipen lan berbera egiteko asmoa daukagu.

III. Kexarik aipagarrienak

III.1. Hautapena

2010ea, zenbait **hautapen prozesuren antolakuntza** irizpide batzuez arduratu behar izan dugu.

Hola, [Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuak](#) 2008an egindako lan eskaintza publikoari dagozkion zenbait hautapen prozesuk aukera eman digute hautagai batzuek **azterketaren eguna atzeratzeko edo hura egiteko lekua aldatzeko egindako eskaerei** eman beharreko trataera aztertzeko. Hautagai horien ustez euren egoerak ez die aukerarik ematen iragarritako denboran eta tokian azterketara aurkezteko. **Hautagaiok** gertaeren unean **haurdun** zeuden eta, aurreikusten zenez, Osakidetza hautapen prozesu haietako oposizioko azterketarako ezarri zuen dataren inguruan erdituko ziren.

Gure azterketaren ondorioak hemen jaso dira: [Arartekoaren ebazpena, 2010eko urtarrilaren 26koa](#). Horren bidez, amaitutzat ematen da hautagaiak oposizioko azterketa beste egun edota leku batean egiteko, deitutako azterketara joatea galarazten dien kausa justifikatua dela-eta Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuari egindako kexen azterketa.

Irakaskuntzan, ordea, erakunde honetara jo duen pertsonak [Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak](#) bigarren hezkuntzako irakasle taldean sartzeko iragarri zuen hautapen prozesuan parte hartu zuen eta, halaber, interesa izan zuen hizkuntza eskola ofizialen ingeleseko C1 gaitasun mailaren ziurtagiria ateratzeko azterketa libreetarako deialdian. Pertsona horrek **hautapen prozeduraren aurkezpen ekitaldira joatek betebeharra** dispentsatzeko aukera eskatu zuen, ingeleseko azterketa egiteko eguna eta hautapen prozesuaren aurkezpen eta argibide ekitaldiaren eguna bat zetozelako.

Erakunde honek badaki zer garrantzitsua den lehiaketa prozedurak behar bezala arautzea eta horregatik ulertzen dugu hezkuntza administrazioak badaezpadako neurriak, hala nola hautapen prozesuaren aurkezpen ekitaldia derrigorrezkoa izatea, jarri izana. Hala ere, gure harridura adierazi behar izan dugu aurkezpen horretara ez bertaratzeak ekar ditzakeen ondorio hain larriengatik, oinarriek eurek prozesutik kanpo geratzeko aukera xedatzen baitute. Horregatik, hain zuzen ere, gure aburuz, auzitegiei zuhurtasun eta zorroztasun handia eskatu behar zaie behin-behineko salbuespenak onartzeko aukera baloratzekoan, ondo ulertuta, hots, lan hori erabakitzeke duten tartean sartzeko bada ere, ebazpenak ondo oinarritutako eta arrazoitutako jarreraren emaitza izan behar dela, aztertutako kasuan azkenean gertatu zen bezalaxe.

Epigrafe honetan Ertzaintzaren oinarriko eskalan agente kategorian sartzeko hautapen prozeduratik kanpo utzi ziren interesdun batzuek bultzatutako kexa ere aipatu nahi dugu. Interesdun horiek tratu iraingarri eta laidogarria pairatu zuten polizia eskolan **Ertzaintzan sartzeko prestakuntza ikastaroa** egiten zuten bitartean eta zero puntu eman zitzaizen soziograma izeneko proban; azken inguruabar horrek eragin zuen praktika fase hori gainditu ez izana.

Administrazioarekiko auzietako auzitegian interesdun horiei buruz emandako ebazpenek ez digute biderik eman **taldeko pertsonen arteko harreman arloaren balorazioaren** baliozkotasuna zalantzan jartzeko, parte hartu zuten magistratuek adierazi baitute ez dela frogatu **soziograma** izeneko proba sorreratik akastuta zegoenik. Hala eta guztiz ere, gure ustez, interesdun biek izandako emaitzak hain harrigarriak izanda (zero puntu), gomendagarria da Sailak aztertzea egokia denetz proba mota horri eustea edo, gutxienez, egiten den baldintzak eta, beharbada, arlo horri, polizia lana burutzeko baloratzen eta garrantzitsutzat jotzen diren gainontzeko jarreraren edo nortasunari buruzko eragileen aldean, eman behar zaion pisu erlatiboa.

Bestalde, eta zigor-arloko auzitegian edo jurisdikzioan frogatutako gertaeren errealitate eztabaida ezinetatik abiatuta, erakunde honen ustez, ezinbestekoa da Sailak bere egitea holako gertaerak, ahal den neurrian, berriz ez errepikatzea bermatu ahal izateko zuhurtzia edo neurri guztiak hartu beharra, kontuan hartuta, hain zuzen ere, gertaeren testuinguru zehatza, hots: polizia eskolan praktikako agenteak prestatzeko aldian. Era berean, erakunde honen ustez, Sailak bere egin behar du etorkizuneko agenteen prestakuntzan **giza eskubi-deei buruzko prestakuntza** bereziki zaintzeko eta pertsona homosexual eta transexualen duintasunarenganako begirunea sakontzeko ahalegina, euskal poliziako etorkizuneko kideen artean jarrera homofoboak betiko baztertzeko.

Hautapenari buruzko lehenengo atal hau bukatzeko, aipatu nahi dugu, halaber, 2007ko urriaren 16an, erakunde honek ebazpen bat eman zuela; haren bidez, Ertzaintzaren oinarriko eskalako agente kategorian sartzeko hautapen prozedurarako deialdiari buruz egindako jarduketa bukatu zen eta, deialdi hark, lehen aldiz, **emakume hautagaien alde plazak gordetzeko** neurria sartu zuen.

Orduan esan genuen, erakunde honek, ontzat jotzen zuela Ertzaintza barruan emakume kopuruaren eta gizon kopuruaren arteko egiturazko desberdintasuna gutxitzeko xedez hasitako bidea, Euskadiko polizia eskolak iragarritako sartzeko hautapen prozesuetan desberdintasunak ezabatzeko eta berdintasuna sustatzeko neurriak sartu zirelako, baina, hala ere, ulertzen genuela, mementoz, egungo arau esparruaren arabera, neurri haiek Emakumeen eta Gizonen arteko Berdintasunerako [otsailaren 19ko 4/2005 Legeko](#) azken xedapenetan bigarrenak Euskal Funtzio Publikoari buruzko uztailaren 6ko 6/1989 Legeko 27. artikuluari erantsitako edukian xedatutakoari lotu behar zitzaizkiola.

Duela zenbait hilabete, Euskadiko Justizia Auzitegi Nagusiak gai berari buruzko ebazpena eman du, Ertzaintzako ikuskaritzako eskalako krimenen ikerketako ofizialorde kategoriara igotzeko hautapen prozesuari buruz aurkeztu zen helegitea dela-eta. ([Administrazioarekiko Auzietarako Salaren 2010eko maiatzaren 12ko ebazpena](#)), eta horrek lehenago egin genituen balorazioak berrestera garamatza.

Horren guztiaren ondoren, erakunde honetan kexa idazti bat sartu da. Horrek, auzitegien ebazpen horri datzekion ondorioak kontuan hartuta, ordea, agertu du Euskal Herriko Poliziari buruzko [uztailaren 17ko 4/1992 Legeko](#) 59.2 artikuluan xedatutako trebakuntza ikastaroetan sartzeko zeharkako bazterketa dagoela; izan ere, diotenez, emakumeentzat

“Ertzaintzaren lehenengo promozioetan sartzeak betoa izan zuen jarrita eta ikastaroetan sartzeko aintzat hartzen den merituetako bat haien azpiko aginte postuetako antzinasuna da”; horrek gaiaren azterketa osagarria eginarazten digu.

III.2. Egoeren erregularizazioa

Arestian **eskualdatze prozesuen** jarraipen lana aipatu dugu. Uste dugu prozesu horiek ahalbidetuko dutela duela zenbait urtetatik hona **espetxeetako irakasleek, erlijio irakasleek, Lan Publikoaren Estatu Zerbitzuko (SEPE) langileek**, etab. maiz egindako erregularizazio eskaerei behin betiko erantzutea. Ez dugu berriz errepikatuko.

Halaber, aipatu behar dugu aurten zenbait kexa jaso direla **UPV/EHUn kontratu finkoko irakasleen hautapen eta kontratazio prozesua** arautzeko legedi berria dela-eta. Kasu batzuetan haien artean loturak daudela-eta, adierazi behar dugu unibertsitate esparruko bertako langileei dagozkien prozesuei buruzko kexak ere izapidetu direla. Hori dela eta, garai batean **UNIQUAL** agentziari zuzendutako gomendioa gogorarazi behar dugu. Gomendio hura Eusko Legebiltzarrarentzako 2008ko urteko txostenean sartu zen, eta bertan irakasleen eta ikerlarien osagai gehigarriak ebaluatze eta esleitzeko prozesuari buruz burututako jarduketaren berri eman genuen. Hala, agerian utzi genuen interesdunak babesten dituzten bermeak, batez ere **motibazioari** dagozkionak, muturreraino eraman behar direla.

Baina, zalantza barik, 2010 honetan, **EUSTATentzat** lan egiten duten langileekin gertatutakoa da azpimarragarriena. Izan ere, EUSTATen zerbitzurako lan egiten duten zenbait pertsonak auzitegietan zenbait ekimen bultzatu dituzte eta, mementoz, horien ondorioz Euskadiko Justizia Auzitegi Nagusiak **aldizkako langile finkoak direla** berretsi du.

Auzitegien ebazpen horiek direla-eta, auzi-jartzaileen aldekoak izan diren heinean, Administrazioak ondorengo jarduketa bat egin behar izan du haiek gauza zitezen. Jarduketa horren bidez, funtsean, behar ziren aldizkako langile finkoen kontratuak gauzatu eta haien deialdia **Langileen Estatutuko 15.8** artikuluan xedatutakoaren arabera arautu da.

Azken horri (deialdia arautzeari) dagokionez eta langileen ordezkartzarekin berriazko hizarmena lortu arte, Administrazioak adierazi du EAEko Administrazio Orokorrean eta bere erakunde autonomoetan aldi baterako zerbitzuak emateko langileak hautatzeko **2006ko maiatzaren 30ean Jaurlaritzaren Kontseiluak hartutako akordioan** xedatutako sistema eta irizpideak aplikatzea hautatu duela.

Dena dela, Administrazioaren “ondorengo jarduketa” hori aldizkako langile finkoa izateari buruzko ebazpen judiziala irmoa bihurtu den kasuetan baino ez da gertatu, uste izan baita hola ondorengo epai batek ezin diola eragin.

Beste kasuetan, ordea, eta haiek dira erakunde honi kexa aurkeztu diotenak, eta Auzitegi Gorenean kasazio-helegitea aurkeztea erabaki dutenez, Administrazioak jarduketarik ez burutzea erabaki du, eta orain aldizkako finko kontratatutakoek osatzen duten

behin-behineko deialdi zerrendan hautagairik ez dagoenerako atzeratu du lan edo zerbitzu jakin baterako lehenagoko kontratazio bidearen arabera hautatu ahal izatea.

Jakin dugunez, interesdunek, dagozkien auzitegietan, emandako ebazpenak zati batean betearazteko eskatu dute eta eskaera horiek ezetsi egin dira, aplikatu beharreko prozesu arauengatik ebazpenak adierazleak direlako.

Hala ere, eta prozesu formaltasun horiek alde batera utzita, ohartarazi behar da interesdun horiek mugiarazten dituen nahiaren irismena bera dela-eta, Auzitegi Gorenaren balizko esku-hartzea langile finko mugagabeak izatea baiesteko edo ezesteko ondoretarako baino ez dela garrantzitsua, baina inola ere ez duela aldatuko onartu zaien aldizkako langile finkoko izaera.

Hori dela-eta, gure iritziz, aipatu ditugun ebazpen judizialak ezagutu ondoren Administrazioak izan duen jarduketak talde hori osatzen duten langile batzuen egoeraren balizko erregulazioa aintzat hartzea saihestu du, eta horretarako aitzakia edo argudioa Auzitegi Gorenak hartuko duen ebazpena izan da; hola, ordea, hala daudenei tratu kaltegarria eman die, onartutako aldizkako finkoko izaera aintzat hartzen ez duen deialdi ordena batera alboratu dituelako.

Egoera horren aurrean, Administrazioari iradoki diogu hartutako jarduketa ildo birpentsatu behar duela eta aipatutako ondorio kaltegarrien ordaina -ezinezkoa ez bada, beti zaila dena- beharrezkoa ez izateko deialdi ordena komuna behintzat bideratu behar duela.

Zorionez, Administrazioa harkor agertu da egindako gomendioaren aurrean.

III.3. *Bateraezintasunak*

Foru langile batek aurkeztutako kexari esker [Gipuzkoako Foru Aldundiak](#) daukan jokamoldearen adibide argiaren lekukoak izan gara. Jokamolde hori, izan ere, administrazio oneko printzipiotik oso urrun dago.

Foru administrazioak, laugarren eta azken ahaleginean, garai batean interesdunari [Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen Legeko](#) 102.1 artikuluan xedatutakoaren arabera baimendutako bateragarritasuna ofizios berraztertze xedez jarraitutako prozedura dela-eta, Gipuzkoako Lurralde Historikoko Aholku Batzorde Juridikoak txosten lotesle bat egin behar izan du eta, zentzu horretan egindako proposamenaren alde agertu denez, administrazio arduradunek beste arrazoibideak aintzat hartzeko aukerak mugatu ditu. Hala, berriz ere, interesdunak jurisdikzio bidera jo behar izan du bere nahien babesa lortu ahal izateko.

Edonola ere, erakunde honen jarduketa jasotzeko honako izeneko ebazpena hartu da: [Arartekoaren ebazpena, 2010eko otsailaren 16koa](#). Horren bidez, bateragarritasun baimena eskatzeari buruzko kexa batean bere esku-hartzea amaitutzat jotzen du.

III.4. *Kontziliazioa*

Norberaren, familia eta lan bizimoduaren kontziliazioari dagokionez, gure ustez garrantzitsua da ohartarazteak, dakarren berrikuntzagatik, EAEko administrazio orokorreko [Justizia eta Herri Administrazio Sailarentzat](#) lan egiten duen langile batek (adingabeentzako zentro bateko hezitzailea bera) eskatu digula hark berezko edoskitzaroa bitarteko arriskuagatik prestazio ekonomikoa onartzeari ez ezik lanpostua egokitzea edota aldatzea baimentzeari ere emandako ukoa aztertzeke. Hala ere, hark auzitegira jotzeko hartutako azken erabakia dela-eta, gure erakundea sortzen duen otsailaren 27ko 3/1985 Legeko 13.1 artikulua araberak erakunde honek eskurik ez hartzeko duen betebeharra aintzat hartu behar izan dugu.

Bestalde, Sail bereko beste langile batek ere kontziliazio premiak argudiatu ditu behar duen euskarazko hizkuntza gaitasuna lortzeko prestakuntza arratsaldez egiten jarraitzeko eskabidea arrazoitzeko.

Izan ere, 2010-2011 ikasturterako iragarritako deialdi orokorraren oinarriek ez dute jaso kontziliazio premiek trataera berezia zurrizteko aukera, prestakuntza modalitateari dagokionez, eta bere ikastaroen artean ordutegi egokiak dauzkanik egon ezean euskaltegi baimenduen antolatutako ikastaroetara joatea onartzen dute. Oinarriek eurek, ordea, premia horiei erantzun ahal izateko beste aukera batzuk ezarri ditu, hala nola autoikaskuntza izeneko modalitatea.

Hori dela-eta, erakunde honetatik ezin izan dugu kasua ez berraztertzeke aukera eztabaidatu, baia hala ere iradoki dugu, euskaraz gaitzeko etorkizuneko deialdietan, ikastaro horiek antolatzeke aukerak agortzen ahalegindu daitezela, agertutakoa bezalako familia kontziliazio premiei erantzun ahal izateke.

Atal hau amaitzeko, berriz joko dugu *Familia, lana eta norberaren bizitza bateratzeko neurri gisa bideratzea lanaldia murrizteke eta moldatzeko edo aldatzeko eskaerak* izenburupean txosten honetan IV kapituluari jasotako [gomendio orokorrera](#).

III.5. *Hizkuntz normalkuntza*

Atal honetan, interesgarria deritzogu irakaskuntzako funtzionario batek eskatuta izapidetutako kexa bat azpimarratzeari. Pertsona horrek, dagozkion probisio prozesuen bidez, 4. hizkuntza eskakizuna daukaten irakaskuntzako langileentzat zabalik dauden administrazio orokorreko postuetan sartu nahi zuen. 1984an funtzionarioak [Euskaltzaindiaren](#) B ziurtagiria lortu zuen. Arrazoizkoa dirudi pentsatzeak D ziurtagiriaren gainetik dagoela, baina 4. hizkuntza eskakizunarekiko baliokidetasuna formalki aitortuta ez dagoenez gero, parte hartzea eskatu duen prozesuetatik kanpo geratu da.

Aipatu dekretuek ziurtagiriaren eta 4. hizkuntza eskakizunaren arteko baliokidetasuna jasotzeko aukera aztertzeke eskatu ondoren, Hizkuntza Politikarako sailburuordeak horretarako

ziorik ez zekusala jakinarazi zion. Testuinguru horretan, irakasleek eurentzat zabalik dauden postu horietan parte hartzea bideragarri bihurtuko lukeen bidea aurreikusteko aukera proposatu zuen.

Gure ikuspuntutik, interesdunaren nahi hori EAeko herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautzen duen [apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuko](#) 32.a) artikuluan xedatutakoaren baitan sar daiteke. Horregatik, Justizia eta Herri Administrazio Sailaren aurrean gestio batzuk egin ditugu baina ez dute lortu ziurtagiria lortzeko dauden bide guztien bideragarritasuna agortzea.

Edonola ere, eta Justizia eta Herri Administrazio sailburuaren adierazpena ikusita (*“Hizkuntza eskakizunak egiaztatzeko IVApek urtero deitzen dituen deialdiei dagokienez, eta beste artean EAeko Administrazio Orokor honetako langileek parte hartzeko aukera duten, esan behar dugu Funtzio Publikoaren Zuzendaritza honi ez dagokiola zehaztea zeintzuk diren horietan parte har dezaketen langileak.”*), azkenean HAEEn beraren laguntza lortzea erabaki dugu.

Erakunde horren lehenengo erantzuna irakasleen trataera bereizten duen berezitasuna azpimarratzea izan da; hori dela-eta, berriz heldu behar diogu hasitako jarduketari eta azken batean administrazio orokorrean eurentzat zabaldutako lanpostuak ematea nahi duten irakasle horiei erantzutea ahalbidetuko duen bide bat jartzen lagundu.

IV. Ondorioak

Herri-administrazioen zerbitzurako langileen arloa erakundearen lana egituratzen den arlo materialak deritzenetako bat da . Arloan burututako jardueraren zatirik handiena jasotako kexek dakarte, eta horregatik izaten dira maiz errepikakorrak izapidetutako gaiak. Hala ere, askotan, kexak direla-eta burututako jarduketek bidea ematen dute hobetu daitezkeen alderdiei eta lasaiago aztertu beharreko gaien antzemateko.

Horrela, eta 2010 honetan izapidetutako kexen balantzea egiteko, Arartekoaren erakundeak euskal herri-administrazioak hautapen prozesuak kontu gero eta handiagoz antolatzeko ahaleginetan jarraitzera bultzatu nahi ditu, interesa duten hautagai guztien berdintasunezko lehia ahalik eta gehien bermatzeko.

Atal horri dagokionez, bereziki hautagai batzuen alde balizko kupoak ezartzeari edo plazak gordetzeari buruz ohartarazi nahi dugu. Horri dagokionez azpimarratu behar dugu balizko kupoak ezartzeko berme juridikoa behar dela (esaterako, plazak emakumeen alde gordez gero) eta dakartzaten aukerei dagokienez zentzuz aplikatu behar direla (esaterako, minusbaliotasuna duten pertsonen kasuetan egokitzapenak egin behar direnean).

Halaber, etorkizuneko funtzionarioak (zehazki Ertzaintzako etorkizuneko kideak) giza eskubideei buruz prestatzeari buruz adierazitakoa errepikatu behar dugu.

Adierazi dugunez, gure lana jarraipen hutsa bada ere, espetxeetako irakasleei, erlijioako irakasleei eta Lan Publikoaren Estatu Zerbitzua (SEPE) zeneko langileei dagozkien giza baliabideak eskualdatzeko prozesuak behar bezala bukatuko direlakoan daude eta espero dugu langile horiei dagokienez urte luzez egondako ziurgabetasuna eta kezka amaituko dela.

Unibertsitate esparruko bertako langileei dagozkien prozesuei buruz izapidetu diren kexak direla-eta, garai batean [UNIQUAL](#) agentziari zuzendutako gomendioa gogorarazi behar dugu. Gomendio hura [Eusko Legebiltzarrarentzako 2008ko urteko txostenean](#) sartu zen, eta bertan irakasleen eta ikerlarien osagai gehigarriak ebaluatzeko eta esleitzeko prozesuari buruz burututako jarduketaren berri eman genuen. Hala, agerian utzi genuen interesdunak babesten dituzten bermeak, batez ere motibazioari dagozkionak, muturreraino eraman behar direla.

Zalantza barik, norberaren, familia eta lan bizimoduak kontziliatzeko premiek gero eta garrantzi handiagoa daukate, lanaldia murrizteari edota egokitzeari dagokienez ez ezik, herri-administrazioen zerbitzurako langileentzako beste programa edo proiektu batzuk, hala nola prestakuntza programak, etab., eratzeari dagokionez ere. Zentzu horretan, sektore publikoan diharduten langileen kontziliozko premiak zeharkakotasunez aztertu behar dira. Bestalde, langile horiei dagokie arlo hori gidatzeko lana.

Gai horri dagokionez, IV atalean jasotako [gomendio orokorrera](#) jo ez ezik, berriz gogorarazi behar ditugu kontziliozko eskubideen ikuspegi konstituzionala eta, beraz, arlo horretan langile publikoek egindako eskaerei, motibazio eskakizunei eta abarri dagokienez, trataera fina eman beharra.

Bukatzeko, uste dugu derrigorrez aipatu behar direla lan arriskuen, besteak beste, batez ere, psikosozialak deritzenen prebentzioaren gaia eta lan jazarpenari buruz jasotako kexak. Arloko hurrengo jarduketa planetan halako kontuei arreta berezia jartzen ahalegintzeko asmoa daukagu.

II.10

ANIMALIAK BABESTEVA ETA EDUKITZEA

10. ANIMALIAK BABESTEA ETA EDUKITZEA

I. Arloa kopurutan

2010ean 7 kexa jaso dira animaliak babestearen arloan, alegia, erakundeak urte osoan zehar erregistratu dituen kexetatik %0,53.

Kexa horiek honako administrazio hauei dagozkie:

- Tokiko administrazioa..... 4
- Foru administrazioa..... 2

Azpi-arloak, berriz, honakoak izan dira:

- Animaliak edukitzea 3
- Animaliak babestea 2
- Zooguneak..... 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
2010ean hasitakoak	6	5	1	0	1	0
Aurreko urteetan hasitakoak	9	0	9	5	2	2

II. 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 bilakae-raren arabera egokitzeko, hau da, azken 15 urteotan Legea aplikatu izanaren esperientzia barne hartzeko. Ondorio horietarako, aipatzekoa da Eusko Jaurlaritzaren [Ingurumen, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza Sailak](#) jakinarazi duela 2010ean animaliak babesten dituzten zenbait elkarterekin harremanetan jartzen hasi direla, bai Euskal Autonomia Erki-degoan, bai Estatu mailan, eta erakunde publiko eta arloko eragileekin elkarrizketei ekin zaiela, aipatutako araua eguneratzeko prozesua lantzen hasteko.

III. Kexarik aipagarrienak

Arlo honetan jaso ditugun lehenengo kexak animalien bizitza-baldintzei buruzkoak izan dira, bai gune zoologikoei, bai etxebizitzetan daudenei dagokienez, eta horiek dauzkaten pertsonen animaliak edukitzeko erregimenarekin lotutakoak ere izan dira.

Aurreko ekitaldietan salaketa gehienak gune zoologikoen funtzionamenduari buruzkoak baziren ere, aurten, kexa gehiago aurkeztu dira espazio publikoetan pertsona eta animalien artean sortzen diren bizikidetzaz arazoekin loturik. Erreklamazio hauek dagokien bezala tramitzatzeko, kasuan kasuko udalera jo dugu animaliak edukitzearekin lotutako araudiaren ondorioz dauzkaten betebeharrak zein diren gogorarazteko. [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. Araudiak zehazten duenaren arabera, hiriko bide eta espazio publikoetan txakurrek kontrolaturik eta loturik egon behar dute, eta, horretarako, kateak edo uhalak erabili behar dira. Era berean, animalia horiek mikrotxiparekin identifikatuta, errolatuta eta kasuan kasuko udalerriko erregistroan erregistratuta egon behar dute.

Bestalde, hiru esku-hartze zehatz aipatu behar ditugu, eta 2009an jasotako erreklamazioei zegozkien arren, aurtengo ekitaldian burutu dira, eta azken emaitza honakoa izan da:

III.1. Lehenengo eta behin, aipatzekoa da pertsona batek planteatu zuen kexa. Bertan azaltzen zuen bere jabetza inbaditzen zuten abeltzaintza-ustiapen batzuetako animaliek, aske egoteagatik, eragozpenak eta kateak eragiten dizkiotela. Udalak arazoa konpontzen saiatzeko gauzatu zituen ekintzei dagokienez, erakunde honek gai honetako aldean artean bilerak egin zirela egiaztatu zuen, hau da, interesdunak, animalien jabeak eta udalak bilerak egin zituztela. Bilera horietako batean adostu zuten animalien jabeek animaliak beren jabetzaren mugen barrutik ez irtetea ziurtatzeko neurriak ezarri behar zituztela. Era berean, udalak aldeei gogorarazi zien udalak aske eta abandonatuta dauden animaliak jaso eta zaintzeko eskumena daukala. Udalak esku-hartze hori gauzatu zuen arren, erreklamaziogileak berriro adierazi zigun berriro ere animaliak abandonatuta egotearekin lotutako arazoak zeuzkala.

Egokiak diren tramiteak egin ondoren, [Arartekoaren 2010eko urtarrilaren 25eko ebazpenaren](#) bidez ondorioztatu genuen udal administrazioari dagokiola, kasuan kasuko foru zerbitzuarekin koordinaturik, arlo horretan esku hartzea udalerrian animaliak kontrolik gabe dabilzanean, animalia identifikatzea eta, egokia denean, behar bezala ukuiluratzea, arduradunari animalia itzuli arte. Animalia jabeak animaliak edukitzeari buruzko araudiak ezartzen dituen betebeharrak urratu baldin baditu, udalak kasuan kasurako egokia den zehapen prozedura tramitatu beharko du.

III.2. Arartekoak [EuskoTrenen](#) erabiltzaile baten erreklamazio bat jaso du. Bertan, trenetara etxeko animaliarekin sartzea ezinezkoa izatearekin ez dagoela ados adierazten zuen.

Erreklamazioa, funtsean, etxeko animalia batzuk zerbitzua aldatu gabe garraiatzeko aukerari buruzkoa zen, hau da, etxeko animaliak garraiatzeko espresuki diseinatu diren bidaiia-leku itxietan garraiatu ahal izateari buruzkoa zen.

Erakunde honetatik bidali genien eskaerari erantzunez, EuskoTrenek jakinarazi zigun debekatuta dagoela etxeko animaliekin bidaiatzea lehentasuna ematen zaiolako bidaiarien erosotasunari, eta etxeko animalia batzuek segurtasun eta higiene arazoak eragin ditzaketelako. Edozein kasutan ere, Eusko Jaurlaritzaren Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailak ohar bat bidali diela jakinarazi zigun. Horren bidez, erabakiaren inguruan hausnartzeko eta alde guztien eskubide eta interesak errespetatuz jarrera permisiboagoak izaten saiatzeko eskatzen zien.

Erakunde honen ustez, gure gizartean gero eta ohikoagoa da etxeko animaliak izatea eta gero eta gehiago bizi behar dugu elkarrekin. Animalien presentzia eta erabilgarritasuna gizakiarentzat ez da haren aldeko zerbitzu bat eskaintzera mugatzen bakarrik; aitzitik, gure eguneroko bizitzan murgildu dira eta etxeen barruko eta kanpoko bizitzan parte hartzen dute eta baldintzatu ere egiten dute: aisia, garraioa...

Era berean, estatu mailan nahiz inguruko herrialdeetan tren zerbitzuetan ikusten den joera aintzat hartuz, gailentzekoa da etxeko animaliak garraio bide publikoetan sartzeko tendentzia dagoela zalantzarik gabe. Donostiako tranbia konpainia, Madrilgo metroa, Bartzelonakoa, RENFE bere linea luzeetan nahiz aldirietako zerbitzuetan, Londresko metroa eta Parisko garraio zerbitzua joera horren adibide dira.

Hori dela eta, erakunde honek, [2010eko otsailaren 23ko ebazpenaren](#) bitartez, EuskoTreni iradokizun bat helarazi zion; hau da, garraio zerbitzu horretan etxeko animaliak erabiltzaileei eragozpenik ez eragiteko moduak eraman eramateko aukera onar dezala iradoki genion.

Horri dagokionez, azpimarratzekoa da 2011ko urtarrilaren 1ean EuskoTrenen tren, tranbia eta funikular zerbitzuen kontratazio baldintza orokorrak indarrean sartzeko direnean, bidaiariek etxeko animalia batekin bidaiatzeko aukera izango dutela, baldin eta ez bada ez animalia arriskutsua, ez gogaikarria bere forma, bolumena, zarata eta usainagatik. EuskoTrenen langileak baloratu beharko du, bere irizpide zuhurraren bidez, kasuan kasuko animalia arriskutsua den eta eragozpenik sortuko duen. Etxeko animaliekin bidaiatzen duten pertsonen ondorengo arau hauek bete beharko dituzte:

- Etxeko animaliek (txakurrak edo katuak) loturik bidaiatu beharko dute, edo, bestela, jabearen besoetan; baina ezingo dute, inola ere, eserleku bat okupatu.
- Debebatuta dago exotikotzat jo daitezkeen animaliak sartzea (narrastiak, armiar-mak, intsektuak, etab.).
- Debebatuta dago EuskoTrenen instalazio eta ibilgailuetara araudi eta ordenantzen arabera arriskutsutzat hartzen diren txakurrak sartzea.
- Txakurrek uneoro egon behar dute uhalaren bidez loturik, EuskoTrenen egoitza sartzeko den unetik bertatik atera artean, alegia.
- Segurtasun arazoak direla eta, animalia jabeak berak eraman beharko du, edo, bestela, arreta osoz jardun beharko du baliozkotze guneetan, ibilgailuen sarreran

eta, oro har, EuskoTrenen ibilgailu edo instalazioetan atea ireki eta ixten diren edozein eremutan, etxeko animaliak ez dezan inolako kalterik jasan. EuskoTren ez da erantzule izango jabeek behar bezalako arretarekin jokatu ez izanagatik animaliek jasan ditzaketen lesioengatik.

- EuskoTrenek pertsonen pilaketa handien uneetan etxeko animaliak hartzeko aukera mugatu ahalko du (kirol ekitaldiak daudenean, jaietan, zerbitzu berezietan, etab.).
- Animalia jabea edo harekin doan pertsona izango da erantzule bakarra, baita hirugarren pertsonen aurrean ere, animalia jokatibidearen ondorioz eragin litezkeen gertakari edo kalteengatik.
- 20 kilometro baino gehiagoko bidaietan, etxeko animalia jabeak animalia bidaiari dagokion txartelaren erdia ordaindu beharko du.
- Itsuen txakur laguntzaileek, aldiz, ez dituzte baldintza horiek bete beharko.
- EuskoTrenek etxeko animaliekin bidaiatzen duten pertsoneri gomendatzen die gainerako bidaiariek animalia ongi hartzen dutela ziurta daitezela, alegia, animalia presentzia ez diezaitela inposatu ikaratu daitezkeen pertsoneri. Kasu horretan, jabeak derrigorrez aldatu beharko du ibilgailuko beste tokiren batera.
- Lanegunetan animaliekin goizeko 10:00etatik aurrera bidaiatzeko ere gomendatzen da, bidaiari eta animalien arteko bizikidetzaz errazteko.

III.3. Bukatzeko, aipatzekoa da ere animaliak babesten dituen elkarte batek sustatutako kexa. Elkarrekin erakunde honetara jo zuen Bilbon udalak txakur eta katu abandonatuak kudeatzen dituen moduarekin lotutako zenbait alderdi planteatzeko.

Erreklamazioaren gai nagusia honako alderdi hauen inguruko arazoekin dago lotuta: Europar Batasuneko beste herrialde batzuetan bizi diren pertsonen animalia hartzea, Euskal Herrian bizi diren pertsonen animalia eskuratzea erraztea eta animalien sarrerak eta irteerak jasotzen dituen udal-erregistroarako sarrera. Planteatzen den beste gai bat da beharrezkoa dela animalia abandonatuaren kontrola errazteko beste neurri batzuk hartzea, katuen koloniak eta animalien jabeak sentsibilizatu egin behar direla animalia abandonatzea ekiditeko.

Bilboko Udalak planteatu diren gaien buruz emandako informazioa aztertu ondoren, honako ondorio hauetara iritsi ginen:

- Animalia abandonatuak hartzen dituen udal zentroaren kudeaketak interesdun guztiei egunero hiru orduz sartzeko aukera ematen die. Zerbitzu hori teknologia berrien erabilerekin bitartez ere eskaintzen da, webgunearen bidez, adibidez, udalak eskaintzen duen zerbitzura sar daiteke.
- Egoitza batzuetara sartzeko mugatuta dago zerbitzuaren beharren ondorioz, baina horrek ez du galarazten animalia prestatutako espazio publikoetan erakutsi ahal izatea. Nolanahi ere, gune zoologikoak kontrolatu eta ikuskatzeko zerbitzua foru administrazioei dagokie.

- Erakunde honen ustez, animalien adopzioa neurri positibo bat da animalia abandonatuak sakrifikatzea saihesteko. Entrega prozedura modu publiko eta gardenean egin behar da, eta, konkurrentzia librean, hartutako animalietako bat adoptatu nahi duten pertsona guztien artean, beren biziokiarekin lotutako diskriminaziorik gabe. Nolanahi ere, administrazioek lekualdaketen osasun baldintzen eta identifikazioaren kontrolaren araudia betetzen dela ziurtatu behar du.
- Animalien harrera zentroen kudeaketa- eta identifikazio-erregistro publikoek barne hartzen dituzten datu pertsonaletara sartzeko, beharrezkoa izango litzateke interesdunek beren baimena ematea [Datu Pertsonalen Babesari buruzko Lege Organikoko 11. artikulua](#) ezartzen duenaren arabera.

Bukatzeko, katuen kolonia bat sortzeari dagokionez, Bilboko Udala elkarteak horrekin lotuta egin zuen proposamena aztertzeko prest agertu zen. Elkarteak katuen kolonia bat ezarri nahi duela eta, azpimarratzekoa da animaliak edukitzeari buruzko Ordenantzan bertan, 10.4 artikuluan, honakoa ezartzen dela: *“Udalak katuen koloniak sustatu ahaliko ditu horiek ez sakrifikatzeko neurri gisa. Kolonia horiek animalia talde kontrolatuek osatuko dituzte. Hartara, katuek behar bezala antzeturik egon beharko dute, espazio publikoetan egongo dira eta irabazi asmorik gabeko erakunde eta elkarteen ardurapean egongo dira.”*

Hala eta guztiz ere, azaldutako aurrekari eta ohar juridikoak kontuan hartuz, [Arartekoaren 2010eko ekainaren 16ko ebazpenaren](#) bitartez Bilboko Udalarai iradoki genion Bilbon abandonatuta dauden txakurrak eta katuak jaso eta adopzioan entregatzeko udal zerbitzuak animaliak defendatzen dituzten elkarte jakin batzuei, kasu puntual batzuetan, zerbitzura sartzentz diezaiela zerbitzuak nola funtzionatzen duen eta instalazioen egoera zein den ikus dezaten. Etxeko animalien zaintzari buruzko udal erregistroen organo titullarrak dauden erregistroko datuetara sartzeari ahalbidetzea, datu pertsonalak banandu ondoren, interes legitimoa, indibiduala edo kolektiboa ziurtatzen den kasuetan. Halaber, posible izango litzateke administrazio zerbitzuko informazio estatistikoa bidaltzea animaliak beste autonomia erkidego edo herrialde batzuei lagatzen zaizkien kasuei buruz. Elkarte erreklamaziogileak aurkeztu duen plana, Bilboko udalbarrutian katuen kolonia bat eratzeari buruzkoa, sustatzeko, eta, bideragarritzat jotzen baldin bada, proposamena martxan jartzeko.

IV. Ondorioak

Arlo horretan kexak animaliak edukitzeari eta horien ongizateari (partikularren etxebizitzetan nahiz espazio publikoetan, eta, bereziki, animalien harrera edo egoitza zentroetan, alegia, gune zoologikoetan) buruzkoak dira.

Aurtengo ekitaldian, pertsona eta animalien bizikidetzak zenbait esparrutan eragindako gatazkak gailendu egin dira animalien egoera edo tratua zalantzan jarri duten kexekin alderatuta. Herritarrek aurrean ere erakunde honetara jotzen jarraitu dute administrazioek animalia batzuek espazio publiko jakin batzuetan jasan dituzten eraso edo gertakarien aurrean ez dutela erantzun salatzeko.

Udalen zeregina da pertsonen kalteak eragitea ekiditeko animaliak edukitzeari buruzko araudia betetzen dela ziurtatzea. Hartara, hiriko bide eta espazio publikoetan txakurrek kontrolaturik eta loturik egon behar dute, eta, horretarako, kateak edo uhalak erabili behar dira. Halaber, animalia horiek mikrotxiparekin identifikaturik, eroldaturik eta kasuan kasuko udalerriko erregistroan erregistraturik egon behar dute. Horretarako, garrantzitsua da Toki Erakundeek animaliak identifikatzeko kanpainak egitea, txakurrak abandonatzeak, erasoak, kexek, etab. eragin ditzaketen ondorio negatiboak ekiditeko.

Hala ere, gaur egun argi dago gero eta etxeko animalia gehiago daudela espazio publikoetan. Horrenbestez, udalerriek kontrol politikak ezartzea ezinbestekoa den arren, agian, komenigarria izango litzateke etxeko animaliak dauzkaten pertsonen eta gainerako herri-tarren arteko bizikidetzaren orekatua lortzeko bestelako irtenbideak hartzea. Horren harira, aipatzekoak dira animalien babeserako elkarte batzuek proposatzen dituzten neurri batzuk. Horren harira, honako behar hauek gailentzen dituzte: (1) beharrezkoa da animalientzako aisialdirako eremu zehatzak prestatzea, izan ere, animalia etengabe uhalarekin lotuta egoteak eta, batzuetan, muturrekoa ere eraman behar izateak animaliak modu agresiboan jokatzeko eragin dezake; (2) beharrezkoa da animalien jabeen txakurren kakak jasotzeko aukera emateko udal baliabide egokiak eskuragarri jartzea eta (3) beharrezkoa da informazio kanpainak egitea animalien jabeak animaliak edukitzearekin lotutako alderdietan hezi eta kontzientziazteko, dauzkaten betebeharrak zein diren eta betebeharrak horiek ez betetzearen ondorioak zein diren jakin dezaten.

II.11

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

11. HERRI-ADMINISTRATIOEN ARAUBIDE JURIDIKOA, ONDASUNAK ETA ZERBITZUAK

I. Arloa kopurutan

Aurten 116 kexa jaso da guztira arlo honetan, eta eragindako administrazioak gorabehera horiek eduki duten banaketa hau izan da:

- Tokiko administrazioa..... 107
- Foru administrazioa 11
- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza) 6
- UPV/EHU 1

Azpiarlokako banaketari dagokionez, sailkapena honakoa da:

- Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazio erantzukizuna 34
- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura 30
- Tokiko zerbitzu publikoak 30
- Udal eroldaren kudeaketa..... 13
- Beste alderdi batzuk 7
- Informazioa eta herritarren parte-hartzea 2

Arlo honetan jasotako kexen informazio estatistikoa ekitaldia ixterakoan hau da:

	GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
2010ean hasitakoak	125	41	78	27	38	13	6
Aurreko urteetan hasitakoak*	108	20	79	41	38	0	9

* Kopuru orokorre dagokienez, aurten arloak berrantolatu egin direnez eta, zehazki, Herri Lanak eta Zerbitzuak izeneko arlo zaharra xehatu egin denez bi arlotan, epigrafe honetatik aparteko arlo gisa Herri Lan, Garraio eta Azpiegitura gaiari dagokiona sortuz, ezinezkoa da alderaketa egitea aurreko ekitaldian eta honetan jasotako kexen bilakaeraren gainean.

Jasotako kexa gehienen izapidetze egoera arrazoizkoa da, eta gure jarduna, gutxi gorabehera, amaitu egin da eskuratutako guztien bi herenetan. Batez ere, laugarren hiru hilekoan jasotako kexei dagozkien jarduera fase ezberdinetan daudenak falta dira. Hala eta guztiz ere, zenbait administrazioen **laguntza falta** dela-eta neurritz gainera atzerapena jasan duen espediente kopuru bat badagoela azpimarratu daiteke. Egindako kudeaketak ugariak izan arren, administrazio batzuek ez diote jaramonik egin erakunde honetatik kexek plan-teatutako gaiet buruz informa dezaten egin zaizkien errekerimendueti, eta guk jakinarazitako

gaiak atenditzeko jarrerari buruz ere ez dute adierazpenik egin, salatutako administrazio jardunari buruz behar besteko agiri eskura genuela uste genuen kasu horietan. Gainera, ez dugu ahaztu behar atzerapen eta lankidetzat falta hau batu egiten zaiola alde aurretik herri-tarrek jasan behar izan duten itxaron beharrari, hain zuzen ere eragindako administrazioak beren eskaerak zuzenean ez atenditzearen ondorioz.

Zentzu horretan, bereziki azpimarratu behar da [Mutrikuko Udalaren](#) laguntza falta,. Administrazio horrekin 2009ko ekitaldiari dagokion hiru kexa espediente dugu oraindik ebatzi gabe, eta hori egindako errekerimenduak, ohartarazpenak eta gainerako kudeaketak eginda ere.

Azpimarratu beharreko beste alderdia, arlo honetan izapidetutako kexen kopuru garrantzitsu baten gune nagusi gisa ageri dena, **administrazioaren isiltasunak** izaten jarraitzen du. Nobedade bat ez bada ere, berriro ere azpimarratu behar dugu eskaera bat aurkezten duen pertsona ororen eskubidea dela erantzun arrazoitu bat eskuratzea idatziz eta arrazoizko denbora epe baten barruan. Administrazio isiltasuna ez da hautabide edo aukera bat administrazioarentzat prozedura bat amaitzeko, hain zuzen ere kasu zehatzen bati buruz hitz egiterakoan memoria honen beste atal batean garatu ahal izango dugun bezala.

II. Lege-berrikuntzak

Aurreko ekitaldiaren amaiera aldera, [17/2009 Legea onetsi zen, azaroaren 23koa](#), zerbitzuen eskuragarritasun eta erabilera askatasunari buruzkoa,. Horrek, neurri batean, Zuzenbide espainiarraren barruan sartzen du [2006/123/EE Zuzentaraua, 2006ko abenduaren 12koa, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena](#), zerbitzuei buruzkoa barne merkaturan (aurrerantzean Zerbitzuen Zuzentaraua).

Bestalde, azaroaren 23ko 17/2009 Legeari egokitzeko lege ezberdinak aldarazteari buruzko [abenduaren 22ko 25/2009 Legeak](#) ebaluatu egin zuen eragindako estatu mailako lege araudia lege horrek finkatzen dituen printzipioetara egokitzeko, eta lege testu ezberdinetan kasuan kasuko aldarazpenak onetsi zituen.

Aldarazpen horien artean, eta izaera horizontala edukitzeagatik, aipatzekoak dira Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren [azaroaren 26ko 30/1992 Legean](#) (AJAPEL) sartutako aldaketak:. Horiek jarduerak garatzeko esku hartzeko printzipioei, administrazio isiltasunari eta aitopen arduratsuko eta alde aurretiko komunikazioko tresna berriei buruzkoak dira (39 bis, 43 eta 71 bis artikulua). Tokiko administrazioei dagokienez, azpimarratzekoak dira 70 bis artikulua 4. idatz zatiari erantsitakoa eta Toki Araubidearen Oinarriak Arautzen dituen [apirilaren 2ko 7/1985 Legearen](#) (TAOAL) 84. artikulua aldarazpena (). Horrek sartu egiten du leihatila bakarra erabiltzearena, eta tokiko eremuarentzat esku hartzeko tresna berriak barneratzen, AJAPELen 29 bis artikulua aldarapenarekin bat eginez.

Herri-administrazio guztien esku-hartze jarduera araudiari egokitzea, bakoitza bere eskumene esparruan, erabakigarria eta presazkoa izan behar da, izan ere, ezin dugu ahaztu egokitzapen hori gauzatu bitartean bizi den egoeran edozein pertsonak Zerbitzuen Zuzentaruaren

aplikatzen den “eragin zuzena” izeneko horri heldu diezaiokeela. Labur adieraztearren, arau jakin bat egokia ez bada edo administrazio esku-hartzeko araubide berriaren manuen aurka egiten duela uste bada, egokitzen ez den araua ezin aplikatzea exijitu ahal da, horrek guztiak ekar dezakeen segurtasun juridiko falta handiarekin eta gatazkekin.

Adierazi dugun moduan, esparru arautzaile berri honek ez ditu ekarri ez arau autonomikoek, ez gure autonomia erkidegoko tokiko erregelamenduek sartu beharreko erreformak araudi berriak eragindako eremuetara. [Eusko Jaurlaritzak](#) argitaratu egin zuen 2010eko maiatzaren 7an (84. zk.ko EHAA) ebazpen bat. Horren bitartez, jendaurrean jarri zen [Zerbitzuen Zuzentzaren araubide berria](#), baina une honetara arte ez da onetsi.

Tokiko erakundeei dagokienez, haiek duten eskumen arautzailearen zati handi bat Estatuko oinarritzko araudian ez ezik kokatu egiten bada ere oraindik egokitu ez diren arau autonomikoen testuinguruan (hirigintza araudia, ingurumenekoa, turismokoa, merkataritzakoa, batzuk aipatzearen), toki mailan erregulazio esparru garrantzitsu bat dago eta esparru hori Ordenantzek eta Erregelamenduek eratzen dute. Erregelamendu multzo hori, azken batean udalerrian finkatzen diren zerbitzu jarduerak egiteko behar diren berariazko prozedurak eta beharrezko betekizunak arautzen dituena, egokitu egin behar da araudi berrira. Ebaluazio eta berrikuspen lan garrantzitsua, aldikari ofizialetan eta tokiko webguneetan ikusitakoaren arabera egiteke dagoena funtsean, aukera bat da prozedurak sinpleago egiteko eta,aldi berean, zerbitzuen kalitatean maila altua sustatzeko. Halaber, justifikaziorik gabe eta proportziorik gabe zerbitzuen merkaturaren funtzionamenduari mugak jartzea saihestuko da.

Edonola ere, ez da zera ahaztu behar: erreforma hau gidatzen duten printzipio eta irizpideei jarraiki, ezinbestekoa izango da arrazoitze ariketa bat egitea –espediten behar bezala dokumentatuta– bakarkako edo taldeko eskubideak baliatzeko edo jarduera bat garatzeko aurreikusten diren mugen gainean, eta guztia diskrezio ahala baliatzerakoan kontrol egokia egite aldera. Gauzak horrela, eta xehetasunetan galtzeko asmorik eduki gabe, hurrengo printzipio eta irizpideak aipatuko ditugu:

- Murrizketa gutxien dakarren neurria aukeratzea. Kontuan hartu behar da baimena eta lizentzia salbuespen bihurtzen direla alde aurretiko komunikazioaren edo aitorten arduratsuen arau orokorarentzat, beraz, salbuespenaren aplikazioa justifikatu egin beharko da.
- Haren beharra arrazoitze interes publikoa babeste aldera. Horrela: neurri murriztaileago bat behar izateko zer interes publiko babestu behar den zehaztea.
- Lortu nahi diren helburuak lortzeko haien egokitzapena justifikatzea, hau da, aukeratu-tako baimen tresnaren proportzionaltasuna justifikatzea.
- Baimena beharrezkoa den kasuan, tratu aldean edo bereizketakoen debekua finkatzea (adibidez: beharrezkoa izango da aztertzea zenbait betekizunen eskakizuna, esate baterako, udalerrri jakin batean bizi beharra azokan instalatu ahal izateko).
- Irizpide argiak eta nabariak, gardenak eta irisgarriak aplikatzea, eta baita helburuak ere. Horrela, irizpide eta helburu horiek jendaurrean jarri beharko dira aurrez eta lehia errespetatu beharko da, baimenak mugatuak diren kasuan (hasiera batean eskuratzea

erraza den jarduera arautua. Adibidez: mahai hankabakarrekin eta terrazekin jabari publikoa okupatzeko lizentziak).

- Kontuan hartu behar da, orokorrean, baimenak denbora mugagabe baterako izaten direla, haien kopurua mugatua bada (arrazoitutako galarazpen teknikoak edo baliabide naturalen eskasia), aldeztu aurretik ezarritako baldintzak automatikoki berritzen badira edo egiaztatu beharreko interes orokorreko arrazoiengatik mugatzen badira salbu.

Azkenik, aipatu egin nahi dugu 2010eko azaroaren 24an (226 zk.ko EHAA) [ebazpena argitaratu zela](#). [Horren bitartez, jendaurrean jarri zen Euskadiko Udal Legearen Aurreproiektua](#). Izapide hori bete egin zen, gure autonomia erkidegoan bizi diren pertsona guztiei eragiten dielako Euskadi eratzen duten udalerrietako auzotar diren partetik. Espero dugu oraingoan ahalik eta lasterren onetsi ahal izatea udal legea, hain garrantzitsua eta esanguratsua izaki tokiko gobernuztat.

III. Jarduera-plana

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

IV. Kexarik aipagarrienak

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

IV.1. *Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura*

Lehen ere esan dugun moduan, herri-administrazio ezberdinen erantzun falta da jasotako kexa kopuru garrantzitsu batek planteatzen duen lehenengo arazoa eta, beraz, berriro ere azpimarratu behar dugu idatziz eskaera bat aurkezten duen pertsona orok eskubidea duela bere nahiarekiko erantzuna jasotzeko, baita agian planteatutako gaiaren muinari buruz arrazoirik ez badu ere. Herri-administrazioak herritarrentzako zerbitzua jarraitu behar du bere jardunean ([AJAPELen 3.2. artikulua](#)). Hain zuzen ere, haiek beren nahiekiko erantzun bat jasotzeko eskubidea dute beti eta, gainera, erantzun horrek arrazoitua izan behar du eta epe onargarri baten barruan eskuratutakoa izan.

Arazo honen aurrean, herri-administrazio batzuk eskaera horiei ez erantzuteko ematen dituzten arrazoiak xebreak dira benetan, eta **administrazio isiltasuna** justifikatzeko Legeak hitzez hitz esaten duenaren aurkako zentzuan arauari heldera ere iritsi dira. Beste

hainbatetan eta Legebiltzarrari aurkeztutako beste txosten batzuetan jada adierazi izan badugu ere, berriro azpimarratu behar dugu administrazio isiltasuna ez dela Legeak aurreikusitako bide bat prozedura bat amaitzeko, ezta herri-administrazioen “eskubide” bat ere. Aldiz, partikularrek duten berme bat da Administrazioak bere funtzioa eraginkortasunez bete ez duenerako. Horrelako jarreraren adibide, aipatu egin genezake [Arartekoaren 2010eko abuztuaren 25eko ebazpenean](#) jasotakoa,. Horren bitartez, [Balmasedako Udalari](#) gomendatu egiten zitzaion beren beregi eta modu arrazoituan ebatz zezala ondare erantzukizuneko erreklamazio bat, ibilgailu batek jasandako kalteengatik.

IV.2. Udal eroldaren kudeaketa

ldatz zati honetan zera azpimarratzen dugu aurten: erreklamatazailak benetan bizi diren helbidean erroldatu ahal izateko zailtasunak jasotzen dituzten kexak behar bezala konpondu direla, orokorrean. Hala eta guztiz ere, harritzekoa da behin eta berriro errepikatu beharra zein den biztanleen udal eroldaren xedea eta, aldaketak aldaketa, aspaldikoa den araudi baten aplikazio zuzena.

Izapidetu ditugun kexak udalek emandako ezezkoekiko desadostasunekoak izan dira, bizigarritasunik gabeko biziokietan edo benetan etxebizitza gisa erabiltzeko baimenik ez zutenetan erroldatzea lortzeko garaian. Bizitokitzat zuten etxebizitza okupatzeko legezko titulurik ez zuten pertsonen kasuren bat ere izan dugu, eta, horregatik, jabearen kasuan kasuko baimena ez zutenez, udalak ukatu egin zien erroldatzea.

Kasu horietan guztietan, eragindako udalei gogorarazi egin genien gai honi buruzko betebeharrak zeintzuk diren, hain zuzen ere Erroldak biziokia islatu behar duela, toki fisikoaren zentzuan, benetan udalerriko auzotar bakoitza bizi den tokia jaso behar duela. Udalak benetan egiaztatu dezake eta egiaztatu behar du pertsona bat bizi egingo dela esan duen toki horretan, eta, horretarako, eskura dituen baliabideak erabil ditzake, udaltzaingoari txostena eskatuz edo hori egiaztatzeko eskura eduki ditzakeen beste bide batzuk erabiliz, betiere, eskaerak zalantzarik eragiten badu. Edonola ere, ez da udalaren eskumenekoa etxebizitzaren titulartasunari buruzko gatazka juridiko-privatuetan edo etxebizitzari eragiten dioten bestelako inguruabar fisiko, higieniko, osasuneko edo beste edozein inguruabarretan sartzea. Alderdi horiek guztiek ez dute zerikusirik biztanleen erroldaren xedearekin, eta beren legezko bideak dituzte konpontzeko.

IV.3. Informazioa eta herritarren parte-hartzea

Norberak bere burua antolatzeko eskumena baliatuz eta izaera organikoko arauen bitartez, geroz eta tokiko administrazio gehiagok arautzen du tokiko biziokia publikoko gaietan herritarren parte-hartzea ahalbidetzeko egitura jakinen bat. Herritarren parte-hartzerako jarri diren bideek erabaki politikoak hartzeko prozesuan esku hartzen dela bultzatu behar dute eta, beraz, antolatutako talde handien eta, orokorrean, herritarren lankidetzeta eta ekarpena geroz eta handiagoa izan, orduan eta eraginkorragoa izango da erabakiak hartzea.

Aitzitik, aipamen erretorikotik edota araudia sortzetik harago joanez, herritarren parte-hartzerako tresna organiko hauek sortzea ez da nahikoa, ondoren horiei behar besteko protagonismorik ematen ez bazaie. Herritarren parte-hartzerako bideen sorrerak eragin egin behar du tokiko gobernuek eraginkortasun gehiagorekin gain hartzea informazioa hobeki eskuratzeak, egiten dutenaren eta egin nahi dutenaren gaineko gardentasun gehiago edukitzeak eta erabakiak hartzerakoan parte hartzeko dauden bideen optimizazioak zera ahalbidetzen dutela:

- Erabaki hobeak hartzea.
- Hartutako erabakiak eraginkortasun gehiagorekin aplikatzea.
- Jendea sensibiltzatzea, hartzen diren erabakiek zer arazori erantzun behar dioten azalduz.
- Herritarrei esku hartzeko aukera ematen diote.
- Agintari publikoei lagundu egiten diete behar bezala aintzat hartzen herritarren kezkek eta esperientziak.

Zentzu horretan, interesgarria da egiaztatzea nola zenbaitetan jardunaren oinarrian eduki nahi den izpirituak eta herritarren parte-hartzearen araudi organikoak berak talka egiten duten argi eta garbi egunerokoaren errealitatearekin. Gauzak horrela, sindikatu batek planteatutako kexa bat izapidetu dugu. Hari [Gasteizko Udalak](#) ukatu egin zion parte-hartzeko sektore organo batean parte hartu ahal izatea. [Herritarren Parte-hartzerako Gida Planak 2008-2011](#), adierazi egiten du udalak aukeratutako herritarren parte-hartzerako eredia abiatu egiten dela hiru dimentsio identifikatuz, eta horiek bateragarriak eta osagarriak direla kasuan kasuko organo iraunkorrekiko: Dimentsio orokor bat, organo gisa udalerriko gizarte kontseilua duena; sektore dimentsio bat, sektore kontseiluen bitartez, eta lurralde dimentsio bat, lurralde kontseiluen bitartez. Labur adieraztearren, Planak azpimarratu egiten du hiru dimentsio horiek ez direla itxiak, eta garrantzitsua dela haien arteko elkarrekintza, izan ere, gai batzuk, haien izaera dela-eta, dimentsio batean baino gehiagotan jorratu beharko dira eta, arrazoi berdinarengatik, entitate batzuk –nahi izanez gero– parte-hartze eremu batean baino gehiagotan parte hartuko dute.

Izpiritu horri jarraiki, Udalak parte-hartze organo ezberdinen sorrera arautzen du, adibidez Udalerriko Gizarte Kontseilua eta Sektore Kontseilu ezberdinak. Aitzitik, sindikatu erreklamazioak sektore kontseiluetako batean parte hartu ahal izateko aukera ukatu zuen, horretarako behar besteko arrazoirik eman gabe. Hori dela eta, erakunde honek ebazpena egin zuen, nahiz eta hura ez zuten onartu. [Ebazpena 2010eko maiatzaren 17koa](#) izan zen, eta horren bidez Gasteizko Udalari gomendatzen zitzaion ELA sindikatuak egin zuen eskaera, Hirugarren Adinekoen Sektore Kontseiluan parte hartzekoa, behar bezala ebazteko.

IV.4. Herri-administrazioen ondarea

Jaso ditugun erreklamazioek zerikusia dute herri-administrazioek gaizki erabiltzearekin **ondare publikoaren** defentsaren gaian dituzten eskumen zabalak. Hala ere, Administrazioaren eskumenak, eta, zehazkiago esatearren, ikerkuntza eskumena eta edukitza

berreskuratzekoa jabari publikokoak omen diren ondasunak defendatze aldera, pribilegio erako tresnak dira, eta horien justifikazioa ondare publikoa defendatzean dago. Aitzitik, eskumen horiek ezin dira bihurtu bide azkar bat ondasun bat erabiltzeko behar beste egiaztatu izan gabe jabari publikokoa den edo izan den.

Jurisprudentziak, eskumen horiek baliatzea mugatzeko garaian, behin eta berriro adierazi du **edukitza berreskuratzea** erabat egiaztaturik geratu behar dela kasuan kasuko espedientean, eta horretarako administrazio edukitzaren froga ukazina eduki. Horrela, jabariaren alorrean sor daitekeen edozein gai ohiko epaitegietara eramango da. Aitzitik, ezin da alde batera utzi honakoa tresna pribilegiatu bat dela, interdiktuko benetako ekintza baten baliokide, baina epaile batengana joateko beharrik gabe, eta honetarako beharrezkoa dela ikertutako ondasunaren titulartasunaren premisak "*uste izatea*" ondasun hori jabari publikokoa dela.

Teoria hutsean, udalak ekintza hau balia dezake edukitza egoera bat lehengora eramateko, izatez soilik bada ere. Aitzitik, bete egin behar du ere premisa hau: publikotzat hartu diren ondasunak izateaz gain, beharrezkoa da berreskuratu nahi diren ondasun horiek "behar ez bezala" egotea partikularren esku, hau da, beharrezkoa da edukitza egoeraren nahasmendua edo galera gertatu izana eta ekintza horren izaera legez kanpokoa izatea haren gainean eskubideak dituela aldarrikatzen duen haren partetik ([AGren 2001eko apirilaren 23ko Epaia](#) eta [AGren 1994ko apirilaren 25eko Epaia](#)). Hori guztia, gainera, behar bezala egiaztaturik geratu behar da espedientean, eta legez ezarri den prozedurarekin jarraitu, eragindako guztiei zor zaien entzunaldia eta izapidea barne.

Zentzu horretan, [Arartekoaren 2010eko ekainaren 30eko ebazpena](#) aipatzen dugu,; horren bitartez, [Bidegoiango Udalari](#), gomendatu egin zitzaion bide baten erabilerrari buruzko ikerketa-espediente artxiba zezala. Halaber, aipatzekoa da [Arartekoaren 2010eko uztailaren 12ko ebazpena](#); horren bidez, Aretxabaletako Administrazio Batzarrari gomendatzen zaio ondasunen inbentarioko idazpen bat baliorik gabe utz zezala. Nabarmendu egin behar dugu gomendio horiek ez dituztela onartu.

Halaber, nabarmendu egin dezakegu, nahiz eta zentzu ezberdin batean, [Arartekoaren 2010eko abuztuaren 31ko ebazpena](#); horren bidez, [Bermeoko Udalari](#), gomendatu egin zitzaion jabekideen komunitate batek erabilera publikoko zorra duen espazio pribatuan egindako gastuak ordain zitzala. Kasu horretan, udalak ez zituen bere gain hartu eragindako gastuen kopuru osoa, zortasunaren onuraduna zelako. Gainera, diru-laguntzen alorrean indarrean dagoen araudia aplikatuta ere (gu horrekin bat etorri ez arren hori da udalak berak emandako kalifikazio juridikoa), udalaren ezezkoa publizitate, gardentasun, lehia, objektibotasun, berdintasun eta bereizkeria ezeko printzipioen aurkakoa litzateke, eta hori derrigor bete behar dute herri-administrazio guztiek. Bermeoko Udalak ez du gure gomendioa onartu.

Azkenik, Eusko Jaurlaritzak, besteak beste herri lan batean laguntza teknikoa emateko kontraturiko teknikarien kasuan, exijitu zuen ezkutuko akatsengatiko erantzukizunari buruzko kexak jaso dira. Gure esku-hartzeak gomendio bat ekarri du, izan ere, uste izan genuen

izapidetutako prozedura iraungita zegoela. Iraungitze hori ere aitortu zuen epaileak emandako epaiak espediente hori aurretik izapidetu zuenean. Hain zuzen ere, [Arartekoaren 2010eko azaroaren 18ko ebazpenari](#) buruz ari gara. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Sailari gomendatu egin zitzaion berriro ere azter zezala eraikitze lanen ezkutuko akatsengatik erantzukizunaren adierazpena ematen zuen ebazpena. Memoria hau itxi den datan, administrazio interesdunaren erantzuna jaso zain gaude, guk helarazitako planteamendua onesteari buruz.

IV.5. Ondare erantzukizuna

Zerbitzu publikoen funtzionamenduagatik herri-administrazioei eska dakiekeen **ondare erantzukizunari** buruz izapidetu ditugun espedienteetan ez dago aparteko nobedaderik azpimarratzeko. Orokorrean, kexak aurkezten dituzten pertsonak uste dute, beren ondasun eta eskubi-deetan jasan duten kaltearen aurrean, eragindako administrazioek ez dietela erantzuten beren kalte-ordain nahiei edota ez dituztela behar bezala arrazoitzen aurkeztutako erreklamazioak. Erakunde honek kexa kopuru adierazgarria eskuratzen jarraitzen duen gai honetan garatutako lana zera lortzera zuzendu da: herri-administrazioek jasotzen dituzten erreklamazioen onespena edo gaitzespena ebaztea eta hori behar besteko arrazoirekin egitea.

Gauzak horrela, Balmasedako Udalari gogorarazi egin behar izan genion (arlotu honetako IV.1 idatz zatian aipatzen den gomendioa) erreklamatzeko ekintza preskribatu egiten dela kalte-ordaina eragiten duen gertaera edo egintza jazo eta urtebeteko epean, baina ezin dela preskripzio epe gisa aipatu administrazioak kasuan kasuko erreklamazioa izapidetu ez izana horretarako lege jasotako epean, izan ere, erreklamazioa ebazteko hark duen betebeharra ez da preskribitzen.

IV.6. Tokiko zerbitzu publikoak

lazko txostenean bezala, epigrafe honetan jasotako kexa gehienak zerbitzuen kalitateari buruzkoak, horiek emateko moduari buruzkoak eta zenbaitetan erreklamatzailerek, horiek ematen diren baldintzengatik, jasaten dituzten eragozpenei buruzkoak izan dira. Aurtan, **hondakinak** biltzeko zerbitzuarengatik jaso ditugun kexak azpimarra ditzakegu, bai udalerrri ezberdinetan zaborrontzientzat erabaki den kokalekuagatik, bai ezarritako bilketa sistemengatik jasotakoak horiek.

Horrela, bilketa pneumatikoaren sistema izeneko horrengatik kexa ezberdinak jaso ditugu, eta baita "atez ateko" sistemarengatik ere. Azken sistema horri dagokionez, kexak aurkeztu zituzten pertsonak jakinarazi egin zitzaion zer eskubide zuten jabetza pribatuaren eskubidearen eragin eta mugak, intimitate eskubidea edo udalerrri bakoitzeko udal autonomia bezalako gaietan, indarrean dagoen lege esparruari jarraiki, egokientzat jotako zabor bilketa eta tratamendu sistema finkatzeari dagokionez.

Bestalde, nabarmendu egin nahi dugu ere [Arartekoaren 2010eko ekainaren 8ko ebazpena](#), Donostiako Kontxako hondartzan 2010 denboraldirako eguzkitakoak murrizteari

buruzkoa. Eta azpimarratu egin nahi dugu eragindako erabiltzaileentzat Kostaldeen Legea aplikatzeko udalak hartu zuen erabakiak eduki zuen eraginagatik, ondorioen neurriagatik eta interesdunei erabakiaren berri eman zitzaizen moduagatik, araua indarrean jarri eta hogeitaz geroago.

Azkenik, gomendio bat aipatuko dugu, hain zuzen ere eragindako administrazioak onartu zuena. Gomendia udalak dituzten betebeharrak buruzkoa da, bide publikoetako eraikinen identifikazio korrelatiboa eguneraturik mantentzerakoan. Hain zuzen ere, [Arartekoaren 2010eko apirilaren 23ko ebazpenari](#) buruz ari gara. Horren bidez, [Armiñongo Udalarik](#) gomendatzen zaio kale bateko eraikinen zenbakiak jarraitasunez berri ditzala.

V. Ondorioak

Aurten izapidetu ditugun kexak arrazoizko epe baten barruan arrazoitu eta ebatzi dira kasu gehienetan, nahiz eta azpimarratu egin behar dugun atzerapenak egon direla administrazio batzuk lankidetzat falta agertu dutelako, behar bezalako erantzun bat ez emateagatik edo erakunde honek egindako laguntza eskaera inolaz ere ez erantzuteagatik. Alderdi hori bakarka xehatu da erakunde honen memoriaren kasuan kasuko idatz zatian. Inguruabar hori larria da, izan ere, herri-administrazioek beren jarduna herritarrekiko eraginkortasun eta zerbitzu irizpideetan oinarritzen dutela dioten printzipioaren urradura dakar.

Ordenamendu juridikoak interesdunentzako berme gisa aurreikusitako irudi juridikoak, adibidez administrazio isiltasuna, espediente iraungitzea, administrazioaren edo partikularren ekintza preskribatzea, ezin dira erabili oinarri gisa administrazioaren jardun eza justifikatzeko edo haren xedearen eta izpirituen aurkako modu batean, lege aurreikuspenetatik edukia kentzen saiatuz. Ez dator zuzenbidearekin bat arrazoitzea administrazioak eskaera bat ebazteko duen epea igarota gaitzetsizat ulertu behar dela eskera hori isiltasunaren bidetik, izan ere, administrazioak beti du ebazteko betebeharra. Zentzu berean, espediente bat ebazteko finkatu diren epeak eta iraungitzearen aplikazioa ezin dira geratu administrazio jardulearen nahierako irizpidearen pean. Azken batean, administrazioaren eskubidearen preskripzioa egiaztatzen denean, horrek prozedura amaitzea ekarri behar du, erreklamatzeko epeak agortu direnean partikularren ekintzaren preskripzioarekin gertatzen den modu berdinean.

Lege erako nobedadei dagokienez, presazkoa da bai esparru autonomikoan, bai udal mailan, araudi eta erregelamendu sorta egokitzea [Zerbitzuen Zuzentarau](#) gisa ezagutzen den horretara (2006/123/EE Zuzentaraua, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, 2006ko abenduaren 12koa, zerbitzuei buruzkoa barruko merkatuan). Segurtasun juridikoa edukitze aldera eta Zerbitzuen Zuzentaruaren aplikazioko "eragin zuzena" delakoaren aurrean, edozein interesdunek heldu dezakeena, herri-administrazio guztien esku-hartze jardueraren araudi egokitzea presazkoa da, bakoitza bere eskumenen esparruan. Halaber, egiteke dagoen berrikuspen lan hori prozedurak sinplifikatzeko eta zerbitzuen merkatuen funtzionamenduan behar ez diren murrizketak sartzen direla saihesteko aukera bat izateko aprobetxatu behar da.

Labur adieraztearren, lege esparruaren berrikuspenak, bai autonomikoa, bai tokikoa, beharrezko du azterketa sakona egitea printzipio eta irizpide hauek gardentasunez eta proportzionaltasunez aplikatzeko, prozedurak sinplifikatuz eta justifikaziorik gabe establezimendu askatasuna murrizten duten oztopo ez beharrezkoak ezabatuz.

Arlo honetako jardueraren laburpen gisa eta herritarren eskarien isla bezala, eragindako administrazioei zuzendutako gomendio ezberdinak azpimarra ditzakegu, hurrengoak bezalako gai anitzekin: tokiko ondasun publikoak (bideak), erabilera publikoko zortasuna duten eremu pribatuak mantentzea, ibilgailu batean kalteak jasan izanagatik erreklamazioa, atalondoen zenbaki korrelatiboak eguneratzea, espediente bat iraungitzea, sindikatu batek sektore konseiluan parte hartzea.

Orokorrean, herritarrek zerbitzu gehiago eskatzen dituzte, baina zorrotzagoak ere badira eta prestazioak kalitate handiagokoak izatea ere erreklamatzeko dute, herri osoarentzat haztaturikoak izatea eskatzeaz gain. Kopurua ez ezik (berdeguneak azalera egokian), kalitatea ere erreklamatzeko da (kimatzeak kopuru egokian, landareak behar bezala birlandatzea, eta abar). Erdigunearen eta auzoen artean zerbitzu emakida orekatua izatea ere eskatzen dute. Labur adieraztearren, dituzten eskubideez gehiago jabetuz eta horien gaineko informazio gehiago edukiz, efizientzia eta eraginkortasun handiagoa eskatzen dute eskaintzen zaizkien zerbitzuetan, udalerrian lurralde orekako irizpideak erabiltzea eskatzearekin batera. Gai horiek behar bezala definituta eta behar besteko informazioarekin egon beharko lirateke, auzotar komunitate diren aldetik pertsonak ulertu ahal izateko.

II.12

OSASUNA

12. OSASUNA

I. Arloa kopurutan

Aurten 69 kexa jaso da guztira arlo honetan, eta eragindako administrazioak gorabehera horiek eduki duten banaketa hau izan da:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza) .. 70
- Foru administrazioa 1
- Tokiko administrazioa..... 1

Azpiarlokako banaketari dagokionez, sailkapena honakoa da:

- Erabiltzaileen eskubideak 24
- Osasun laguntza..... 14
- Itxaron zerrendak..... 12
- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura 11
- Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazio erantzukizuna 5
- Beste alderdi batzuk 2
- Osasun publikoa 1

Arlo honetan jasotako kexen informazio estatistikoa abenduaren 31n hau da:

	GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
2010ean hasitakoak	72	25	46	18	18	10	1
Aurreko urteetan hasitakoak	34	3	31	9	20	2	0

Osasun babesa eskuratzeko eskubidea aitorturik dago [Espainiako Konstituzioaren](#) 43. artikuluan). Eskubide hori hainbat arauen bitartez garatuta dago, batzuk gure gizartean azken urteotan gertatu diren eraldaketekin biribilduak, eta alderdi ezberdinak eta edukia arautzen dituzte.

Azken gertaera ekonomikoen ondotik, bestalde, barneratu egin da egungo babes maila egonkor mantendu nahi izanez gero beharrezkoa dela ongi/hobeto gastatzea, nahiz eta horrek ez duen ekarri behar laguntza gehien –gizarte erakoa edo osasuneko– eskatzen duten pertsonak atenditu gabe uztea. Testuinguru hori islaturik ikus daiteke botere publikoen lan agendetan, hain zuzen ere [EAEko Osasun Mentaleko Estrategia dokumentua 2010](#) delakoan, Euskadin kronikotasunaren erronkari aurre egiteko estrategian edo Txosten

soziosanitarioa 2010 delakoan. Tresna horiek espero dugu erabilgarriak izatea babes berezia eskatzen duten pertsoneri eman beharreko arretarako. Arreta publikoko taldeen kapituluan horiei buruz ari gara.

Jasotzen ditugun kexa gehienen azterketak eskatu egiten du horiek alderatuak izatea osasun babesa eskuratzeko eskubidea definitzen duten arauekin eta oinarritzko estaldura maila finkatzen dutenekin. Lehenengoan artean hauek izango lirarteke: Osasunari buruzko [apirilaren 25eko 14/1986 Lege Orokorra](#), Euskadiko Antolamendu Sanitarioari buruzko [ekainaren 26ko 8/1997 Legea](#), eta Pazientearen Autonomia, eta Informazio eta Dokumentazio Klinikoko gaiari buruzko Eskubide eta Betebeharrak Erregulatzan dituen [azaroaren 14ko 41/2002 Legea](#). Bigarrenaren baitan, aldiz, hauek: Osasun Sistema Nazionaleko zerbitzu komuneren sorta eta hura eguneratzeko prozedura finkatzen dituen [irailaren 15eko 1030/2006 Errege Dekretua](#), eta Kanpo-protesiari, gurpil-aulkiei, ortesiari eta protesi berezietan buruzko ortoprotesi zerbitzuak arautzen dituen [urtarrilaren 22ko 9/1997 Dekretua](#).

Zerbitzu sorta honen helburua baldintza egokiak bermatzea da, osasun arreta integrala, jarraitua eta maila egokikoa izan dadin. Gure ustez, zenbaitetan gertatu egiten da mota ezberdineko inguruabarrek, forma, prozedura edo informazio alderdikoak hain zuzen, galarazi egiten dutela prestazioak eskuratu ahal izatea.

Kexa horiekin batera, ikusi dugu beste batzuetan, zalantzarik gabe behar egoerak direnak, estaldura publikoan sartu zain daudela oraindik. Lehen aipatu ditugun jarduera estrategikoek helburuen artean hartzen dute behar hauekiko arreta.

II. Jarduera-plana

Erakundearen lan-arloen antolamendu berriari jarraiki, osasun arloa gaien arabera arloen barruan kokatuta geratu da, eta arreta publikoa behar duten taldeen arlora pasatu dira [gaixo kronikoei eta buruko gaitzak edo nahasmenduak dituztenei](#) eragiten dieten gaiak. Arlo hauei dagokien idatz zatietan jaso egiten dira osasunarekin zerikusia duten jarduerak osatzen dituzten jarduerak.

Gure ohiko jardueraren oinarritzko zati baten jatorria herritarrek aurkeztutako bakarkako kexetan kokatzen da. Kexa horietatik abiatuz, Arartekoaren erakundearen jarduera planak aurreikusi egiten du espedienteak ofizioz hastea, kexa horiek gizabanakoen egoeretatik harago joan daitezkeen arazoak erakusten dizkigutenean.

Ofizioz bideratutako jardueren idatz zatian, aurrean egin diren batzuk linfedemaren errehabilitazioari buruzkoak, alde aurretiko probak ebakuntza kirurgikoekin koordinatzeari buruzkoak edo agenesiak eragindako adingabeen arazoei arreta emateari buruzkoak izan dira.

Aurreko txostenetan, 2008ari eta 2009ari zegozkienetan hain zuzen, sartu egin genituen gaixotasun kronikoak dituzten pertsonen errehabilitazioari eta, zehazki, **gaixotasun neurologikoei** eragiten zieten gaiari buruzko ofiziozko espedienteen egindako esku-hartzeak.

Eusko Jaurlaritzaren [Osasun eta Kontsumo Sailaren](#) erantzuna jaso dugu: Horren bitartez, zera jakinarazi digute: hartutako kalte zerebralak eragindako pertsonak behar duten errehabilitazio integraleko ikuspegia oinarri hartuta, Euskal Osasun Sistematan tratamendu neuropsikologiko bat sartzen hasi direla. Gaixotasun kronikoak dituzten pertsonen arreta publikoko taldeen idatz zatian jasotzen da informazio hori xehetasun gehiagorekin.

Ebakuntza aurreko probei dagokienez, zenbait kexatan ikusi ahal izan dugu atzerapenak egon direla eta horren ondorioz probak iraungi ere egin direla. Horren arrazoia zen gaixoek ebakuntza edukitzeko itxaron beharreko denborak nabarmen gaintzea hasieran aurreikusitako denbora.

Emandako erantzunean, Osakidetzak jakinarazi zigun iraungitze hori saihesteko aintzat hartzen den datuetako bat anestesistaren kontsulta egin den dela. Datu horri esker, ebakuntza programatzeko harrera zerbitzuek zerrendak dituzte probak iraungitzea saihesteko ebakuntza izan aurretik.

Ofiziozko jarduera honek iraun bitartean, hain zuzen ere arrazoi nagusitzat ebakuntza izateko itxaroten zeraman denbora izanez (urtebete), planteatu egin zen, gainera, anestesistarekin eduki beharreko ebakuntza aurreko azterketa bertan behera utzi ziotela gaixoari.

Kexa honi buruzko erantzunean, Osakidetzak jakinarazi zigun horren arrazoia ebakuntza aurreko protokoloak egokitzen aritzea zela, horren bitartez azterketak ebakuntzarako aurreikusitako datetatik ahalik eta hurbilen egiten direla saiatzeko eta, horrela, iraungitzen direla saihestuz.

Protokoloen egokitzapen hori bat dator ofiziozko espedientea dela-eta alde aurretiko proben kudeaketa zirkuituen eta itxaron zerrenden arteko koordinazioaren inguruan eman zitzaigun informazioarekin.

Ofizioz bideratutako jarduera honen helburua ebakuntza aurreko proben prozeduraren funtzionamendua ezagutzea bazen ere ebakuntzarekiko duten erlazioari dagokionez, iruditu zitzaigun derrigorrezkoa zela [Osakidetzari](#) gogoraraztea kexetan topatutako arazo hori bigarren mailako alderdi bat zela lehenengo mailako alderdiaren ondoan: hain zuzen ere, ebakuntza edukitzeko itxaroten zeramaten denbora.

Aldez aurretiko proben eta ebakuntzaren daten arteko koordinazioari buruzko alderdi honekin batera, gure informazio eskaeran galdetu egin genuen ea azterketak sistematikoki egiten diren orokorrean edo modu selektiboan egiten ziren.

Adierazi zitzaigunaren arabera, probak egitea aurreikusten duen protokolo bat dago, eta aurreikusitako modu sistematikoak salbuespenak ditu patologia gorabehera.

Agensesiek eragindako adingabeei eragiten dieten arazoaren xehetasunak ezagutzeko, harremanetan jarri ginen [Haur Protesien Erabiltzaileen Elkartearekin](#).

Funtsean, arazok zerikusia dute zenbaitetan egungo ezagutza mailarekin bat ez datozen agenesia balorazioak eskuratzearekin. Horren guztiaren ondorioz, horrelakoetan senideak ospitaletik irteten dira haurarekin baina aurreikusitako arretari buruzko informaziorik gabe (protesiak, errehabilitazioa, eta abar).

Osakidetzarekin eta elkarrearekin izandako bileren emaitza gisa, egungo funtzionamenduan egokitzapen batzuk egiteko aukera aztertzeke beharra baloratu zen. Helburua arazo horrekin jaio daitezkeen pertsona guztiek agenesiaren hasierako balorazio bat eduki ahal izatea da, eta baita errehabilitazio plan baten diseinua ere, horren bitartez posible izan dadin egun, arrazoi ezberdinak tartean egoteagatik, beti gertatzen ez den jarraipena edukitzea.

Osakidetzak elkarreak planteatutako egoerak saihesteko modua aztertzeke konpromisoa hartu zuen, hain zuzen ere behar bezalako informazioa jaso izan balute eskuratu ahal zuzeten arretari buruzko informaziorik gabe alta ematen zaien horien egoera. Halaber, aztertu egingo da erreferentziako zerbitzu bat aintzat hartzea eta errehabilitazio plan bat planteatzea, gaur egun existitzen ez den eta errehabilitazioaz arduratzen direnek arreta hobea izateko faltan botatzen duten jarraipen batekin: normalean, gurasoak Bartzelonara joaten dira, ia-ia protesia berritzeko bakarrik.

Ofizios bideratutako hirugarren jarduera batek zerikusia eduki du lehen mailako linfedema, bigarren mailakoa edo beste patologia linfatiko batzuk jasaten dituzten pertsonen emandako arretarekin. Haien errehabilitazioa [Gaixotasun Kronikoen Errehabilitazioa Hobetzeko Plana 2007-2009](#) delakoaren eremuetako bat izan da, , eta garatu ditugun jarduerak [gaixotasun kronikoak dituzten pertsonen eremuan](#) bildu dira.

Ofizios bideratutako beste jarduera bat trafiko istripu bat eduki zuen pertsona baten senideak aurkeztutako keixaren ondotik hasi zen. Familiak bizi dezakeen ez jakite egoera planteatu genuen, hain zuzen ere informazioa eskuratzeko behar besteko denbora igaro arren informazio hori jaso ez duenean. Ohikoa da administrazio, polizia eta osasun antolamendu ezberdinek esku hartzea, eta arazoak gainditu egin dezake kasu hauetan poliziarena soilik den eremua istripua eduki duten pertsonak osasun zentro batera eramaten dituztenean gertaeran jasotako kalteetan laguntzeko. Osakidetzari informazioa eskatu diogu jakiteko ea zein den kasu hauetan jarraitzen den jarduera protokoloa, eta haien iritzia zein den ezagutzeko istripua izan duten pertsonen senideei informazioa emateari dagokionez polizia kidegoekin beren jarduera koordinatzeko komenigarritasunari buruz.

Ofizios bideratutako azken jarduera batek zerikusia eduki du Atzerritarrek Espainian dituzten eskubide eta askatasunei eta haien gizarteratzeari buruzko [urtarrilaren 11ko 4/2000 Legearen](#) aurreikuspena aplikatzearekin,. Bertan, 12.3 artikuluan zera esaten da: *Spainian dauden hemezortzi urtetik beherako adingabe atzerritarrek eskubidea dute osasun laguntza eskuratzeko espainiarrek eskuratzen duten baldintza berdinetan.*

Lege aurreikuspen hori ez dago kontraesanean atenditutako pertsonen osasun txartel bat izapidetzearen komenigarritasunarekin. Jarduera honen xedea ez zen hori izan, ezta hura lortzeko eskaintako informazioa ere, baizik eta aipatutako arauaren ondotik edozein

kasutan eragiten den kostuaren fakturazioa jakinarazten dela saihesteko beharra. Inguruabar hori dela-eta, espediente hau hasi behar izan genuen, eta txosten hau landu den unean irekita dago oraindik.

Amiantoarekin zerikusia duten gaixotasunek kaltetutako pertsonen arazoari dagokionez, egokitzen jo dugu administrazioari galdetzea amiantotik eratorritako gaixotasun profesionalen inguruko jardura aurreikuspenei buruz. Gizarte Segurantzako eta Laneko Osasuneko Plan Estrategikoarekin duen erlazioa dela-eta, [laneko arloan](#) heldu diogu horri.

III. Kexarik aipagarrienak

III.1. *Aukeraketa*

Agindu baino lehen produktuak erostea eta, horregatik, finantzatzeari ezezkoa ematea kexen xede izan da. Uste dugu jasotzen duten tratua ez den beste bat jaso dezaketen espedienteak direla, eta horrela planteatu diogu Osasun eta Kontsumo Sailari, inolako arrakastarik gabe.

Prozedura orokorretik abiatu gara (Kanpoko protesiei, gurpil-aulkiei, ortesiei eta protesi bereziei buruzko ortoprotesi zerbitzuak arautzen dituen [urtarrilaren 22ko 9/1997 Dekretua](#)), eta finantzatzeko biltzen dituen betekizunen artean sendagile espezialistaren agindua ageri da.

Prozedura naturaletik eratorri egiten da prestazio horien finantzazioaren onespenerako beharrezkoa dela aldeztu aurretik kasuan kasuko sendagilearen preskripzioa egotea. Aitzitik, prozedurak ez du esaten beren beregi preskripzio hori erosketa baino lehen egin behar denik eta, beraz, ez du galarazten ondoren edozelako zuzenketarik egotea. Balorazio horretatik abiatuz, uste dugu zuzenketaren izapideak aukera eman diezaiokeela gaixoari preskripzioa aurkezteko legeak exijitzen dituen baldintzetan.

Hausnarketa hori egitean, aztertutako kasuan preskripzioa justifikatzeko baldintzak betetzen zirela uste izatetik abiatu ginen. Ez bakarrik produktuaren beharra oinarritzen zutenak, baizik eta, baita ere, euskal osasun sistemak erabiltzaileari egokituriko osasuneko zerbitzu zehatzen erabilerrari buruzkoak.

Zentzu horretan uste izan genuen emaitza berdina izango zela erabiltzaileak ohiko prozeduraren denborak gorabehera jardun izan balu. Zehazki, egiaztaturik geratu zen halabeharrez existitu behar den lotura, hain zuzen ere prestazioen katalogoan prestazioa sartzearena, sistema publikoan gaixoari dagokion kasuan kasuko sendagileak preskripzioa egitearena eta, azkenik, produktua hitzartutako zentro batean erostea.

Inguruabar horiek agertuz gero, uste izan genuen akatsak zuzentzerik bazegoela. Prozedura hori bat dator administrazio prozeduretan aintzat hartzen diren jardura printzipioekin.

Kasu honetan, gaixoak arauak ezarritako izapideak egin zituen –osasu sisteman bertan eta erreferentziako bere zerbitzuetan– baina denboran sakabanatuta, ez zen beste osasu zerbitzu batera joandako gaixo bat izan eta ez zegoen daturik pentsatzeko emaitza beste bat izan zitekeenik preskripzioa produktua eskuratu baino lehen egindakoa izan balitz.

Ikus daiteke ez genuela planteatzen erabateko aukera askatasuna zerbitzuak erabiltzerakoan, administrazioaren erantzunak iradoki bezala, baizik eta, aldiz, aurreikusitako eskakizunak betetzen ez dituzten eskaera kasu horiek administrazio espediente bat zuzentzearen ikuspegitik jorratzeko aukera bezala, betiere, horretarako baldintzak agertuz gero.

Egia da Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen [azaroaren 26ko 30/1992 Legeak](#) aurreikusitakoaren arabera, 71.3 artikuluan, Administrazioa ez dagoela behartuta zuzenketa izapide hori betetzera, izan ere, manu horrek egiteko aukera besterik ez du adierazten.

Aitzitik, uste dugu kexa hau ekarri zuena bezalako kasuak agertzen direnean, hain zuzen ere hirugarren batzuk kaltetzeko lehiarik ez duten prozeduretan izaten direnak, arrazoizkoa dela bide honetara jotzea akastunak izan daitezkeen eskabideak konpontze aldera.

Kontua ez da produktuak eskuratzeagatik egiten diren gastuak itzultzeko prozeduran alde aurretik egon beharreko preskripzioaren garrantzia alboratzea, baizik eta ordenamenduak gure ustez ematen dituen bideak antolatzea produktu horiek finantzatzen direla lortze aldera.

Eusko Jaurlaritzaren Osasun eta Kontsumo Sailak ez zuen planteamendu hau onartu.

III.2. *Erabiltzaileen eskubideak*

Herritarrek planteatutako kexetako batzuk idatz zati honetan sartzearen arrazoia, nagusiki, harreman zuzena edukitzea da arlo honen hasieran aipatutako esparru arautzaileak eskubide gisa jasotako inguruan kokatzen diren eskubideekin. Horrela, bada, ez da adierazi nahi aurreragoko idatz zatietan aipatuko ditugun beste kexa batzuk ez direnik osasun babesa eskuratzeko eskubidearen barruan kokatzen.

Informazio eta dokumentazio klinikoaren alorreko eskubideak eta betebeharrak kexaren xede dira oraindik ere horiek eskuratzeko eskubidea mugaturik ikusi duten gaixoen partetik.

Berrito ere **historia klinikoa eskuratzeko** arazoak aipatu behar ditugu. 2009an ofizioz espediente bat hasteko izan ziren 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 erizaintzakoak– biltzen dituzten agiriak ematea.

Arartekoaren jarrera horrelako egoeretan hau da: “[41/2002 Legeak](#), 18.1 artikuluan, aurreikusi egiten du osasun zentroek arautu egingo dutela eskubide horiek errespetatzea bermatzen

duen prozedura. Aitzitik, ospitaleko dokumentazio klinikoa eskuratzeko prozedura arautzeko erabili den modua benetan prozedura bat den horretatik harago joan da, izan ere, modu horren arabera uste da anamnesia, miaketa eta bilakaera guztietan ageri direla aipatutako 41/2002 Legearen 18.3 artikuluan aurreikusitako mugaketak (ohar subjektiboan erreserba)”

Sendagile aldaketa egiteko aukerari dagokionez, sendagile berriak lanean hasi izana, horrek ekarri duen osasun txartelen banaketa berriarekin, kexaren xede izan da ere.

Osasun administrazioak berak irizpide batzuk ezarri ditu, aldaketak objektibo bihurtzen eta arrazoiz erabakitzen laguntzeko nahiz aurreko sendagilearekin jarraitu nahi duten erabilitzaileen ondorengo eskariak ebazteko. Kexa batzuk zerikusia eduki dute irizpide horiek betetzearekin, eta izapidetutako kexa batzuei esker posible izan da ezezko batzuk berrikus-tea. Horren ondorioz, pentsa daiteke alegatutako arrazoia, esate baterako, historia klinikoko bizi bat egotea, ez dela beti aintzat hartu ofiziozko aldaketa erabakitzekeo garaian.

Sendagile aldaketengatiko kexa horietako batzuetan, argi geratu da pediatrian **sendagile espezialistak** falta direla. Herritarrei pediatriako edo beste espezialitate batzuetako sendagileak falta direla eta errealitate horrek behar guztiak estaltzeko behar beste sendagile ez dagoen kasuan erabil daitezkeen beste konponbide batzuk erabiltzeko aukera galarazten duela jakinarazi izanaren kaltetan izan gabe, Osakidetzari kexa hauen berri eman diogu, aintzat har ditzan.

Gurpil aulki bat finantzatzeari dagokionez, Alboko Esklerosi Amiotrofikoak kalteturiko erabilitzaile batek modelo jakin baten beharra planteatu zuen, hain zuzen ere prestazioen katalogoan finantzatzea aurreikusita ez zegoen modelo bat.

Ikuspegi juridikotik aztertuta, ezezkoa eman izana zuzena zen, haren eskaera gaitzetsi zuen epaiak baieztatu bezala. Hori aintzat hartuta, Ararteko erakundeak uste izan zuen beste ikuspegi batetik, hain zuzen ere **ezgaituen** eta gaixotasun kronikoak dituzten horien arretarenean hobekuntzak sustatzearena, botere publikoek kontuan izan behar dutela talde horien egoera zein den, izan ere, beren prozesuen berezitasunagatik eta zenbaitetan prozesu horiek duten proportzio txikiagoagatik, ez dituzte beti ongi atenditurik edukitzen beren beharrak. Hori dela eta, pertsona honek planteatu zigun arazoa jakinarazi genion Osasun eta Kontsumo Sailari, aintzat har zezan Prestazioen, Aseguratzeen eta Finantzazioaren aipatutako Batzordean parte hartzen duen Administrazio den partetik. Batzorde horretan ordezkaturik daude autonomia erkidegoak.

Prestazio horiei dagokienez ere, pertsona batek kexa bat aurkeztu zuen aspaldi jasandako trafiko istripu baten ondorioz behar zuen gurpil aulki bat ukatu ziotelako.

Aseguru etxearekin adostutako akordioan, interesdunak onartu egin zuen bere garaian etorkizuneko edozein ekintza ukatzea. Orain gurpil aulki berri bat eskatu du, baina Osasun eta Kontsumo Sailak ukatu egin zion ekintza horiei aldeztatik uko egin izanagatik.

Uste dugu planteamendu hori okerra dela, eta, ondorioz, Osasun Administrazioari gure balarazioaren berri eman diogu. Horren arabera, interesdunak prestazioak eskuratzeko duen

eskubideak ez du zerikusirik sistema publikoak **ordaintzera behartuta dauden hirugarren batzuei** horien ordainketa erreklamatzearekin.

Aseguru pribatuaren eta hark aseguraturik duen pertsonaren arteko harremanak pertsona horrek estaldura publikoa eskuratzeko duen eskubidean eragina izatea bezalako egoerak ez dira berriak. Aurten, aipatutako kasuaz gain, beste bat ere izapidetu dugu. Kasu hartan, herritarra kexu zen Gurutzetako Ospitaleak emandako laguntzaren kostua erreklamatu diolako. Erreklamatu izanaren arrazoiak emandako laguntza jaialdi batean gertatu izana da, eta, hori oinarri hartuta, ordaintzera behartuta dagoen hirugarren aseguratzailer batek estalita dagoela uste izaten da. Uste dugu jarduera horiek ezin direla onartu Osasunari buruzko [14/1986 Lege Orokorren](#) 83. artikulua jasotako aurreikuspenen babesean daudenekotzat.

Bi kasuetan, Osakidetzak gure balorazioari ematen dion erantzuna ezagutu zain gaude.

Gor-mutuek osasun laguntza eskuratzeko osasun zentroetan duten irisgarritasunari dago-kionez, Administrazioak jakinarazi zigun 2009. urtean proposamenak egin ahal izatea espero zuela arazo hau aztertzeko eraturako lantaldearen partetik. Lantalde hori eratzerakoan aintzat hartu dira Zeinu hizkuntza europarrak aitortzen dituen eta gorren, entzumen ezgai-tuen eta gor eta itsu direnen ahozko komunikazioan laguntzeko bitartekoak arautzen dituen [urriaren 23ko 27/2007 Legeak](#) finkaturiko premisak.

2010eko abenduan, Osakidetzak jakinarazi zigun espero zuela behar horrentzako erantzuna iritsi ahal izatea Bide Anitzeko Osasun Zerbitzuen Zentro bat antolatzetik, izan ere, horrek zabaldu egingo dizkie bideak herritarrei OSAREAN proiektuak eratzen duen osasun sistemarekin elkarrekintzan aritzeko. Hasiera-hasieratik, proiektu horren helburua konponbide bat ematea zen, telefono bidez gorrekin izaten den elkarrekintzaren arazoari. Horretarako, bi enpresarekin lan egiten ari da (MMC eta Dualia), eta SOS Deiak-ekin lankidetzan ere ari dira; horrela, larrial-di sistemak nahiz osasun eta gizarte sistemak elkarrekintza hori aprobetxatu ahalko dute.

Idatz zati honetan, baina **adingabearen berariazko eskubide** gisa, kexa bat jaso genuen, Donostiako Ospitalean, jaioberrien unitatean, ospitaleratutako jaioberriei bisiten denbora mugatzeagatik –ordubete goizean eta beste ordubete arratsaldean–. Gure informazio eskaerari erantzuteko, jakinarazi zitzaigun ospitale horretako osasun zuzendaritzak erabaki egin zuela jaioberrien unitatea 24 orduz irekitzea egunean, bertan ospitalerata dauden haurtxoen gurasoentzat. Neurri hau aplikatzeko, atean kodea duen sistema elektronikoa bat instalatu zen, askatasun osoz sartu ahal izan daitezela.

Osasunaren **unibertsalizazioaren** ikuspegitik, beste txosten batzuetan aukera eduki dugu pertsona batzuk planteatu diguten arazoari heltzeko, hain zuzen ere, bakarkako osasun txartela eskuratzeko egiaztatu behar diren izaera ekonomikoko betekizunak direla-eta. Izan ere, oraindik gizarte segurantzari egindako kotizazioari lotutako eskubide bat bezala hartzen da.

Oraindik kexak jasotzen ditugu arazoi hori dela-eta, eta espero dugu gutxi barru oraindik falta den unibertsalizazioa osatu ahal izatea.

III.3. Osasun laguntza

Sendagai batean oinarritutako tratamendu aringarri bat, sendatzen ez duena, eskuratzeko baimenean berandutzeak dakarren zailtasunak zenbait arazo erakutsi dizkigu, hain zuzen ere prozedura hauetan azal daitezkeenak. **Sendagai umezurtz** bat zen, ordeko entzima batekin egindako tratamendua (TES), eta gaixoaren senideek kexan adierazi zuten idazki bat aurkeztu zutela Gurutzetako Ospitalean otsailan eta baita beste bat ere apirilean, lehenengoari erantzunik ematen ez ziotelako. Maiatza amaiera aldera, beren kexa adierazi ziguten eta guk informazioa eskatu genuen berandutza horren inguruan. Horrekin batera, tratamenduaren balorazioa eta sendagileak presaz baimentzeko adierazitako komenigarritasuna helarazi genituen.

Sendagai umezurtz bat izateak eta berariazko prozedurei jarraiki onetsia izan beharrak azaldu dezake neurri bateko berandutza gertatzea. Aitzitik, igarotako denborak eta sendagai hau eskuratzeko eskaera izapidetzerakoan gaixoak eduki zuen informazio faltak agerian uzten dute funtzionamendu txarra eta informazioa eskuratzeko eskubidea urratu zela.

Gaixotasuna kontrolatzeko **gastrokopia** bat egin behar zuen pertsona bat kexatu egin zen, kasu honetan jakinarazi ziotelako ezinezkoa zela **lasaigarriarekin** egitea, hori egiten zuen zentro pribatuarekin eratutako hitzarmena bertan behera utzi zelako. Lasaigarririk gabe egin beharko zuen, izan ere, erreferentziako bere zentroak, alegia, Galdakaoko Ospitaleak, ez du bitartekorik bestela egiteko, ia minik eragiten ez duela uste duelako.

Azkenean, proba beste osasun zentro batean egin zen, eta lasaigarriarekin. Jakinarazi ziguten egoera hori programazioan izandako atzerapen batengatik gertatu zela, eta atzerapen hori prestazioa hitzartzeko erreferentziako zentroetan izandako aldaketa batengatik etorri zela.

2004. urtean planteatu zitzaizkigun antzeko kasuetan, Osakidetza gure balorazioa jakinarazi genion. Horren arabera, endoskopia bat egin nahi zuten pertsona guztiek ez zuten lasaigarriarekin edo anestesiarekin egiteko aukera, edo, behintzat, ez neurritz gaineko atzerapenik –ia disuasioa eragiten duena– eduki gabe. Kexa hauek alderatzen baditugu gure hurbileko herrialde batzuetan bizi den egungo egoerarekin, kexa horiek ez dira kokatu behar horrenbeste osasun irizpideen desberdintasunaren eremuan, eta, aldiz, bai baliabidegabeziarenean.

Ugalkortasun tratamenduak eskuratu ahal izatea kexaren xede da oraindik. Eskuratzeko betekizunekin duten erlazioagatik, osasun laguntzaren idatz zatian sar daitezkeen kexak dira, baina, baita ere, itxaron zerrenden gailan, izan ere, betekizun horietako bat ez betetzera iritsi daiteke –adinarena– itxaron beharra dagoen denboragatik.

Adinaren betekizuna ez betetzearen ikuspegi horretatik, Osakidetzaren Zuzendaritza Orokorri planteatu egin genion 40 urteen irizpidea modulatzeko aukera, itxaron beharra dagoen denboran hazkunde adierazgarria eta luzea dagoenean. Balorazio hori egin genuen, uste genuelako itxaron beharreko denboretan lortutako batez besteko denbora onenak gehiengo berandutza konpromiso gisa har daitezkeela. Iradokizun hau ez zuten onartu.

Hala eta guztiz ere, kebaren arrazoiaren gainean egindako jarraipenean, egiaztatu dugu Osakidetzak prestazio honen egungo egoerari buruzko azterlan bat agindu duela. Espero dugu horrek laguntzea prestazio konplexu honen hobekuntzan.

Eragin ezberdinengatik aho eta hartz tratamenduak eskuratzea, besteak beste ahosabaiko fisurengatik, eztabaidaren xede izan da legebiltzarraren egoitzan, eta aurreko txostenetan aipatu behar izan dugun gai bat da, izan ere, kalteturiko pertsonak eskatutako **ortodontzia tratamendua** ukatu egiten zen.

Tratamendua eskatzeko bizi zituzten egoerak anitzak ziren, eta patologia bakoitzaren eragin mailak oso anitzak, hain zuzen ere tratamenduak bezala. Aniztasun horri arreta eman dio batez ere, eta ez aintzat hartutako patologiar berari, Ararteko erakundeak, eta Osasun administrazioari planteatu egin dio beharrezkoa dela alde aurretik egoera bakoitza baloratzea. Ezagutu ditugun kasuak bi multzotan sailka ditzakegu:

- Batetik, sistema publikoan sartutako tratamendu batekin harreman zalantza-ezina dutenak. Hori ez litzateke posible izango egitea, alde aurretik zerbitzu komunaren multzotik kanpo dagoela uste den hori egiten ez bada (ortodontzia tratamendua).
- Bestetik, osasuna berrezartzearekin lotura argia planteatzen duten aho eta hortzetako tratamenduak. Kasu hauetan ia ziurtasun osoz ondorioztatu daiteke sistema publikoak finantzatzen ez badu, tratamendua sistema pribatura joaz eskuratuko dela, izan ere, horrela ez balitz, horrek berehalako eraginak edukiko litzuke osasunarentzat eta, adingabeen kasuan, haien garapenarentzat.

Uste dugu horrelako kasuak atenditzeak ez duela eskatzen egungo zerbitzu sorta zabaldu beharra. Aldiz, beharrezkoa dena da behar diren tratamenduetara iristeko erabakiak hartzen direnean oinarritat edukitzen diren irizpideek aukera ematea finkatzeko noiz gauden aipamen gisa lehen jaso ditugun kasu horietan, alegia, osasuna berrezartzeko kasuetan eta beste tratamendu batzuekiko loturarenean (hauentzat ezinbestekoa da ukatutako aho eta hartz tratamendua egitea).

[Osasun eta Kontsumo sailburuak Legebiltzarrari helarazitako erantzun idatzia konponbide bat izan daiteke kasu hauetan. Idazki hura urriaren 7koa da, \(09/10/05/03/2590-13402\)](#), eta bertan adierazi egiten da, horrelako arazoa duten hurrei arreta mota hori emateko komenigarritasuna aintzat hartuta, aztertzen ari direla bai kasu bakoitzeko aipamenak, bai prestazio hau jorratzeko prozedura.

III.4. Itxaron zerrendak

Idatz zati honetan jaso ditugun kexek zerikusia eduki dute tratamenduekin (ugalkortasuna), ebakuntzekin, espezialistekin eduki beharreko kontsultekin eta probak egitearekin.

Osasun laguntzaren aurreko idatz zatian ugalkortasun tratamenduei buruzkoak aipatu ditugu, izan ere, itxaron beharreko denborak eragina eduki dezake emakumeentzat finkatutako 40 urteko adinaren betekizuna betetzean eta, beraz, prestazioa eskuratzeko aukeran. Horren ondorioz, itxaronaldi horiek eta, hala badagokio, denboretan gertatzen diren hazkundeez berezitasun bat dute: arazoa ez da bakarrik itxaron beharra, baizik eta tratamendua ezin eskuratzea.

Tratamendu hauetan nahiz beste batzuetan, denborek gorantz egiten dutela nabarmenki ikusten denean (zenbait kasutan urtebetetik gora eta aldeztu aurretiko azterketak iraungita egotea), kexen berri eman diogu Osakidetzari.

Itxaron zerrendei buruzko kexek ebakuntzen aurretiko azterketen koordinazioarekin zerikusia duten arazo batzuk erakutsi dizkigute (ofiziozko jardueretan aipatu dugu), edo, bestela, kontsulta bat baino lehen behar diren diagnostiko probekin zerikusia dutenak. Esate baterako, gaixoari hitzordua eskatzen zaio proba bat egiteko, ezinezkoa dela esaten zaio eta bere sendagileak azpimarratu egiten du beharrezkoa dela hura jada finkatutako kontsulta baino lehen edukitzea.

Gaixoak kudeatu behar izandako hainbat erreklamazio eta gero, arazoa konponduta gelditu zen. Aitzitik, horrek beste era batera jardun behar izan zen egoera bat erakusten digu, hain zuzen ere ez da gaixoarengan jarri behar batetik sendagilearen jarraibidea (proba bat data jakin bat baino lehen edukitzeko beharra adieraziz) eta, bestetik, hori horrela izatearen ezintasuna (data finkatzeko arduradun den zerbitzuak esana) uztartzeko lana.

Zerbitzu edo funtzio ezberdinak badira ere –proba agintzen duen sendagilea eta probak kudeatzen dituen zerbitzua–, biak laguntza prozedura berdinean baten barruan sartzen dira. Sendagilearen agindua eta probak egiteko datuak disponibilitatea bateratzeko azaldu ziren zalantzak argitzea edo oztopoak deuseztatzea kexan azalduetakoa ez den beste modu batera bideratu behar izan zen arazo bat da. Horrelako egoeretan, ikusten dugu gaixoari ematen zaizkiola hitzordua edo probak eskatzearen izapidetze soiletik harago doazen erantzukizunak.

III.5. *Funtzionamendua*

Kexa batzuk erakutsi egiten digute ez dugula behar besteko kulturarik akatsak aitortzearen eremuan.

Gaixo bati jakinarazi zioten, matxura bat zela-eta, ospitale batean ekoendoskopia proba bat egitea ezinezkoa zela aurreikusitako datan, eta proba hori bideratzea edo hitzartzea ez zenez egokitzat jotzen, esan zioten gailua berriro martxan egon arte itxaron behar zuela.

Senideen kudeaketei esker, ekoendoskopia miaketa beste Ospitale batean egin zioten.

Ondoren aurkeztu zuen kexari emandako erantzunak ez zuen gertatutakoa islatzen, izan ere, zera esaten zen bertan: *“gaixoaren egoera ikusita, beharrezko kudeaketak hasi ziren*

proba hori Gurutzetako Ospitalean egiteko, eta horrelako kasuetarako dagoen jarduera protokoloa jarraitu zen”.

Gure balorazioa helarazi genion Osakidetzari, hain zuzen ere emandako informazioa interesdunak aurkeztutako datuekin bat egiten ez zuela jakinaraziz, izan ere: a) proba beste bide batetik bideratzea egokitzat jotzen ez zela eta itxaron egin behar zuela jakinarazi zioten, eta b) bere kudeaketen emaitza gisa –eta ez protokolo baten ondorioz– egin zioten proba beste Ospitale batean.

Gaixoarentzat kalterik ez dagoenean, badirudi ez dela hain barkagarria erreklamazioaren edo kexaren xede izandako egintza eta inguruabarren ikerkuntza xehatua egiteko jarduerak garatu ez izana, hain zuzen ere Osakidetza – Euskal Osasun Zerbitzuan gaixoen eta erabilitzaileen iradokizunak, kexak eta erreklamazioak jakinarazi eta izapidetzeko sistemak garatzen dituen [1990eko ekainaren 19ko Aginduaren](#) 12. artikuluan finkatu bezala.

Hainbatetan, kexek zerikusia dute laguntza eman zitzaien moduak kalteak eragin dizkietela uste dutenen erreklamazioekin. Orokorrean izaera tekniko medikoko desadostasunak direnez, gure esku-hartzea **ondare erantzukizuneko prozedurak** bultzatzean bakarrik oinarritu daiteke (horiek geldiarazi izana salatu izan zen).

Osakidetzak espediente ireki duela jakinarazteko egindako hasierako jakinarazpenari ondoren erantzuna falta izateagatik jaso ditugun kexek agerian uzten dute arazoak egon direla horien izapidetzean. Gure balorazioa [Arartekoaren Ebazpen batean jaso zen, 2010eko uztailaren 30ekoan](#) hain zuzen. Horren bidez, Osakidetzari gomendatzen zaio ondare erantzukizuneko espediente bat espresuki ebazteko neurriak har ditzan).

Arrazoizkoa da pentsatzea horrek zerikusia eduki duela eskura zeuden baliabideekin, izan ere, egiaztatu ahal izan dugu Osakidetza ez dela espediente horiek ebaztitzat jotzearen aldeko, horretarako isiltasun administratibo negatiboa bezalako irudi juridiko bat oinarri hartzen bada.

Kexa hauek agerian utzitako berandutza egiaztatuta, ondorengo datu batzuk pentsarazten dute neurriak hartu direla arazoa konpontzeko, izan ere, kexa eragiteko geldiarazpena eduki zuten espedienteak aktibatu egin dira. Horri dagokionez, Osakidetzak jakinarazi zigun beharrezko txosten teknikoa landu eta gero, prozedurak bultzatu egin direla eta horretarako erreklamazioaren gaineko balorazioa interesdunei helarazi zaiela, alegazioen izapidea bete-te aldera. Halaber, ikusi ahal izan dugu Osakidetzak, bitartean, eta berandutzaz jabeturik, espedientearen egoeraren ziurtagiria bidali diela interesdunei, eta bertan espediente ebazpen espresarekin amaitzeko konpromisoa jaso da.

[ONA txartela](#) eskuratzeari dagokionez, hainbat kexa eskuratu dira Eusko Jaurlaritzaren interneteko orrialdean adierazitako zentroetara bertaratu izan diren herritar batzuen partetik. Hori egiaztatu eta gero, interesdunei jakinarazi genien informazio hori ez zettorrela bat Osasun eta Kontsumo Sailaren orrialdean jasotakoarekin, eta hartara jotzea iradoki genien. Kexa hauen berri eman genion Osasun administrazioari, informazioaren kasuan kasuko egokitzapena egin zedin.

Kexa hauek bat egiten dute txartel elektronikoarekin jarraitzea edo ez jarraitzea aztertzen ari den testuinguru batean.

Funtzionamenduaren idatz zatian, kexak jaso ditugu zenbait zerbitzuren antolamenduarekiko desadostasuna planteatuz. Gipuzkoan dialisiko aldizkako tratamendua eskuratzen zuten **gaixoen joan-etorria** taxian egiten zen 2010. urtera arte. Horrek, eta lehia publikoaren printzipiotik etorritako eskakizunekin batera, aldaketa bat eragin du eta gaur egun joan-etorria hitzartutako osasun garraioa erabiliz egiten da.

Zerbitzuaren antolamendu berriak pertsona hauen joan-etorria egiteko aurreikusten duen modua azertzean oinarritu genuen gure jarduera. Osasunaren ikuspegitik, ezta ikuspegi juridikotik ere, ez dago gutxieneko denborarik gaixo hauen joan-etorria betetzeko. Horregatik, uste izan genuen erabilgarria izan zitekeela erreferentzia bat bilatzea, funtzionamendu onaren *estandar* gisa har zitekeen horretan.

Hitzarmen berrian sartzen den zerbitzuaren oinarri teknikoak eta Aseguramendu eta Kontratazio zuzendariordearen txostenak (egungo joan-etorrien eta aurrekoen iraupenaren balorazio alderatua jasotzen du, bai gaixoak hartzerakoan, bai horien joan-etorrian, eta zerbitzua mar txan jartzearen gaineko jarraipena ere jasotzen du) datuak eskaintzen dituzte; horiek, uztartuta jarriz gero, aukera ematen dute uste izateko zerbitzua baldintza egokietan emango dela.

Balorazio hau interesdunei helarazi genien, hitzarmenean aurreikusitako baldintzetan egon daitezkeen urradunak aztertzeko aukeraren kaltetan izan gabe.

Zenbait zonaldeetan dauden osasun baliabideek zenbait kexa eragin dituzte, izan ere, aurreikusi direnak eskasak direla edo urrunekoak direla uste da. Horietako batek gaur egun Arabako Lautadan osasun arreta emateko dauden baliabideei heldu die.

Ez dago arau edo aurreikuspenik, inolako zalantzarik gabe finkatzeko zein izan behar den **baliabideen antolamendua eta kopurua** osasun arreta emateko, honakoa ohikoa edo presazkoa izan alde batera utzita. Baliabideak planifikatzerakoan hartzen diren erabakiak Osasun administrazioari herritarren beharrak atenditu behar dituzten osasun zerbitzuak antolatzeke ematen zaion eskumenaren baitan kokatzen dira.

Hori horrela izaki, existitzen diren baliabideak baloratzeko elementu bat alderaketa izan daiteke, zona baten eta antzeko beste zona batzuen artean. Antza erabilgarria den alderaketa honek, ordea, zailtasun bat topatuko luke: lurraldea eta eremua gorabehera –landa izae-rakoa edo hiritarra– antzekoak diren zonak aukeratzea.

Aitzitik, komenigarria da aintzat hartzea prestazio zerbitzuek, osasunekoak eta hezkuntzakoak, landa zonaldeen garapenerako duten garrantzia.

Kexa hau ikuspegi horretatik baloratuta, Eusko Jaurlaritzara bidaltzeko dagoen eta legezkoa ez den proposamen baten onespeneren berri eman genien kexa adierazi zutenei, hain zuzen ere landa zonaldeetako osasun zerbitzuei buruzko proposamen baten berri. Horren

bitartez, proposamen horretan bildutakoa aintzat hartuko duen diagnostikoa egitea lortu nahi da, osasun alderdi ezberdinen gainean, besteak beste, larrialdiko zerbitzuen gainean. Diagnostiko hori egungo baliabideen mapan dauden behar eta banaketari buruzko informazioa hobetzen lagun dezakeen tresna izan daiteke, kasu bakoitzean diagnostikotik eratorritako neurriak hartuz.

Azkenik, idatz zati honetan osasun laguntzaren berrantolamenduari buruzko kexak aipatu behar ditugu.

Osasun zerbitzuen antolamenduan gertatu diren aldaketekin desadostasuna azaldu dute; gai hori, hasiera batean, Osasun administrazioak osasunaren alorrean planifikatzeko duen eskumenaren baitan kokatzen da. Horrek esan nahi du aukera ezberdinak legitimoak izan arren, horrek ez duela halabeharrez hutsaltzen Administrazioak plangintza eskumen hori baliatzerakoan hartu ahal duena. Balorazio hori hor egonda ere, gai berdin hau jarduera ezberdinen xede izan da legebiltzarraren egoitzan, eta horiei buruzko informazioa eman diegu desadostasuna adierazi duten pertsoneri.

IV. Ondorioak

Gaixoen itxaropenak ez dira bakarrik mugatzen beren laguntzarako gai tekniko eta medikoe-tara. Zerikusia dute ere, neurri handi batean, laguntza horren baliabide alderdiekin (itxaron zerrendak, zerbitzu sortak, prestazioetara iristeko prozedura, eta abar) edo zenbait zerbitzuren funtzionamenduari, norberarenak edo hitzartuak izan alde batera utzita (adibidez, osasun garraioa edo zerbitzu ezberdinen arteko koordinazioa).

Antolamenduan berrikuntza sartzeko beharra, laguntza sistema berrikuntza biomedikoan erdietsitako maila onera eramaten saiatuz, Euskadin kronikotasunaren erronkari aurre egiteko Estrategiak azpimarratzen duen alderdietako bat da.

Kexen zati garrantzitsu batek erakutsi egiten digu, hain zuzen ere, antolamendu aldaketa-tan itxaropenak dituen gaixo bat. Aldaketa horiek integrazio gehiagoko laguntza prozesuak garatzera zuzendutakoak izango lirateke. Horrek, halaber, erabiltzailea jakinaren gainean jartzeko eta haren beharrak kudeatzeko gaitasun hobea edukitzeko beharrean pentsatzera garamatza (adibidez, itxaron zerrendaren idatz zatian jaso dugun kexa edukiko genuke).

Orokorrean bere horretan helburu bat ez den informazioa sartzan da itxaropen horien barruan, eta, horregatik, funtsezkoa da osasun sistema ulergarriagoa izatea fase ezberdinetan. Gaixoei emandako azalpenak eta esfortzuak ez dira oinarritu behar bakarrik arretaren alderdi teknikoetan, izan ere, ez da hori laguntzak duen dimentsio bakarra.

Ondare erantzukizuneko prozedurei dagokienez, espero dugu izapidetzerakoan berandutzak eragin dituzten zailtasunak konponduta geratu ahalko direla. Erantzuna eskuratzeko eskubidearen oinarrian dauden arrazoi juridikoetatik harago, jasotako laguntzarekiko

desadostasunean egoteagatik erreklamazio bat planteatzen duen eta erantzuna eskuratzeko zailtasunak dituen horren pertzepzioan pentsatu behar dugu.

[Estatuko Osasun Sistemaren Gaixotasun Arraroen Estrategiak](#), helburuen artean jasotzen du garaiz eta modu egokian iristeko bermea sendagai umezurtzetara, estatuko lurralde osoan gaixotasun arraroak tratatzeko. Tratamendu horiei dagokienez, kexa batean ikusi dugu (ordezko entzimarekin tratamendua eskuratzeko baimenari buruzkoa) interesdunek ikusi zutela bultzatu zituzten prozeduretan jarritako itxaropenak ez zirela bete eta, gainera, informazioa falta izan zitzaieela erantzunaren zain egon ziren bitartean.

Erabaki horietako batzuk hartzea zaila dela badakigu, baina gaixoentzat justifikatzen zailak diren egoera horiek ekartzen dituzten antolamendu erako oztopoak ezabatu egin behar dira.

Erabiltzaileak, zenbaitetan, zerbitzu ezberdinengatik hartzen diren erabakien aurrean daude (kontsultak eta diagnostiko erako probak). Biak laguntza prozesu berdin batekoak badira, horiek koordinatzeko agertu daitezkeen zailtasunak konpondu egin behar ditu osasun sistemak berak, kudeaketaren pisua erabiltzaileari eman gabe.

Itxaron zerrendetan, berdintasun printzipioa errespetatzeak galarazi egiten du erreklamatzeko dutenek erreklamatzeko ez dutenek jasotzen duten tratua ez den beste bat jasotzea. Aitzitik, oinarria dagoenean, kexak antzuak izango lirateke horien berri Osakidetza-ri emango ez bagenio, lortutako kalitate estandarretara itxaronaldiak bideratzeko neurriak har ditzan.

Jasotako osasun laguntzaren kostua helarazi zaien pertsonen kexak errepikatu egiten dira, laguntza eman duen zentroak ordainketa egitera behartuta hirugarren bat dagoela uste duenean (normalean aseguru pribatu bat, baina ez beti gaixoak hitzartutakoa). Osakidetza-ri Zuzendaritza Orokorrek jarraibideak eman behar ditu Osasunaren Lege Orokorren 83. artikulua-ri interpretazio okerrak, kostua exijitzen duten zentro horiek eginak, ez ekartzeko emaitza gisa zerbitzu bat eskuratzeko eskubidea duten herritarrek behar ez dutena ordaintzea.

Bakarkako osasun txartela eskuratzeko prozedurak, oraindik eskatzaileen diru-sarrerak aintzat hartzen dituenak, ezin du baztertu osasun arreta gaur egun aurrekontu orokorrek finantzatzen dutela, gizarte segurantzari egindako kotizazioari uztartu gabe.

II.13

**INFORMATZEKO ETA EZAGUTZEKO TEKNOLOGIAK
ETA DATUAK BABESTE**

13. INFORMATZEKO ETA EZAGUTZEKO TEKNOLOGIAK ETA DATUAK BABESTEA

I. Arloa kopurutan

Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babesa izeneko arloa 2010. urtean sortu da arlo autonomo modura; helburua, esparru horretan aurkeztu diren kexak biltzea da, baina, batez ere, herritarrek IKTen eta datuen babesaren eremuetan dituzten eskubideen babesera zuzendutako jarduera multzoari ikusgaitasuna eta berezko nortasuna ematea.

Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea izeneko arloan jaso den kexa kopurua txikia izan da, izan ere, 4 dira jaso diren kexak. Hori izapidetutako erreklamazio guztien %0,30 da.

Eragindako administrazioak gorabehera, kexa guztiak Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorren aurkakoak dira (Eusko Jaurlaritza).

Azpiarloak aztertuz gero:

- Datuak babestea..... 3
- Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak 1

Arlo honetako kexen izapidetze egoerari eta emaitzari dagokionez:

	GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea
2010ean hasitakoak	4	0	4	1	2	1

Egin behar dugun lehenengo hausnarketa, aurreko datuetatik eratorrita, hau da: urtean aurkeztu diren kexa eskasak urte berdinaren barruan amaitu direla eta, une honetara arte, datuen babesari uztartutako eskubideak –arlo honetako funtsezko gune– urratu ahal izan direlako aurkeztu direla.

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 kezkarriagoa 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 zabaltzea, eta, baita ere, herritarrek berariazko eremu honetan dituzten eskubideak barreiatzea eta horiez kontzientziaraztea.

Estatu osoko maila orokorrean 2010. urtean bizi izan zen egoera ez da bereziki aldekoa izan eskubide horietan aurrerantz egiteko, izan ere, krisi ekonomikoak neurri handi batean geldiarazi ditu gai honetako proiektuak. Grafikoki esan liteke eremu honetako berrikuntza dela ez dela berrikuntza gehiegirik egon 2010. urtean.

Estatu mailan egindako azterlan ugari Euskal Autonomia Erkidegoa kokatzen dute gainerako autonomia erkidegoen arteko erdi maila batean zerbitzu elektronikoaren garapenean. Gauzak horrela, [AAEEetako Zerbitzuen online erako zerbitzu publikoen 2010eko Alderaketa Azterlanean](#) (Orange-Capgemini Consulting Fundazioa), Euskal Autonomia Erkidegoak 78 puntu ditu, 2009. urtean izandako puntuazio berdina, eta hori batez bestekoa 72 puntukoa denean.

Beste azterlan interesgarri batzuk, IKTen eremuarekin eta Herritarrek Zerbitzu Publikoak Elektronikoki Eskuratzeari buruzko [ekainaren 22ko 11/2007 Legea](#), HZPEE aurrerantzean, betetzearekin zerikusia dutenak, hauek dira:

- [11/2007 Legearen betetze mailaren gaineko azterketa](#).
- [Informazioaren Gizartea Espainian 2010, Telefonica Fundazioarena](#), aurkeztu berri dena.
- HZPEEL aplikatzeari buruzko beste azterlan interesgarri bat Iturri irekietan oinarritutako IKTen aplikazioari buruzko Erreferentziako Estatuko Zentroak ([Cenatic](#)) landutakoa da. Bertan, hurrengo alderdiak aztertzen dira: egoitza elektronikoaren eskakizunak, formularioen kudeatzailea, erregistro elektronikoa, ordainketa igarobideak, espedienteen kudeatzailea eta jakinarazpen eta identifikazio elektronikoa, artxibo elektronikoa eta elkarreragingarritasuna.

II. Araudi edo gizarte testuingurua: Lege erreformak edo arloko sektore planak

Herritarrek Zerbitzu Publikoak Elektronikoki Eskuratzeari buruzko [ekainaren 22ko 11/2007 Legetik](#) eta Herritarrek Zerbitzu Publikoak Elektronikoki Eskuratzeari buruzko ekainaren 22ko 11/2007 Legea neurri batean garatzen duen [azaroaren 6ko 1671/2009 Errege Dekretutik](#) eratorritako garapen multzoak bere emaitzak eduki ditu 2010. urtean onetsitako bi arautan:

- Administrazio elektronikoaren eremuan Segurtasuneko Estatuko Eskema arautzen duen [urtarrilaren 8ko 3/2010 Errege Dekretua](#).

- Administrazio elektronikoaren eremuan Elkarreragingarritasuneko Estatuko Eskema arautzen duen [urtarrilaren 8ko 4/2010 Errege Dekretua](#).

Arau horiek Administrazioek, 11/2007 Legean herritarrentzat jasotako eskubideak ahalbidetzeko, bete behar dituzten betebeharren esparru konplexua osatzen dute, indarraldi eta eskakizun maila ezberdinekin estatuko edo autonomia erkidegoko eskumenen esparruan mugitzen garen gorabehera.

Aldiz, zoritxarrekotzat jo behar dugu 11/2007 Legearen [zazpigarren azken xedapena, 4c\) artikulua](#)ren araudi [garapena](#), oraindik egiteko egotea, hain zuzen ere ezgaituei eta adinekoei sarbide berdintasuna bermatzeko dena, haien inguruabar pertsonalak, baliabidekoak edo ezagutzakoak zeintzuk diren alde batera utzita. Izan ere, talde horiek lehentasunezko arreta dute Arartekoaren partetik, eta horientzat IKTak bereziki erabilgarriak dira.

[Eremu autonomikoan](#), araudi ezberdinak daude administrazio elektronikoko prozedurak eta egoitza elektronikoa edo bulego birtualak ezartzera zuzenduta funtsean. Gauzak horrela, aipatzearen eta xehetasunetan galdu nahi izan gabe, hurrengoak adieraz ditzakegu:

Eusko Jaurlaritzak: Justizia eta Herri Administrazio sailburuaren [2010eko otsailaren 26ko Agindua](#) egin da, PLATEA Segurtasun Gidaliburua onetsiz.

Garrantzitsua da aipatzea 2010. urtean [Berrikuntza Publikoaren Plana \(BPP\)](#) lantzen hasi direla. Berrikuntza Publikoaren Planak –parte hartzeko metodologia batekin diseinatuta– hiru helburu nagusi finkatu ditu: Administrazio ireki eta berritzaile bat, Administrazio elektronikoaren erabateko garapena eta Administrazio eraginkorrago bat lortzea.

Gipuzkoan:

- [Egipuzkoa.net](#).
- [23/2010 Foru Dekretua, irailaren 28koa](#), Foru Administrazioaren eremuan bitarteko elektronikoen erabilpena arautzen duena.
- Donostiako Udaleko [administrazio elektronikoaren erregelamendua](#).

Bizkaian:

- [BiscayTIK Fundazioa](#), Bizkaiko Foru Aldundiarena.
- Bilboko Udalaren [administrazio elektronikoaren ordenantza](#).

Araban:

- [2/2010 Foru Dekretua, urtarrilaren 26ko Diputatuen Kontseiluarena](#), foru Aldundi honetako administratuak interneteko zerbitzuetan sartzeko prozedura onartzen duena.
- Vitoria-Gasteizko Udalaren [Egoitza Elektronikoaren Ordenantza Araztailea](#).

[Europa mailan](#), [Europako Batzordeak](#) abenduaren 15ean aurkeztu zuen [Ekintza Plan berria, herritarrei eta enpresei zerbitzu publikoetara iristea errazteko](#). Hori oso interesgarria da eta, bertan, datozen bost urteetan garatu beharreko 40 neurri proposatzen da. Horien bitartez,

Europako herritar eta enpresei erraztu egin nahi zaie zerbitzu publikoetara iristeko bidea, on-line erako bideen bitartez.

Ekintza Plan honek [Malmöko Adierazpenean](#) oinarritutako lau lehentasun politiko identifikatzen ditu. Adierazpen hori 2009ko azaroaren 18an onetsi zuten, Suedian egindako 5. Ministerio Biltzarrean.

Europako Batzordearen helburua Ekintza Plan berri honekin administrazio elektronikoa sustatzea da, lehiakortasun europarra bultzatzen eta botere publikoek zerbitzu hobek ematea ahalbidetzen lagun dezakeen baliabideetako bat bezala, aurrekontu murrizketako une batean modu ekonomikoago baten bidetik.

III. Jarduera-plana

Lehen ere adierazi dugun moduan, sorrera berriko arlo honek helburuen artean du herritarrek datuen babesaren gaian dituzten eta administrazio elektronikotik eratorritakoak diren eskubiak azpimarratzea, eta, baita ere, horien barreiapenaren aldeko funtzioa egitea. Izan ere, uste dugu eskubide horiek baliatzeak eta horien gaineko babesak lagundu egiten dutela berrikuntzako aukera gehiago edukiko dituen herritartasuna sustatzen eta hori lehen mailako elementu estrategiko bat da krisi ekonomikoko eta enplegu hondameneko testuinguru batean.

Izan ere, Europako Kontseiluak, gizarte ikuspegi batetik, administrazio elektronikoa jorratu zuen garapenerako motor bezala, eta, jada 2004ko abenduan, [Ministroen Batzordeak](#) gomendio bat egin zuen. Bertan, administrazio elektronikoa ez dela gai tekniko bat soilik esan zen, baizik eta gobernantza demokratikoko gai bat (HZPEEL, Zioen Azalpenean).

- Bilerak administrazioekin eta erakundeekin

Datuak Babesteko Euskal Bulegoa

Agentziarekin eduki ohi diren lankidetzaren harremanen barruan, 2011. urtean bi erakundeek funtzioen arteko koordinazio mekanismoen bilaketan sakondu da. Hori Lankidetzaren Hitzarmen batean gauzatu da, eta hitzarmen horren oinarriak finkatu dira jada, alderdien adostasuna edukita, 2010. urtean.

Halaber, zerbitzuak ematerakoan etengabe hobetzeari eta kalitatea bilatzeari uztartutako esperientziak trukatu dira.

Gobernu idazkaritza eta harremanak Eusko Jaurlaritzaren Legebiltzarrekin

Bilera ezberdinak izan dira, bi erakundeek artean komunikazio elektronikoko sistema bat ezartze aldera. Helburua agiri truke guztiak bide telematiko ziurren bitartez egitea da, eta horretarako prozedura finkatu da. Prozedura hori 2011. urtean gauzatuko da kasuan kasuko

lankidetzaren hitzarmen baten bitartez, eta 2010. urtea teleizapidetzeko saiakera esperientzia baten hasierarekin amaitu da. (ikusi txosten honetako VII.2. kapitulua).

Eusko Jaurlaritzaren [Berrikuntzaren eta Administrazio Elektronikoaren Zuzendaritza](#)

Zuzendaritza honek administrazio elektronikoko politikak bultzatzea duenez aginduta Eusko Jaurlaritzaren barruan, derrigorrez aipatu beharrekoa da informatzeko eta ezagutzeko teknologien gaian. Bere zuzendariarekin harreman eta informazio truke ezberdinak eduki dira, Euskadiren eremuan eta Estatu mailako erreferentziaren gaiaren egoeraren gaineko informazio eguneratua edukitze aldera.

- Txosten bereziak

2010. urtean zehar, Barneratze digitalari buruzko txosten berezi baten oinarritzko ildoak diseinatu dira, eta hura datorren urtean garatuko da.

Funtsezko helburua Euskadin IKTekiko sarbidearen egoera alderatua ezagutzea da (Internetara sartzeko zerbitzu unibertsalaren helburuaren esparruan), eta baita erabilera edo jabetzaren zuloaren alderdiak (baliabideak edukita erabiltzen ez duten pertsonak) eta parte-hartze zuloa ere (aro digitalean berezkoak diren pertsonak izanda –gazteak normalean–, esparru publikoan bide telematikoa erabilia parte-hartze aktiboa ez dutenak). Berariaz, IKTek adinekoei eskaintzen dizkieten aukerak aztertuko dira.

Gainera, txosten honen zati bat [Andaluziako Herriaren Defendatzailearekin](#) lankidetzan garatuko da. (ikusi txosten honetako VIII.3.6 kapitulua).

- Web eduki berriak eta lankidetzarako foroak (ikusi txosten honetako VII.3 kapitulua).

Urteko Txosten honetako Berrikuntzaren Kapitulan jada aipatu den bezala, aldarazpen garrantzitsuak egin dira Arartekoaren [web orrialdean](#), erabilera errazagoa izan dadin eta herritarrekiko elkarrekintza plataforma izan dadin.

Halaber, Arartekoaren eta Andaluziako Herriaren Defendatzailearen artean lankidetzaren sarea sortu da, bi erakundearen artean dauden lankidetzaren proiektu ezberdinei euste aldera.

- Arloan ofizioz bultzatutako jarduerak

Arlo honetako 2010. urteko Jarduera Planaren barruan, Ofiziozko Jarduera bat hasteko borondatea zegoen. Horren helburua jakitea zen ea euskal herri-administrazioek zein neurritan betetzen dituzten herritarrei, zerbitzu publikoetara elektronikoki sartzeko legean, aitortutako eskubideak. Edonola ere, proiektu honen konplexutasuna eta helmen handia ezagututa, eta Eusko Jaurlaritzaren Justizia eta Herri Administrazio Sailaren estatistika organoak 2011.

urtean zehar Zerbitzu Publiko Elektronikoen Estatistika bat egitea martxan duela jakinda –besteak beste Euskadiko Herri-administrazioaren erakunde ezberdinek eskainitako prozedura eta zerbitzu telematikoen errolda eta zerbitzu eta prozedura telematiko publikoen katalogoa edukiko dituen–, ekimena bertan behera geratu da.

Beraz, datorren urteko Txostenean berariazko jarraipena egingo zaio estatistika horri, izan ere, irudi homogeenagoa edukitzea ahalbidetuko du zerbitzu horien disponibilitatearen gainean eta, beraz, baita sarbide elektronikoko legetik etorritako eskubideen betetze mailaren gainean ere.

Eskura dagoen informazioari dagokionez, hainbat aipamen egin nahi da:

- Eusko Jaurlaritzaren Berrikuntzaren eta Administrazio Elektronikoen zuzendariak emandako informazioaren arabera, gehien erabiltzen diren zerbitzu telematikoak enpresei eskainitakoak dira. Horrela, Eusko Jaurlaritzaren [Industria Sailaren datuen](#) arabera, 2009. urtean Internet bidez izapidetu zen baimenen %37.
- Eusko Jaurlaritzaren ordainketa pasabidea, gutxi gorabehera, 150 euskal administrazio erabiltzen du, eta 2010eko lehen seihilekoan 14 milioi euro mugitu zituen horrek.
- Laguntza eta diru-laguntza deialdiei dagokienez, Eusko Jaurlaritzak kudeatzen dituen espedienteen ia erdia izanda, urteko lehen 10 hilabeteetan izapidetze telematikoak zuen 13 deialdi egin zen, eta beste 150 deialdi identifikatu zen hurrengo hilabeteetan izapidetze telematikoarekin abiarazteko aukerarekin.

- Arloan giza eskubideak sustatzeko jarduerak

Herritarrek zerbitzu publikoak elektronikoki eskuratzeari buruzko legeak (HZPEEL) administrazioarekin elektronikoki jarduteko eskubidea aitortzea dakar, bai informazioa eskatzeko, bai izapideak edo kontsultak egiteko. Herritarrentzat eskubide bat da, eta administrazioarentzat betebeharrak, legez eska dakiokena.

Eskubide hauez eta horiek baliatzeko moduz jabetzea, ordea, ez da erraza, konplexuak direlako. Ondorioz, Arartekoak herritarrek Herri-administrazioekin bide telematikoak erabiltzea harremanetan jartzeko dituzten eskubideen deialgo bat landu du. Horretarako, aurkezpen interaktibo bat egin da eta web orrialdean eskuragarri dago. ([ikusi txosten honetako VII. kapitulua](#)).

- Prestakuntza

Arartekoan lan egiten duten pertsonen laurden batek parte hartu du [Euskadi+Innovak](#) antolatutako barmetegi teknologiko batean, eta [Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak \(HAEE\)](#), 2009ko bigarren seihilekoan zehar Arartekoko langileen prestakuntza beharrei buruz egindako diagnostikoaren ondotik, lehentasunezko bezala ageri dira informatikaren alorreko eta web 2.0 gaiaren inguruko gaikuntza ekintzak egitea.

- *Ikerkuntza beka*

Joan den azaroan, ikerkuntza beka baterako deialdia egin zen. Honen xedea, egunerokotasun handiena duena, oinarritu egiten da erabiltzaile eta kontsumitzaileen eskubideen aplikazioan telekomunikazioei, teknologiei eta mota guztietako garraioei buruzko zerbitzuetan eta baita gure erkidegoan eskubide horiek defendatzeari eta eskatzeko moduari buruzko gaian.

IV. Kexarik aipagarrienak

IV.1. *Herri-administrazioen zerbitzura dauden langileen eremuko datu babesa*

[Donostiako Udalak](#) iragarritako hautapen prozesu bateko () epaimahaikide zen pertsona batek kexa bat adierazi zuen Datuak Babesteko Euskal Bulegoak (DBEB) emandako ebazpen bat dela-eta. Hura Donostiako Udalaren aurrean izapidetutako urratze prozedura batean eman zen eta egun bide judizialean dago. Ondorioz, Arartekoak ez du eskumenik horren inguruko jarduerarik bideratzeko.

IV.2. *Datuen babesa osasunaren esparruan*

Informazio eta **dokumentazio klinikoaren** alorreko eskubideak eta betebeharrak kexaren xede dira oraindik ere horiek eskuratzeko eskubidea mugaturik ikusi duten gaixoen partetik. Zehazki, bi dira gai honetan aurkeztu diren kexak.

Txosten honetan bertan azaldu den moduan [osasunaren arloan](#) izapidetutako kexak aztertu direnean, berriro ere [Osakidetzari](#) adierazi behar izan diogu beharrezkoa dela Historia klinikoa eskuratzeko eskubideak arautzen dituen azaroaren 14ko 41/2002 Legean gaixoen-tzat jasotako eskubidea eta bertatik eratorritako historia klinikoa eskuratzeko prozeduraren araudia uztartzea, batez ere historia kliniko horietan ohar subjektiboak dauden kasuetan egin izan diren interpretazioetan. Interpretazio hori hain da zabala, galarazi egiten duela, de facto, eskubide hori benetan baliatzea.

IV.3. *Datuen babesa poliziaren arloan*

Kexa honek zerikusia du urte ezberdinetan aurkeztutako antzeko beste batzuekin eta ikaste-txeetan poliziak garatzen dituen jarduerekin zerikusia dutenekin; kasu honetan, zehazki, atsedendian ikastetxe baten kanpoaldean poliziak izandako jardunari buruzkoa zen kexa. Jarduera hartan, agenteek bideoan grabatu zituzten ikasle batzuk eta identifikatu egin zituzten. ([ikusi txosten honetako II.4 kapitulua](#)).

Arlo hau gairitzen duten beste gai batzuk alde batera utzita, arrazoizkoa zen salatzaileak –ikastetxearen izenean– kezka azaltzea datu pertsonal horiek poliziaren fitxategietan

mantentzearen inguruan. Eusko Jaurlaritzaren [Herrizaingo Sailak](#) jakinarazi zigun grabazioak suntsitu egin zituela, izan ere, behar ez bezala egin zirela egiaztatu zen. Ondorioz, uste izan genuen kexak datu horiei buruz planteatzen zuen arazoa konponduta geratu zela. Edonola ere, erreklamatzaileri jakinarazi egin genion zein zen baliogabetze eskubidea baliatzeko jarraitu behar zuen prozedura, eta hori eragindako pertsonak edo haien ordezkariak egin beharko zuten, eskubide benetan pertsonala zelako. Halaber, baliogabetzearen legezko araubidearen gainerako alderdien berri ere eman zitzaion.

IV.4. Zailtasunak NAN elektronikoa erabiltzerakoan

Pertsona batek Arartekoaren aurrean salatu zuen zailtasunak eduki zituela [NAN elektronikoa](#) erabiltzeko [Eusko Jaurlaritzarekiko](#) harreman telematikoetan. Zoritxarrez, kexa bertan behera gelditu zen, izapidetzen jarraitzeko eskatu zen informazioa ez zigutelako aurkeztu.

V. Ondorioak

Lehenengo gogoetak zerikusia du arlo honekin zerikusia edukita jaso den kexa kopuru eskasarekin. Horrek zerikusi zuzena du administrazio elektronikoaren erabileran aurrerapausoak mantso egiten aritzearekin eta herritarren esku dauden zerbitzu elektronikoak barreiatzeko erakunde ekintza bat behar izatearekin, eta baita herritarrek administrazioarekiko dituzten harreman elektronikoetan dituzten eskubideei balioa ematearekin ere.

Datuen babesaren gaian, beharrezkoa da azpimarratzen jarraitzea beharrezkoa dela Osakidetza gaixoaren eskubidearekiko egokiagoa izango den interpretazio bat egitea historia klinikoa eskuratzeko prozeduraren araudiaren gainean, historia horretan ohar subjektiboak ageri direnean.

Ondorioz, arlo honetako jarduera, 2010. urtean, beste ekimen eta proiektu batzuetan oinarritu da. Horiek zerikusia dute herritarrek informazioaren eta komunikazioaren teknologien gaian dituzten eskubideen barreiapenarekin, barneratze digitalari buruzko txosten bereziaren proiektuarekin, berrikuntza proiektuekin, eta abar.

Labur adieraztearren, arloa pixkanaka herritarren kexen bitartez sendotu arte itxaron beharko da. Horiek gertatzen ez badira, idatz zatiaren hasieran azpimarratu diren arazoak tartean egoteagatik, azaldu bitartean ofiziozko jarduerak garatuko dira jada antzeman diren arazo orokorrei zuzenduta:

- Datuen babesaren gaian, Interneteko bilaketa tresnen bilketa mugatzeko modua aztertzea, bilatzaileek argitaratu ahal izan diren datu pertsonalak zerrendatzea saiheste aldera.
- Interneten arrasto digitala ezabatzeko aukerei buruzko informazioa eta azterlanak biltzea.

- Ararteko erakundetik IKTen erabilera sustatzea, herritarrek duten eskubide subjektibo gisa. Halaber, euskal administrazioek eurek informazio kanpainak egitea administrazioari eskaintzen zaizkien aukerak ezagutarazte aldera.
- Administrazio elektronikoaren gaian praktika onak barreiatzea.
- Internetera sartzeko zerbitzu unibertsala.
- Ezagutza digitalerako eskubidea: horrek esan nahi du Interneteko informazioaren eta edukien berrerabilpena piztu behar dela, eta baita horien eraldaketa eta adinaren araberako egokitzapena ere.
- Estatuek eta Autonomia Erkidegoek adingabeen hezkuntzan esku hartzen duten guraso eta irakasleen gaitasunak sustatu behar dituzte, zulo digitala ezabatze aldera.
- Informazio publikoko izapideekin lotuta, parte-hartze elektronikorako eskubidea.

II.14

LANA ETA GIZARTE SEGURANTZA

14. LANA ETA GIZARTE SEGURANTZA

I. Arloa kopurutan

2010. urtean 7 kexa jaso dira lan eta gizarte segurantzaren arlo honetan.

Urtea aurreratuta zegoela, gertaera nabarmen bat jazo da: Euskal Autonomia Erkidegoari eskualdatu zaizkio lan bitartekaritzaren, sustapenaren eta enplegurako laguntzaren arloko funtzioak eta zerbitzuak nahiz lanerako prestakuntza profesionalaren arlokoak.

Arrazoizkoa da pentsatzea eskumen horiek baliatzearen ondorioz hobeto kudeatuko direla arlo hauetan dauden eskariak. Bestalde, nahiz eta herritarrek agertu dizkiguten kexak ez diren ezinbestean administrazioen funtzionamenduaren ispilu, pentsatzekoa da arlo hone-tako kexak ugaritu egingo direla 2011n.

Urte hauetan Arartekoan jaso ditugun kexarik gehienak gai horiekin loturiko eremuen inguru-rukoak izan dira, eta, *de facto*, gure Autonomia Erkidegoko administrazioa jarduketak egiten ari ziren horien inguruan: enplegu bulegoak, prestakuntza ikastaroak eta abar. Jarduketa horiei dagokienez, agertu dizkiguten auziek batez ere laneko prestakuntza ikastaroekin loturiko alderdiekin izan dute zerikusia.

Gure arloan sartu diren kexa horiez gain, egokia iruditu zaigu hemen beste kexa batzuk ere agertzea, hain zuzen ere pentsioen gaineko neurriekin ados ez dauden hainbat pertsonak eta erakunde aurkeztutakoak. Zehazki, defizit publikoa gutxitzeko aparteko neurriak har-tzeko [maiatzaren 8/2010 Errege Lege Dekretuan](#) ezarritakoari jarraituz pentsioak ez goratzeagatik jarritakoak izan dira. Kexa horiek estatuko herriaren defendatzaileari igorri zaizkio, erakunde horrek baitu arlo horren eskumena.

II. Kexarik aipagarrienak

Banakoek aurkeztu dizkiguten kexetan, **prestakuntza ikastaroetan praktikak egitearekin eta laguntza publikoak eskuratzearekin** loturiko zenbait auzi agertzen dira.

Horietako batean, erreklamaziogileak adierazi du ez dagoela ados administrazioaren eraba-kiarekin; izan ere, ukatu egin dio praktikak egin behar zituen zentroa aldatzeko eskaera.

[Gipuzkoako Foru Aldundiko](#) Sarbide programaren arduradunek, programaren garapena ja-goten dutenek, ez zioten baimenik eman zentro baimendu batean egindako ikastaro teo-rikoaren praktikak beste enpresa batean egin zitzaizkion. Aldaketa eskatu zuen pertsonak alega-tu zuen zentro horrek onespena eman ziola.

Kasuaren aurrekariak egiaztatuta, iritzi genion, batetik, Sarbideren erabakia bat zettorrela prestakuntza programa erregulatzen duten arauekin. Bestetik, kontsulta egin genion erre-klamaziogileak ikastaro teorikoa egin zuen prestakuntza zentroko tutoreari, eta hark ez zuen

baieztatu onespina eman zionik praktikak egiteko enpresa aldatzeko. Beraz, auzi honetan hori frogatu beharra zegoen.

Inguruabar horiek aztertuta, atentzioa eman zigun interesdunak bere kexan adierazitako kontu batek: alegia, Sarbideak erakundeak enpresaz aldatzeko eskaera ezetsi ostean, prestakuntza zentroan esan ziotela ez zekitela araudiak hori galarazi egiten zuenik.

Alderdi hori baloratzean, ezin dugu ahaztu printzipio orokor hau: araua ez ezagutzea ez dela ez betetzeko aitzakia.

Nahiz eta printzipio horrek alderdi guztiak hartzen dituen kontuan sarbide edo xedapen orokorreko arauak direnean, areago hartu beharko lirateke aintzat Sarbideak programa garatzen duten prestakuntza zentroyen kasuan. Horregatik, kontuan hartzen badugu, interesdunak adierazi zigunez, zentroak ez zekiela praktikak egiteko lekua aldatu ezin zenik, beharrezkoa iruditu zitzaigun ohar hori programaren foru arduradunei helaraztea, programako ikastaroetan esku hartzen duten pertsonak eta ikastaro horiek garatzen dituzten zentroek aztertutako kasuan baino informazio hobea izan dezatela susta dezan.

Programa horren beraren garapenari dagokionez, pertsona bat kexatu egin zen, informazio kontraesankorra jaso zuelako zentro batek iragarritako ikastaro bat emango ez zela eta. Bildu genuen informazioaren arabera, kexa horretan ematen ziren datuek erakusten zuten informazioa ez zela aski. Zalantzak argitzeko, bildu genuen informazioa interesdunari helarazi genion, eta haren kexa ere Sarbideak programaren arduradunari bidali genion, zuzenean informa zezaten.

Beste kexa batean, adierazi ziguten arazo bat izan zela Behargintza sarearen barruan antolatutako laneko prestakuntza ikastaro bat egiteko. Pertsona horrek teoria ordu guztiak egin zituen eta ezin izan zituen praktikak egin, zailtasunak zeudelako praktikak egiteko enpresa bat aurkitzeko.

Bere kexan adierazi zuenez, ikastaroa praktika horiekin osatzeko zain zegoela, jakinarazi zioten pasea zela praktikak egin ahal izateko epea baina hori ez zela eragozpen izango prestakuntza ikastaroa egin zuela zioen ziurtagiria lortzeko. Azkenik, programaren ardura zuen administrazioak jakinarazi zion saiaturko zirela praktikak egin zitzaizkion.

Eremu horretan bertan, joan den urtean pertsona baten kexa jaso genuen, lan arriskuen prebentziorako prestakuntza ikastaro batean sartzeko ezaugarriak betetzen zituela eta. Alegatu zuen bazuela aurretiazko prestakuntza, giza baliabideen ikastaro bat egin zuenez gero, eta tratu desberdina eman ziotela beste pertsona batzuen aldean, harenaren antzeko egoeran egon arren haiek egokitzen jo zituztelako.

Administrazioak bere lehenengo erantzunean ez zituen argitu alderdi horiek, eta, horregatik, aurten egindako jarduketan inguruko informazio osagarria eskatu genuen.

Geroagoko txosten batean, azaldu ziguten zer erregela erabiltzen diren izangaia ikastaroan sartzeko egokia den erabakitze eta nola baloratu zituzten, bat etortzeak abiapuntutzat

hartuta, kexa aurkeztu zuen pertsonaren curriculumaren eta hasiera batean antzeko tituluak zeuzkaten beste batzuen curriculumaren arteko desberdintasunak.

Azaldutako arrazoiak ikusita, ezin zen esan hartutako erabakia oinarririk gabea zenik. Ez dugu ikusten zer inguruabar konkreturengatik erabaki zen interesduna ez zela egokia eskatu zuen ikastaroa egiteko, baina bazeuden datuak ondorioztatzeko erabakiak zerikusia zuela haren ibilbide profesionalarekin eta zituen lan helburuekin. Uste dugu txostenean esaten den bezala izangaiak egokiak diren edo ez egiaztatzeko orduan iritzi teknikoaren arabera jarduten dela.

Egokitasuna epaitzea administrazio organo kalifikatzaile batek egindako balorazioaren esparruan sartzen da, eta guk ezin dugu ordezkatu organo hori lan horretan, eskatzailea egokia den ikusteko egindako kalifikazioa berrikusita. Gainera, ez dugu judizio elementurik horretarako.

Alabaina, nahiz eta adierazitako arrazoiengatik uste dugun kasu honetan ezin genuela harago jo, kexa espediente hau izapidetzean geure buruari galdetu genion egokitasun kontzeptu hori ez ote den zenbaitetan modu erlatiboagoan hartzen, oinarriztat hartuta gutxieneko bat bete behar dela, hala nola prestakuntza ikastaroan sartzeko profil egokia izatea.

Pentsatu genuen beharbada hori gertatzen dela ikastaroen eskaintza ez denean betetzen lan aukerak areagotzeko eta laneratzea sustatzeko neurriak arautzen dituen [abenduaren 23ko 327/2003 Dekretuan](#) ezarritako egokitasuna ziurtatuta daukatenekin, **eta egokitasun baldintza hori betetzen ez duten pertsonen eskabideak badirenean.**

Nahiz eta arau horren testutik (37. artikulua) ondorioztatzen dugun leku guztiak betetzen ez badira ere era berean egiaztatu behar dela inskribatu gabeko pertsonen egokitasuna, egoki irizten diogu Administrazioari gogoeta hori helaraztea. Erantzunik jaso gabe arrazoizko denbora bat igaro zelarik, Eusko Jaurlaritzako [Lan eta Gizarte Segurantzako Sailari](#) adierazi genion ondorioztatu behar genuela ez zetzozela bat gure balorazioarekin.

Beste eremu batean, autonomo jarduna utzi behar izan zuen pertsona batek laguntza eskatu zuen "*Birziklatzea eta lanbide kualifikazioa eta enplegarritasuna hobetzea, jarduerara bertan behera utzi behar izan dutenen kasuan*" arlorako, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Gaietako sailburuaren [2009ko abenduaren 10eko Aginduko](#) deialdiaren barruan (abenduaren 18ko EHAA). Diru laguntzaren xedea zen prestakuntza ikastaro batzuetan izena ematea eta haietara joatea, eta, prozesu horretan, interesdunak 480 euro jasotzen zituen hileko, gehienez ere sei hilabeteetan.

Xedapen horretan hiru hilabeteko epea ezartzen da eskabideen gainean ebazteko. Alabaina, pertsona horren kasu konkretuan, nabarmen gainditu zen epe hori Sailak eskabide horren gainean ebatzi gabe. Interesdunak justifikatu zuen ikastaroetan izena eman zuela eta haietara joan zela, eta, areago, bere espedientearen inguruko interesa ere agertu zuen, baina ez zuen erantzunik lortu. Azkenean, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak eskabidearen aldeko ebazpena eman zuen, eta jakinarazi zigun batez ere programa berri bat zeukatelako eta hori kudeatzea konplexua zelako berandutu zirela.

Bestalde, laneko osasunaren esparruan, **Amiantoaren Biktimen Euskal Elkarteak (Asviamie)** antolatutako ekintza bat aipatu behar dugu, lanean produktu hori erabili behar izategatik gaixotu diren langileen arazoekoa.

Aurten amaituko da **Gizarte Segurantzaren eta Osasunaren 2007-2010eko Plan Estrategikoa**. Plan horretako helburu estrategikoetako batek, gaixotasun profesionali eta osasunaren zaintzari buruzkoak, amiantoa hartzen du jorratu beharreko gai nagusien artean, plan horretan jasotzen diren ekintzekin eta eragileekin.

Gure jardueren barruan, herritarrek planteatzen dizkiguten gaien jarraipena egiten saiatzen gara; horregatik, Enplegu eta Gizarte Segurantzako Sailari galdetu diogu zenbateraino bete diren amiantoarekin loturiko gaixotasunari dagokionez plan estrategiko horretan ezarri diren helburuak, eta, hala badagokio, zein aurreikuspen dauden gaixotasun profesional horri aurre egiteko beste helburu batzuk diseinatzeari dagokionez.

III. Ondorioak

Informazioa elementu garrantzitsua da zenbait kexatan planteatu dizkiguten auzietan, eta arrazoizkoa da pentsatzea informazioa egokia edo nahikoa izan balitz ez zela kexarik izango.

Informatzeko sistema on bat izatea eta herritarrek informazio hori eskuratzeko modua izatea funtsezkoa da ondo funtzionatzeko. Kontuan hartuta administrazio publikoek askotan beren titulartasunekoak diren zerbitzuak garatzeko zentro pribatuen lankidetzaz izaten dutela, beharrezkoa da halako kasuetan ere neurriak hartzea informazio egokia ematen dela bermatzeko.

II.15

HIRIGINTZA ETA LURRALDE ANTOLAMENDUA

15. HIRIGINTZA ETA LURRALDE ANTOLAMENDUA

I. Arloa kopurutan

Hirigintza eta lurralde antolamenduaren arloan, Arartekoak diziplina horren inguruan egingdako 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 keak 63 izan dira guztira, hau da, izapidetu diren erreklamazio guztien %4,80. Eragindako administrazioen arabera, keak modu honetan banatzen dira:

- Tokiko administrazioa..... 62
- Foru administrazioa..... 4
- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza) 1

Azpiarloak kontuan hartzen baditugu:

- Hirigintza diziplina..... 41
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa 7
- Irisgarritasuna 6
- Hirigintzako kudeaketa 3
- Beste alderdi batzuk 2
- Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazio erantzukizuna 2
- Hirigintza arloko informazioa jaso ahal izatea..... 1
- Lurralde antolamendua..... 1

Arlo honetan aurkeztutako kexen izapideen egoerari eta emaitzari dagokienez:

	GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
2010ean hasitakoak	67	36	28	12	12	4	3
Aurreko urteetan hasitakoak	41	6	35	19	14	2	0

Gure lehenengo gogoeta da gutxitu egin dela hirigintza eta lurralde antolamenduaren arloari eragiten dioten erreklamazioen kopurua. Zalantzarik gabe, kontuan hartu beharreko arrazoia bat da higiezinaren merkatuak gaur egun duen egoera eta urbanizazioaren eta eraikuntzaren eremuan izan den gainbehera handia.

Kexa gehienak arrazoizko epealdi baten barruan izapidetu dira. Urtean zehar 63 erreklamazio kudeatu dira. Kasu bakan batzuetan, atzerapenak izan dira erreklamazioetan, kexaren xedeari analisiaren konplexutasuna gehitu zaiola eta. Halaber, zenbait administrazioen lankidetzarik ezak ere galarazi du hori, gure eskabidean ezarritako epea baino askoz ere denbora gehiago pasatu baitute erantzuteko. Nolanahi ere, izapidetzeko dauden kexak –azken lauhilekokoak barne– ez dira 42 baino gehiago.

II. Lege-berrikuntzak

Aipatzekoa da Etxebizitza, Herri Lan eta Garraioetako sailburuaren [2010eko martxoaren 29ko Agindua](#), Euskal Autonomia Erkidegoan udal administrazioak egindako desjabetzeek bestelako jarduketa bereizien ondorioz bizilekua berriro emateari buruzkoa. Xedapen horretan, bizilekua berriro emateko eskubidea arautzen da, administrazioak desjabetzerik edo jarduketa integraturik gabe egiten dituen hirigintzako jarduketetan.

[Euskal Autonomia Erkidegoko etxebizitzaren aldeko itun soziala](#) deiturikoa [Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailak](#) sustatutako eta onetsitako agiri bat da. Horren bidez, Etxebizitza eta Hiri Berrikuntzako 2010-2013 Plan Zuzentzailean (argitaratu gabe dago oraindik) txertatuko diren erronkak ezarri dira. Erronketako bik eragin handia dute hirigintzan eta lurralde antolamenduan. Urbanizatzeko lurzoruaren eskaintza handitzearen aldeko apustua, babes ofizialeko etxebizitzak eraikitzeo. Eraikin gehiago birgaitzea eta hirigune gehiago biziberritzea.

Onesteko dago oraindik Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko [ekainaren 30eko 2/2006 Legea](#). Arau horretan, legea garatzeko araudiak 2007. urtean onesteko manua ezarri zen –behin eta berriz ez da bete–.

Hirigintzan eta lurralde antolamenduan eragina du [Europako Legebiltzarraren eta Kontseiluaren 2006ko abenduaren 12ko 2006/123/EE Zuzentarauak](#), barne merkatuko zerbitzuei buruzkoak. Zerbitzuei buruzko Zuzentzaraua deiturikoan ezarri da beharrezkoa dela zerbitzuetako jardueretan aritzeko oztopo bidegabeak murriztea. [17/2009 Legeak, azaroaren 23koak](#), zerbitzuetako jardueretara libreki sartzeari eta horietan aritzeari buruzkoak, beharrezko xedapen orokorrak ezartzen ditu zerbitzuak libreki ezartzea eta ematea errazteko.

[Zuzentzaraua egokitzeko hainbat lege aldatzen dituen lege aurreproiektuak](#) aldaketa bat dakar Euskal Autonomia Erkidegoko Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legeari dagokionez. Aldaketak ezabatu egiten du irekitzeko lizentzia lortzeko betekizun orokorra, eta ingurumenaren arloko araudian ezarritako betekizunak betetzea ezartzen du irekitzeko baldintza gisa.

Arartekoak agerian jarri du, hainbat txosten eta ebazpenetan, beharrezkoa dela hirigintzaren eta ingurumenaren arloko legedia aldatzea, euskal legedia ingurumenarekin lotutako plan eta programa jakin batzuen eraginaren ebaluazioari buruzko [abenduaren 28ko 9/2006 Legearen](#) arabera egokitzeko. Araudi hori, aurreko kasuan bezalaxe, premiazkoa da, bai halako esku-hartzeek behar duten segurtasun juridikoa mantentzeko eta bai Zuzenbide Erkidea

betetzeak dakartzan eskakizunei erantzuteko: Eusko Legebiltzarrak proposamen horiek jaso ditu, [plan eta programa jakin batzuk ingurumen aldetik egokitzeko legez besteko proposamen](#) bat erantsita.

Aipamen berezia behar du izapidetzen ari den Ekonomia Iraunkorraren Legeak. Lege proiektu horren barruan idatz-zati espezifiko bat dator lurralde eta gizarte kohesioaren, energia eraginkortasunaren eta konplexutasun funtzionalaren printzipioetan oinarritutako hirigune iraunkor bat lortzeko politika publikoen helburu erkideei buruz. Idatz-zati horretan, hainbat neurri txertatu dira zaharkituta, egoera txarrean edo zailtasunetan dauden hiri esparruak birgaitzen eta berriztaten laguntzeko.

Beste erreferentzia garrantzitsu bat otsailaren 19ko 173/2010 Errege Dekretua da. Horren bidez, [martxoaren 17ko 314/2006 Errege Dekretuaren](#) bidez onetsitako Eraikuntzako Kode Teknikoa aldatzen da, ezgaitasunen bat duten pertsonen irisgarritasunaren eta bereizkeriarik ezaren arloan.

III. Jarduera-plana

Jarduketa plan honetan jasotako proposamenak lotura zuzena du ingurumen arloko planean sartutakoekin, bereziki ingurumenaren eremuan jarduten diren elkarteekin batera aurreikusitako jarduketei dagokienez.

BILERAK ELKARTEEKIN

Hainbat bilera egin ditugu elkarte ekologistekin (Txipio Bai, Ezpitsua). Bilera horietan, hainbat konturi buruz informatu gaituzte; horien artean, zein arazo ekarri dituzten ingurumenari eragiten dioten hiri garapen berriek eta zein arazo ekarri dituen lurzorua egoitza erabilera berrietarako deskutsatzeak.

Berariaz hirigintzari dagokionez, hainbat bilera egin dira hirigintza kontuek eragindako pertsonen elkarteekin. Beste hainbat bileraren artean, Abanto-Zierbenako (Bizkaia) Santa Juliana auzuneko bizilagunekin eta Erandioko bizilagunen talde batekin egindakoak aipatuko ditugu.

BILERAK ADMINISTRAZIOEKIN ETA ZERBITZUEKIN

Interesgarria da Eusko Jaurlaritzako hirigintzaren arloko arduradunekin harremanetan jarzea eta haiekin bilerak egitea.

2009ko abenduan, bilera bat egin genuen Eusko Jaurlaritzako Lurzoru eta Hirigintzako zuzendariarekin, Abantoko Santa Juliana auzunea biziberritzeko prozesuaren inguruan. Hala ere, Abanto-Zierbenako Udaleko Hirigintza zinegotziarekin bildu gara.

2010eko abenduan bilera bat egingo dugu [Erandioko Udaleko Hirigintza Arloko arduradunarekin](#), gizarte etxebizitza batzuk eraikitzeko lanak atzeratu egin direla-eta izapidetu dugun 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

- Kexa espediente bat abiarazi dugu, hirigintzako legedian ezarritakoarekin bat etorri –Euskal Autonomia Erkidegoko Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko [ekainaren 30eko 2/2006 Legeko](#) 200. artikulua–berrogeita hamar urtetik gorako etxebizitzetan ikuskapen teknikoak egiteko administrazio publikoen eskakizunen inguruan. Helburua da alderdirik garrantzitsuenak aztertzea, hala badagokio horren inguruko gomendio bat egiteko.
- Herritarrek hirigintzako planen ingurumen ebaluazio estrategikoaren bidez parte hartzeari dagokionez, Arartekoak beste jarduketa bat hasi du, beharrezkotzat jotzen baitu gure autonomia erkidegoan izapidetzen diren hirigintzako antolamendu planak ingurumen aldetik ebaluatzea.

FOROETAN ETA ESKUBIDEAK BULTZATU ETA SUSTATZEKO EKINTZETAN PARTE HARTZEA

- Ekiten Thinking EHUK antolatutako [ideien laborategian](#) parte hartzea. Hiri garapenerako eta etxebizitza politiketarako erronka, aukera eta desfioei buruzkoa da.
- Hirigintza eta lurralde antolamenduaren arloko aholkulari arduradunak parte hartu du krisi ekonomikoak etxebizitzaren sektorean izan duen eraginari eta horrek familia eta pertsonengan izan duen ondoreari buruzko lantegi batean. Murtzian izan zen lantegi hori, apirilaren 26an eta 27an, [Herriaren Defendatzaileen XXV. Koordinazio Jardunaldien](#) esparruan.

IV. Kexarik aipagarrienak

- Etxebizitza duin, egoki eta eskuragarri bat izateko 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, artikulua 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 gogoeta bat egin du horren inguruan, pertsona talde batek [Abanto-Zierbenako Santa Juliana auzunearen gizarte eta hirigintza egoera kaskarra](#) dela-eta planteatutako kexaren ondorioz.

Kasu horretan, administrazio eskudunei (Udala, Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza Saila eta, hala zehazten bada, Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ekintza Saila) eskatzen diegu eman diezaiotela lehenetsuna auzune horretan modu integralean esku hartzeari, azken urteotan gizarte eta hirigintza aldetik izaten ari den gainbehera konpontzeko. Horretarako, administrazio eskudunek plan zehatz bat ezarri behar dute gizarte eta hirigintza aldetik esku hartzeko neurrien inguruan. Plan horrek atal espezifiko bat izan behar du auzune horretako legezko okupatzaileei berriro bizilekua emateari dagokionez; gainera, Santa Juliana auzunean sortu diren bizikidetasun arazoak konpondu behar ditu, lehen egin ditugun gogoetak kontuan hartuta. Interesgarria da, halaber, organo egonkor bat sortzea, bizilagunei parte hartzeko modua emango dieten formulak ezarriko dituzten neurrien plangintza eta jarraipen koordinatua egiteko. Nolanahi ere, beharrezko bideak sortu behar dira bizilagunei informazioa emateko eta parte hartzeko modua emateko auzunea hirigintza aldetik biziberritzeko aurreikusi diren neurrien inguruan, lursailen jabeak inplikaturiko dituzten eskubideen eta betebeharren inguruan eta, bereziki, etxebizitzaren legezko okupatzaileei berriro bizilekua emateko eskubidearen edukiaren inguruan.

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 etorritz.

Erandioko pertsona talde batek planteatu digun beste kontu bat da oso egoera txarrean daudela haien etxebizitzak, hala denboraren joanagatik nola inguruan urbanizazio obrak egin direlako. Arlo honetan, hirigintzako jarduketa bat dago aurreikusita; horren bidez, eraitsi egingo dira etxebizitza horiek eta okupatzaileei beste bizileku bat emango zaie. Horretarako, sustatzaileak eta Udalak sinatutako hirigintzako hitzarmen batean ezarritako zehaztapenak eta epeak bete behar dira. Alabaina, finantza krisiaren ondorioz, atzeratu egin da berriro bizilekua emateko asmoa gauzatu behar zen sustapen pribatuko etxebizitzaren eraikuntza.

Herritarrak kezkatzen dituen eta maiz erreklamazioak jartzeko zio den hirigintzako inguruabar bat da haien jabetzako **etxebizitza antolamendutik kanpo egotea**. Sestaoko pertsona batzuek, antolamendutik kanpoko higiezinaren jabeak eurak, duela 30 urte baino gehiagotik haien eraikinak hirigintza aldetik zein egoeratan dauden adierazi digute, ez baita epe egiazkorik jarri aurreikusitako hirigintzako jarduketa egiteko. Kezka horren arrazoia da bizitzeko baldintzak prekarioak direla eta euren eraikinak antolamendutik kanpo egoteak eragozpenak dakartzala ondare aldetik. Izan ere, sendotzeko eta berriztatzeko obrak egitea soilik aurreikusten du hirigintzako legediak antolamendutik kanpoko eraikinetarako, hirigintzako araudian ezarritako baldintzetan. Halaber, antolamendutik kanpo egotea bereziki gaitza da higiezin hori eskualdatzen edo finantzabidea lortzen saiatzen diren jabeentzat, hipoteka merkatuak bazter uzten baititu hipoteka berme gisa onar daitezkeen ondasunetatik, [apirilaren 24ko 817/2009 Errege Dekretuaren](#) arabera. Testuinguru horretan jo genuen [Sestaoko Udalera](#). Hain zuzen ere, eskatu genion jarrai zezala erreklamazioaren

sustatzaileei informazio zehatza ematen agiri horien izapideen egoerari buruz, hirigintzako eragiketa horretan interesa duten aldetik. Halaber, administrazio horri eskatu genion egin dezala ahalegina Hirigintza Jarduketarako Programan ezarritako epeak betetzeko, hirigintzako garapen hori hirigintzako legedian ezarritako epeen barruan egin ditzan, dagozkion izapideek ekar ditzaketan zailtasun tekniko eta juridikoak gaindituta.

- 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).

Erakunde honek jasotzen dituen kexak pertsonak, batez ere mugitzeko zailtasunak dituztenek, eraikinetara edo espazio publikoetara iristeko izaten dituzten zailtasunen ingurukoak dira. Zailtasun horiek hirigunearen abusuzko erabilera baten ondorioz sortutako arkitektura-oztopoek edo eragozpenek ekarri ohi dituzte. Zenbait kasutan, arazoa egiturazkoa da eta horrek galarazi egiten du auzune jakin batzuetara heltzeko mugikortasun egokia izatea, **hiri irisgarritasuneko** elementurik ez denez gero. Kasu horri dagokionez, [Donostiako Udalari](#) igorritako [ebazpen](#) bat erantsi dugu. Horren bidez, eskatu genion eman ziezaiola lehentasuna hiri barruko errepide batean igogailuak instalatzeari, herritar guztiei erabiltzeko modua emango zien irtenbide tekniko gisa, eta ez, egin asmo zuten bezala, bost arrapala mekaniko jartzeari.

Jendea pasatzeko guneak gutxitzen dituela-eta igogailua jartzeko proiektu bat baimentzeko dauden hirigintza arazoei dagokionez, [gomendio](#) bat igorri diogu [Bermeoko Udalari](#).

- 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 udalari hirigintzako antolamenduaren inguruan eskatutako informazioa eskuratzeko.

Horri dagokionez, pertsona baten kasua jaso dugu. Hain zuzen ere, kexa bat aurkeztu zuen [Orozko Udalak ez ziolako erantzunik eman](#) errepide baten titulartasunaren inguruan eta bere lurzattia oinezkoak eta ibilgailuak segurtasunez pasatzeko moduan ixteko baldintzen inguruan eskatu zuen informazio eskabideari.

Beste ebazpen batean, [Usurbilgo Udalari](#) gogorarazi genion administrazio publikoak behartuta daudela berariaz erantzutera, baldin eta industria sektoreen garapenean izandako udal esku-hartzeen gaineko eskabideak aurkezten badira.

- **Hirigintzako antolamenduko eta planen ingurumen ebaluazioko prozeduretan modu eraginkorrean parte hartzeko eskubidea**

Hirigintzako prozeduretan modu eraginkorrean **parte hartzeko eskubidea** da, informaziorako eskubidearekin batera, lurzorua antolatzeke eta erabiltzeko proposamen jakin batzuen aurka dauden herritar taldeek erakunde honi aurkeztutako kexa sarrienetako bat.

Horren inguruan, [Gordexolako Hiri Antolamendurako Plan Orokorra](#) izapidetzearen inguruko erreklamazio bat jaso dugu. Kexan adierazten denez, plan orokorra behin-behinean onesteko prozesuan, erreklamatzaileren iritziz, forma akatsak egin dira, eta ez da kontuan hartu hirigintzako legedian ezarritako xedapenen bat. Bestalde, adierazi dute udaletxean izapideak egiten ari zirenean inoiz zailtasunak izan dituztela informazioa eskuratzeko eta parte hartzeko.

Herritarrek hirigintzako planen **ingurumen ebaluazio estrategikoaren** bidez parte hartzeari dagokionez, Arartekoak beste jarduketa bat hasi du, beharrezkotzat jotzen baitu gure autonomia erkidegoan izapidetzen diren hirigintzako antolamendu planak ingurumen aldetik ebaluatzea. Horren jatorria da Errigoitin (Bizkaia) onetsitako plan partzial batean ingurumen ebaluaziorik egin ez dela-eta herritarren plataforma batek aurkeztutako erreklamazio bat. Gaur egungo lege esparru autonomikoaren arabera, ez da beharrezkoa plan xehatu hauek ingurumenean izango duten eragina ebaluatzea, eta ez du kontuan hartzen ingurumenean eragin larriak izan ditzaketela. Aitzitik, plan partzial hauek ingurumenean ondorio larriak izan ditzaketenean, ingurumen ebaluazioa egin behar da, hala ezarrita baitago [plan eta programa jakin batzuen eragin ebaluazioari buruzko Zuzentarauan](#), eta ingurumenarekin lotutako plan eta programa jakin batzuen eragin ebaluazioari buruzko [estatuko apirilaren 28ko 9/2006 Legean](#).

- **Ekintza publikoa baliatzeko eskubidea, lurralde, hirigintza eta ingurumen antolamenduko zehaztapenak errespetarazteko**

Atal honetan, herritarrek administrazio publikoetan hirigintzako legediaren aplikazioa salatzeko ekintza publikoa baliatzearen ondoriozko kontuak bildu dira.

Kexetan adierazten da zenbait kasutan berandu izapidetzen direla pertsonak hauek aurkeztutako salaketak, eta horien bidez eskatu dute erabil dadila hirigintza ikuskapena egiteko ahal publikoa, ikusita partikular batzuek baimenik gabe egin dituztela zenbait obra edo erabilerak.

Arartekoak emandako ebazpenen artean, [Bergarako Udalak](#) ezkutuko eraikuntzen inguruko salaketei erantzun ez diela-eta emanko lau ebazpen sartu behar ditugu:

- [Arartekoaren ebazpena, 2010eko maiatzaren 5koa](#). Horren bidez Bergarako Udalari gomendatzen zaio urbanizagarria ez den lurrean txabola/txakurtegi bat ezkutuan eraikitzeari dagokion espedientea behar bezala izapidetzeko eta baimenik ez duten erabilerak behin betiko eragozteko.

- [Arartekoaren ebazpena, 2010eko maiatzaren 5ekoa](#). Horren bidez Bergarako Udalari gomendatzen zaio urbanizagarria ez den lurlean txabola/txakurtegi bat ezkutuan eraikitzeari dagokion espedientea behar bezala izapidetzeko eta baimenik ez duten erabilerak behin betiko eragozteko.
- [Arartekoaren ebazpena, 2010eko maiatzaren 5ekoa](#). Horren bidez Bergarako Udalari gomendatzen zaio izapide dezala behar bezala zenbait eraikin eraikitzeko, lurzoru urbanizaezinean karabana bat jartzeko eta txakurrak egoteko espedientea.
- [Arartekoaren ebazpena, 2010eko martxoaren 26koa](#), Bergarako Udalak oilategi erabilera baimenduta duen eraikin baten harira izan duen jardunari buruzkoa.

Antzeko arazoa planteatu zuen Orozkoko bizilagun talde batek. Adierazi zigutenez, arazoak sortu dira Meatzako auzoko jarduera batekin, hain zuzen ere txakurrak hezteko zentro batekin. Inguruan guna zoologiko bat dago, eta bi txakurtegi atondu dira bertan; horrekin batera, aisialdi-ostalaritzako jarduera osagarri bat ezarri da. Ebazpenean ondorioztatu genuen Orozkoko Udalak esku hartu zuela salatutako jardueran hirigintza eta ingurumen legea berrezartzeko. Alabaina, administrazioko izapide eta ebazpen horiek ez zuten galarazi ezkutuko jarduerak funtziona zezan, eta ez dago inon jasota jarduera ixteko eta zigilatzeako aginduan ezarritako zehapen neurririk edo neurri subsidiariorik hartu denik.

- Jabetzaren ondoriozko eskubideak eta betebeharrak

Atal honetan, administrazio publikoek hirigintzako legedian oinarrituta jabetza eskubidearen erabilera mugatzeko egiten dituzten jarduketak biltzen dira.

Hiri lurzoruan dauden betebeharren artean, bizilagun talde batek adierazi zigun [Hondarribiko Udalak](#) hirigintza diziplinari buruzko jarduerak egin zituela bi etxebizitza modu kolektiboan erabiltzearen aurka. Horren ondorio izan zen [Arartekoaren ebazpena, 2010eko azaroaren 23koa](#). Horren bidez, Hondarribiko Udalak burututako hirigintza-diziplinari buruzko jardueren inguruan aurkeztutako kexa-espedientea amaitzen da. Jarduera horiek bi etxebizitzaren erabilera kolektiboa zela-eta hasi ziren.

Beste kexa bat Pasai Donibaneko barrutiko jabeekideen bi elkartek aurkeztu zuten. Horren bidez, adierazi ziguten [Pasaiako Udalak](#) ukatu egin ziela beren higiezinetan gas naturala banatzeko hodiak ipintzeko obra lizentzia. Erakunde honek, informazioa aztertu ostean, egokitzen jo zuen [Udalari gomendatzea, 2010eko otsailaren 19an](#), eman zezala gasa bideratzeko lizentziatarako baimena, baldin eta proiektuak behar bezala ezkututzen bazituen hodiak, arau subsidiarioetan ezarritakoarekin bat etorritik.

Hirigintza diziplinaren ondoriozko beste kontu bat **hirigintzako arau-hausteen eta zehapenen** araubidea da. Atal honetan, Bermeoko Udalak partikular bati kabina batean egindako lanengatik –lizentziarik ez zuen lanak hasi zituenean– jarri zion zehapenaren aurkako gomendio bat sartu dugu.

Beste kasu bat jabekideen elkarte batena da. Hain zuzen ere, eraikuntza proiektu bat eskatu zuten, Elantxoben plangintza aldatzeko izapideak egiten ari zirenean. [Ondorioztatu genuen proiektua izapidetzeagatik sortutako gastuen kalte-ordaina eman behar zela.](#)

V. Ondorioak

Gure lehenengo gogoeta da gutxitu egin dela hirigintza eta lurralde antolamenduko arloari eragiten dioten erreklamazioen kopurua. Zalantzarik gabe, higiezinaren merkatuaren eta finantza sistemaren gaur egungo krisia da arrazoietakoa bat. Horren ondorioz, nabarmen behera egin du urbanizatzeko eta eraikitzeke lanak, eta gatazkak gutxitu dira arlo honetan.

Sektorearen krisi testuinguru honetan, auzune edo ingurune degradatuenak gizarte eta hiri aldetik biziberritzeak funtsezkoa izan behar du esku-hartze publikoan, etxebizitza duin, ego-ki eta eskuragarri bat, igorpen kutsatzailerik gabea eta ingurumen eta paisaia aldetik egokia den leku batean kokaturikoa izateko eskubidea zaintzeko.

Gure ustez, zaharkituta, egoera txarrean edo zailtasunetan dauden hiri esparru horietan, auzunean bizi diren pertsonen berritza bizilekua emateak du lehentasuna; modu adostu eta parte-hartzaile batean egin behar da hori, eta, beharrezkoa den kasuetan, gizarte laguntzako neurriak ezarri behar dira.

Bestalde, hiria eta eraikinak biziberritzea aukera bat da irisgarritasunaren eta energia eraginkortasunaren inguruko baldintzak hobetzeko. Hiri eraikia berritzatzeko edo hobetzeko lehentasunezko esku-hartze horrek hiri garapen iraunkorra laguntzen du, eta, horri esker, ez da beharrezkoa izango lurzoru gehiago urbanizatzea etxeak egiteko.

Horretarako, izapidetzen ari den legedia baliagarria izan daiteke hiria hirigune zaharkituen gainean berritzatzeko eta birgaitzeko jarduketak sustatuko dituzten neurriak errazteko, arintzeko eta ezartzeko.

Premiazkoa [Eusko Jaurlaritzari](#) hirigintzako legedia gara dezala eskatzea. Halaber, arreta berezia jarri behar da hirigintzaren arloko euskal legedia zerbitzuei buruzko zuzentara eta plan eta programen zuzentara egokitzeko beharrezko inguruan. Araudia zuzentzarako erkideak ekarritako baldintzen eta betebeharren arabera ez egokitzeko zuzenbide erkidea betetzeko betebeharra haustea ekar lezake.

Izapidetutako kexei dagokienez, erreklamazio askotan planteatzen dira oraindik ere hirigintza diziplinaren inguruko arazoak, hirigintzako araudia hausteagatik jarritako salaketei ez erantzutearen ondoriozkoak.

II.16

ETXEBIZITZA

16. ETXEBIZITZA

I. Arloa kopurutan

2010. urtean, gaitzetsi diren kexak edo herriaren beste defendatzailearen bati helarazitakoak kanpo utzita, 109 kexa jaso da guztira Etxebizitzaren arloan. Horiek Arartekoaren erakundearen izapidetutako kexa guztien %8,31 dira. Kexen xehetasuna, eragindako administrazioak gorabehera, honakoa izan da:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza) .. 98
- Tokiko Administrazioa 13
- Foru Administrazioa 2

Bestalde, kexak honela banatu dira, horietan azaldutako gaiak gorabehera:

- Etxebizitza eskuratzea: beharra frogatzea eta esleipen prozedura 31
- Etxebizitza babestuen alokairua..... 31
- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura 19
- Kalteak etxebizitza babestuetan, eraikuntzako akatsengatik. 13
- Beste alderdi batzuk 12
- Laguntzak etxebizitza erosi eta zaharberritzeko..... 3

Txosten hau itxi den datan, kexen izapidetze egoera hau zen:

	GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
2010ean hasitakoak	113	28	79	10	37	32	6
Aurreko urteetan hasitakoak	37	1	27	9	10	8	9

II. Araudi edo gizarte testuingurua: lege erreformak edo arloko sektore planak

Etxebizitzaren gaien politika autonomikoa definitzen duten araudi eta plangintzako bi tresna nagusiei dagokienez, azpimarratu egin behar dugu 2010. urte honetan zehar Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioak ez duela onetsi horrenbeste espero zen eta herritarrek eta herritarren eskubideen alde lan egiten duten gizarte agenteek horrenbeste eskatzen duten Etxebizitzari buruzko Lege Proiektua. Txosten hau itxi den datan, ordea, jakin dugu 2010eko abenduaren 28an Gobernu Kontseiluak baimena eman duela [2010-2013ko Etxebizitzaren eta Hiri Berrikuntzaren Plan Zuzentzailea](#) egiteko. Dokumentu horrek Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailak, etxebizitza babestuen eta hiri berrikuntzaren gaien eta dokumentua

indarrean egon bitartean, jarraituko duen estrategia eta egingo dituen ekintzak biltzen ditu. Plan hori Eusko Legebiltzarrari aurkeztu beharko zaio, eta dagokion balorazioa eta kasuan kasuko ebazpenak eskuratu beharko ditu legebiltzarrean. Ondorioz, datorren urteko ohiko txostenean jorratuko da etxebizitzaren politika publikoaren plangintza tresna honen xehetasun gehiagoko azterketa bat.

Edonola ere, aldeko aipamen bat egitea merezi du Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailak plan zuzentzailea onetsi aurretik egindako esfortzu garrantzitsuak, parte hartzeko prozesuak ezartzearen bitartez. Honen adibide dira “Etxebizitzaren aldeko Itun Soziala” eta “[Herriarren partaidetza 2010eko Etxebizitza politikak lantzeko prozesuan](#)”. Horietan herritarren eskaerak eta etxebizitzaren gaian esku hartzen duten agente publiko, sozial eta pribatuen iritzia ezagutu ahal izan dira, hain zuzen ere etxebizitza duinaz eta egokiaz gozatzeko eskubidea argi eta garbi mugaturik geratu den testuinguru sozioekonomiko berezi honetan.

Hori esanda, idatz zati hau aurten onetsitako araubide nagusiak azaltzeko erabiliko dugu, labor bada ere. Halaber, 2009ko abenduak azken egunetan argitaratuak izanagatik, aurreko ohiko txostenean aipamenean xede izan ez ziren horiek azaltzeko erabiliko dugu idatz zati hau.

Argi dago krisi ekonomikoko egoerak eragin negatiboa duela herritarrek etxebizitza duinaz eta egokiaz gozatzeko duen eskubidea gauzatzekoan, izan ere, familia askok ikusi du etxebizitzaren gastuei aurre egiteko zortasun maila (alokairuen prezio altuak eta hipoteka erako mai-leguak) larriagotu egin dela langabezia areagotzeagatik edo soldata baldintzek okerrera egi-teagatik. Horrek, Euskadiko Ekonomia eta Gizarte Arazoetarako Batzordeak [2010eko urriaren 27ko osoko bilkuran onetsitako Memoria sozioekonomikoan](#) dioen bezala, areagotu egiten ditu ongizate faltako egoerak eta pobrezia arriskukoak euskal herritarren artean.

Gai hori ez da oharkabea pasa Administrazio autonomikoarentzat; izan ere, krisiaren aurkako neurriak hartu behar izan ditu. Horiek iaz hasi ziren jada eta hurrengoetan zehaztu dira: [628/2009 Dekretua, abenduaren 22koa](#), kreditu-erakunde eta Euskadiko Autonomia Erkidegoaren arteko finantza-lankidetzakoa etxebizitzaren eta lurzorua arloan eta [Agin-dua, 2009ko abenduaren 10ekoa](#), Etxebizitza, Herri Lan eta Garraioetako sailburuarena, babes ofizialeko etxebizitzaren inguruko zenbait agindu aldatzeko dena.

Azken bi arau horiek, hurrenez hurren, zera finkatzen dute: batetik, hipoteka betearazpenaren xede izango diren etxebizitzak berriro erosteko prozedura, Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailak etxebizitza erostearen bitartez zordun den jabea edo erakunde finantzarioari, lankidetzaren finantzarioaren hitzarmenaren babesean etxebizitza babestua erosteko emandako mailegu eragiketei berme gehiago emate aldera, eta, bestetik, babes ofizialeko etxebizitzaren esleipenei uko egiten dietenei jarritako zigorrak ezabatzea, uko egite horren arrazoia esleitutako etxebizitza erosteko prezioari aurre egin ezin izatea denean esleipenduna langabezia egoteagatik.

Paradoxikoki, ikusi egin da ere egungo krisi ekonomikoa herritarren mentalitate aldaketa eragiten ari dela, alokairuaren kulturaren alde. Hori are nabarmenagoa da etxebizitza batez gozatzera iristeko zailtasun bereziak dituzten taldeen kasuan; horien artean egongo liriteke

gazteak, adinekoak, ezindiak eta etorkinak. Zentzu horretan, azken urte honetan alokairu araubidean babes publikoko etxebizitzaren eskariaren hazkundera gertatu da. [Euskal Etxebizitzako Behatokiak](#) emandako datuen arabera, 2010eko urrian Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan izena emandako eskabideen %29 izan zen, orain bost urteko %19aren aldean.

Etxebizitza babestuaren eskatzaile diren pertsonen lehentasunetan gertatutako aldakuntza hori aipatutako behatokiak honela azaltzen du: *“Azken bi urteetako egoera ekonomikoaren ondorioz, oso zaila da jabetzako etxebizitza bat eskuratu ahal izatea gaur egun. Gero eta zailago bihurtu da jabetzako etxebizitza bat eskuratu ahal izatea, beste arrazoi batzuen artean, zailtasun ekonomiko-finantzario larrien, lan-merkatuaren ezegonkortasunaren eta finantzaketa lortzeko jarri diren mugen eraginez; eta, gauzak horrela, alokairua da familiak askok ikusten duten aukera bideragarri bakarra. Eta, horrek guztiak, jakina, azken urteetan alokairuaren eskaria nabarmenki areagotzea ekarri du. Nahiz higiezinaren eragileek -segmentu libreari heldutahiz Estatuko etxebizitza babestuaren eskatzaileen erregistro desberdinek baieztatu dute alokairuaren eskariak izandako hazkunde handi hori eta, horregatik, gaur egun, inoiz baino gehiago, administrazioetatik alokairuaren erregimena sustatzera bideratzen dira etxebizitza-politikak, etxebizitzaren merkatuaren erabilera arrazoizkoa lortzera bidean.”*

Testuinguru honetan, Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailak onetsi egin zuen [2010eko azaroaren 3ko Agindua](#), Etxebizitza, Herri Lan eta Garraioetako sailburuarena, babes ofizialeko etxebizitzaren gehieneko prezioak zehazteari buruzkoa. Horren bitartez, aldaketa garrantzitsuak sartu dira babes ofizialeko etxebizitzaren erosketara eta alokairu prezioen araudian. Horien artean, aurreko paragrafoan jasotako hausnarketaren harira eta aginduaren beraren azalpenen zatian adierazten den bezala, azpimarratzekoa da alokairu babestuei aplikatzen diren gehieneko errentaren muga -prezio irisgarriagoak bilatuz- eta alokairuaren errentak finkatzeko eta horiek urtero eguneratzeko sistema berri baten aplikazioa (kontratua sinatzen den unean bizikidetzaren unitatearen diru-sarrerak zenbatzen dira eta, ondoren, Euskal Autonomia Erkidegoko Kontsumoko Prezioen Indizearen arabera hazkundera aplikatzen da). Aldarazpen hauek positiboki baloratzen ditugu, izan ere, lagundu egingo dute alokatzaileen ongizatea hobetzen, etxebizitza batez gozatzeko egindako esfortzu ekonomikoa murriztuz eta alokairuaren errentak beren benetako diru-sarreretara egokituz. Horrek egonkortasun ekonomikoko berme handiagoak ekarriko ditu, alokairu kontratuak iraun bitartean.

Bestalde, 2010eko azaroaren 3ko Agindua honek, etxebizitza babestuen gehieneko prezioak finkatzeari buruzkoa, beste gai gatazkatsu batzuk jorratzen ditu, Ararteko erakundeak hizpide izandakoak jada, adibidez, 75 urteko epeaz azalera eskubidean esleitutako etxebizitzaren prezioa kalkulatzeari buruzkoa, urteek aurrera egitean jasandako balio galera aintzat hartzen ari ez zelako eta hori etxebizitza babestuaren bigarren edo ondorengo eskuratzailen kaltetan zihoalako ([Arartekoaren ebazpena, 2007ko azaroaren 22koa](#)). Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailari gomendatzen zaio baliorik gabe utzi dezala 8/2005 Instrukzioa, Etxebizitza Sailburuordetzarena, “Sailari eskaini zaizkion edo bere esku utzi diren eta lehentasunez erosi diren etxebizitzak eskuratu eta esleitzeko prozedurei” buruzkoa).

Araudi autonomikoarekin amaitzeko, laburki aipatu behar dugu [2010eko uztailaren 21eko Agindua](#), Etxebizitza, Herri Lan eta Garraioetako sailburuarena, babes ofizialeko hainbat

etxebizitza azalera-eskubidean eraikita dauden Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren jabetzako lurzoria erosteko eskakizunak ezartzen dituen. Arau honen unea, eta baita legezkotasuna ere, gizarte eztabaida zabalaren xede izan da eta horrek legebiltzarraren egoitzan ere izan du islarik.

Zalantzan jarri da araudi honen bitartez etxebizitza baten gaineko azalera eskubidea duten esleipendunei lurzoria eskuratzeko aukera ematea (administrazio autonomikoaren jabetza) eta, horrela, ondare baten pribatizazioa gertatzea, izan ere, azalera eskubidea baliatzeko epea igarota, administrazioaren eskura itzultzea aurreikusita zegoen xede publiko baterako erabiltzeko. Jarduera horrek, neurri batean justifikatuta Eusko Jaurlaritzaren [Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailaren](#) () diru-bilketa xede batengatik, etxebizitzaren gaineko erabateko jabetza ekarriko du, bestalde, eskuratzailentzat, eta baita babes ofizialeko etxebizitza gisa kalifikazio iraunkorra edukitzea eta, ondorioz, etxebizitza behin betiko kontrol eta babes publikoko araubide baten pean jartzea ere. Edonola ere, arau honen birtualtasunerako beharrezkoa da kasuan kasuko ebazpen judiziala eskuratzeko, izan ere, arau horren aurka epaitegien aurrean egin dute jada.

Tokiko mailan, aurten ere, adierazi egin behar dugu euskal udalek¹ udal etxebizitza tasatuak arautzeko tokiko ordenantzak onesten jarraitzen dutela, horren bitartez etxebizitzaren parte publikoaren hazkundean lagunduz Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko [ekainaren 30eko 2/2006 Legearen](#) zortzigarren xedapen gehigarriak esleitutako eskumena baliatzearen bitartez.

III. Jarduera-plana

Idatz zati honetan Etxebizitzaren arloan egindako bi kontrol eta jarraipen jarduera azpimarratu behar da. Ararteko erakundeak [Gazteentzako etxebizitza politika publikoak EAEn](#) izeneko txosten berezian jasotako gomendioen eraginkortasuna egiaztatzeko egindako ikerkuntza izapideak dira, batetik, eta jarraian adieraziko den gomendio orokorrarena egiaztatzeko egindakoa, bestetik: [Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko 30/1992 Legea](#) egokitu behar dira etxebizitza eskatzaileen erregistroari dagozkion ebazpenen tramitazioa eta jakinarazpena.

III.1. *Gazteentzako etxebizitza politika publikoak EAEn gaiari buruzko txosten berezia*

2007. urtean argitaratutako txosten berezi honek 42 gomendio pilatzen ditu guztira, etxebizitzaren gaian eskumenak dituzten herri-administrazioen esku-hartzea hobetzera zuzenduta. Herritarren kexei eta eskaerei gehien lotutako agiriko alderdi horiek aintzat hartuta, aur-

¹ Hona hemen aurten udal etxebizitza tasatuak arautzeko ordenantza behin betiko onartu duten udaletako batzuk: Tolosa, Santurtzi, Abanto-Zierbena, Andoain, Zumaia, Zamudio, Sukarrieta, Lasarte-Oria, Irura eta Nabarniz.

ten ofizioz bideratu dugu espediente bat (23/2010/340), gure iradokizunen betetze maila egiaztatze aldera. Helburu hori edukita, Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailari txosten eguneratu bat eskatu diogu jarraian adieraziko diren 10 gomendioen gainean:

- a) "Batez ere alokairu babesturako gorde behar dira gaur egun etxebizitza- politikarako ematen diren baliabide publikoak".
- b) "Alokairuaren eskaintza erakargarriagoa sortu behar da, Euskadin etxebizitza edukitzeko eskubidea gauzaterakoan eragiteko ahalmena duten herri-agintari guztiek adostutako jarduera publiko baten bidez".
- c) "Etxebizitzak esleitzeko prozesuetan gardentasuna bermatu behar da, bitartekotza-zerbitzuen bidez eta edozein diskriminazio-modu saihesteko beharrezkoak diren mekanismoak ezarriz".
- d) "Etxebizitza eskatzaileen erregistroak kudeatzean, herritarrak babesteko eskubi-deak bermatu behar dira".
- e) "Etxebizitzaren banakako beharrak barematzea lehenetsiko duten sistemak ezartzen lagundu behar da".
- f) "Neurri eta diseinuetan nahiko ugaria izango den etxebizitza babestuaren eskaintza antolatu behar da".
- g) "Egin beharrekoa egin behar da etxebizitza babestuak, ahal den neurrian, benetan okupatuko diren eguna baino lehentxeago adjudika daitezen".
- h) "Zerbait egin behar da etxebizitza babestuaren eskatzaileen eta esleipendunen diru-sarrerak egiaztatzeko egungo prozedura hobetzeko".
- i) "Beharrezko neurriak hartu behar dira etxebizitza babestuen parkea kudeatzean familia-unitatearen egitura aldarorra aintzat har dadin".
- j) "Etxebizitza babestuaren sustapena EAEko lurralde osoan modu homogeneoan egingo dela bermatu behar da".

Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailak gure lankidetzak eskaerari erantzun dio xehetasun ugariko txosten bat bidaltzearen bitartez. Bertan, ondorioen atalean, zera esaten zaigu: *"un muy alto grado de acuerdo con las recomendaciones del Ararteko e insiste en que en su gran mayoría están recogidas en sus planteamientos estratégicos de política de vivienda y suelo y, en la práctica, se están poniendo ya mismo en ejecución"*. Orokorrean, eman zaigun informazioak oinarri gisa hartzen du [2010-2013ko Etxebizitzaren eta Hiri Berrikuntzaren Plan Zuzentzailean](#) bildutako ekintzak eta konpromisoak; horiek datorren 2011. urtetik aurrera gauzatuko dira.

Labur adieraztearren, gure gomendioen eta Sailaren etorkizuneko jardueren arteko alde-raketa batek ondorioztarazi digu sintonia nabarmena dagoela etxebizitzari buruzko etorkizuneko politikaren inspirazio diren printzipioen eta Ararteko erakundeak bere txosten berezian jaso zituen proposamenen artean. Edonola ere, une honetan ez litzateke oso arduratsua izango indarrean dagoen araudia aldaraztea behar duten proposamen batzuen gainean (adibidez, alde aurretiko baremazioa duen zozketa eredu berria ezartzeari buruzkoak edo etxebizitza lagapeneko irudi berriak sortzea) berariazko balorazio bat egitea, eta, ondorioz, benetan gauzatu arte itxaron beharko dugu gure iritzia emateko.

Bestalde, Sailak zailtasun materialak eta baliabide falta daudela aipatu du “etxebizitza eskatzaileen erregistroen kudeaketan herritarren defentsa eskubideak bermatzeari” eta “etxebizitza babestu baten eskatzaile eta esleipendun direnen diru-sarrerak egiaztatzeko egungo prozedura hobetzea ahalbidetuko duten neurriak hartzeari” buruzko gomendioak bete ahal izateko. Arrazoia Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan izena emandako eskaera bolumen eskerga litzateke, izan ere, gaur egun etxebizitza babestuaren eskatzaileek 90.000 pertsonaren kopurua gainditzen dute.

Azkenik, “egun etxebizitza politikai esleitutako baliabide publikoak alokairu babesturako lehentasunez erabiltzeari” buruzko gomendioari dagokionez, Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailak jarraian adieraziko diren aurreikuspenak adierazten ditu plan zuzentzailean jasotako jarduera multzoari dagokionez:

“Kopuruzko helburu orokorren laburpena. 2010-2013rako Plan Zuzentzailea”

	Kopurua	%
ALOKAIRUAN ESKURATZEKO AUKERAK	23.100	58
<i>Etxebizitza hutsa alokatzea</i>	5.000	
<i>Alokairuen merkatuan bitartekatza egiteko programa berria</i>	2.000	
<i>Emantzipatzeko Oinarrizko Errenta</i>	8.000	
<i>Sustapen berriko etxebizitza alokatzea</i>	8.100	
SALMENTAN ESKURATZEKO AUKERAK	16.900	42
<i>Berriz sailkatutako lokal babestuak</i>	850	
<i>Birgaitze Integratuko Areetako eta landa eremuetako erabilitako etxebizitza libre</i>	1.350	
<i>Birgaitzearen ondoren sortutako etxebizitza berriak</i>	2.800	
<i>Sustapen berriko etxebizitza erostea</i>	11.900	
ESKURATZEKO AUKERAK, GUZTIRA	40.000	100

III.2. Gomendio orokorra. Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko 30/1992 Legea egokitu behar dira etxebizitza eskatzaileen erregistroari dagozkion ebazpenen tramitazioa eta jakinarazpena

Azken urteetan ohikoa den moduan, Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroaren kudeaketak kexa kopuru garrantzitsua sorrarazi du herritarren artean (1653/2009/34, 1706/2009/34, 1735/2009/34, 1775/2009/34, 1838/2009/34, 672/2010/34, 943/2010/34, 975/2010/34, 1139/2010/34 eta 1522/2010/34). Horietan, orokorrean, zalantzan jartzen da etxebizitza babestuaren eskatzaileen eskaeren bajen komenigarritasuna. Aurten, murriztapena ikusi ahal izan dugu baja horiek jakinarazteko dauden berme formalen faltari buruzko erreklamazio kopuruan.

Ziurrenik, erregistroko baja prozeduran aurreko urteetan salatutako babesgabetasun egoerak gainditzeko saiakera batean, Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Saila dokumentazioa

–behar bezala jakinarazi ez bazen– zuzendu eta aurkezteko administrazio errekurtsuaren bitartean onartzen hasi izana da horren arrazoia. Modu honetara, erregistrotik baja hartu duten eta errekurtsuaren xede izan diren ebazpenak berraztertu dira, eta, azkenean, herritarren eskaeraren inskripzioa mantendu. Jarduteko modu honen adibide bat 672/2010/34 kexa izapidetu bitartean egiaztatu ahal dugu. Bertan, gorako errekurtsuaren azterketan etxebizitza beharra frogatzen zuten betekizunak betetzen direla egiaztatzen zuen dokumentazioa onartzearen alde egin genuen eta, ondorioz, erreklamatuzaileak etxebizitza babestuen eskaerazaleen erregistroan altan mantentzearen alde. Sailak kexaren adierazleek aurkeztutako errekurtsua onetsi zuen, eta haien asmoa aldeko jarrerarekin hartu zen.

Justifikaziorik gabeko baja bat konpontzea dakarren administrazio jarduera oro positiboki baloratu behar dela uste badugu ere, kontua da, zoritzarrez, aurten ere ikusi dugula kexaren adierazleari erregistroko baja behar bezala jakinarazi ez zitzaien kasuren bat (1775/2009/34), eta, erakunde honek egindako izapide eta kudeaketak eginagatik ere, Saila hartutako ebazpena berraztertzearen kontra agertu dena. Horrek, ondorioz, erreklamatuzaileak bizitokitza duen udalerrian egindako etxebizitza babestuen zozketa batean ezin parte hartu izatea eta Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan pilatutako 11 urteko antzinatasuna bertan behera gertatzea eragin zuen. Kasu honek agerian uzten du “Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko 30/1992 [Legera](#) egokitu beharra etxebizitza eskatzaileen erregistroari dagozkion ebazpenen tramitazioa eta jakinarazpena” gaiari buruz egindako gomendio orokorraren baliozkotasuna eta indarraldia, eta gure jarraipen eta kontrol lanarekin jarraitzeko aukerak, Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailak aipatutako gomendio orokor hori onartzen ez duen bitartean.

IV. Kexarik aipagarrienak

Etxebizitzaren arloan sartzen diren gai ezberdinen sailkapena aintzat hartuta, jarraian herritarren aldetiko erreklamazioaren xede izan diren gai nagusiak aztertzea igaroko gara.

IV.1. *Etxebizitza eskuratzea: beharra frogatzea eta esleipen prozedura*

II. idatz zatian jada aipatu dugun testuinguru sozioekonomikoarekin bat etorriz, aurten hazkunde nabarmena igarri dugu presazko etxebizitza beharra azaltzen zuten pertsonen kexetan², batez ere horren arrazoia kexaren adierazleek hipotekei aurre egin ezin izanagatik etxebizitzak bahitzea jasan beharra, alokairu errentak ez ordaintzetik eratorritako kaleratze prozedurak gauzatzea edota okupatzen zituzten etxebizitzaren hondamen egoera larria zenean. Hori guztia, inolako zalantzarik gabe, krisi egoeraren isla da, izan ere, talde ahulenei eragin die horrek.

² Horien artean, hauek aipa ditzakegu: 262/2010/34, 284/2010/34, 396/2010/34, 480/2010/34, 557/2010/34, 569/2010/34, 774/2010/34, 827/2010/34, 1104/2010/34, 1215/2010/34 eta 1566/2010/34.

Horrelako kasuetan guk eduki dugun esku-hartzea hau izan da: kasuan kasuko oinarrizko gizarte zerbitzuekin batera, pertsona hauen egoera ekonomikoa eta lanekoa hobetzen dela bultzatzea, etxebizitza babestu baten esleipendun ez diren bitartean laguntza publikoko alokairu pribatu bat eskuratu ahal izateko. Administrazioaren aldetiko jarduera irregular bat egon dela ikusi dugun kasu horiek guztiek, ordea, agerian utzi dute babes publikoko etxebizitza eskaintza eskasa dela eta etxebizitza behar larriko egoerei erantzuteko dauden mekanismoak ez dabiltzala. Horrek, Arartekoaren erakundetik behin eta berriro errepikatu dugun bezala, etxebizitza babestuaren esleipenean jarrizten den indarreko zozketa sistemen bidezko tasunari buruz eta baremazioko mekanismo objektiboak sartzeko beharrari buruz hausnarraraztea eragin beharko luke, gaitasun ekonomiko gutxiagoko edota gizarte bazterkeriako arriskua duten pertsonen eta familien nahitaez jasan beharreko premiazko etxebizitza beharrei erantzuteko.

Idatz zati hau amaituko dugu esanez, [datorren kapituluari, emakumeen berdintasuna eta osotasun fisikoa arloari eskainitako zatian](#), berriazko azterketa jorratuko dugula herri-administrazioetatik aurten genero indarkeriaren biktima izan diren emakumeen etxebizitza beharreko egoera bereziari eman zaion erantzunari buruz.

IV.2. Alokairuko etxebizitza babestua

Babes publikoko etxebizitzaren alokairuarekin zerikusia duten erreklamazioak eta “[Etxebizitza Hutsaren Programari](#)” (Bizigune) dagozkion etxebizitzari buruzkoak, areagotu egin dira aurreko ekitaldian erakundearen jasotako aldean. Erreklamazio horien oinarrian oso gai anitzak izan dira, eta gehienetan ez dugu administrazio irregulartasunik egon denik ikusi, Ararteko erakundearen partetik esku-hartze kritiko bat justifikatzeko. Zentzu horretan, garrantzitsua izan da alokairu kontratuen baldintzak aldaraztea nahi zuten kexa adierazleek kexa kopurua. Horrela, hitzartutako epea amaitu eta gero kontratua luzatzea edo hitzartutako alokairu prezioan beherapena aplikatzea eskatu izan da.

Halaber, ikusi dugu Bizigune programa publikoaren kudeaketan gatazka berriak sortzen ari direla alokairu harremana agortzen aritzeagatik, eta horiek kontratuaren alderdiek lege dituzten eskubide eta betebeharrak multzoarekiko mantentzen duten jarrera ezberdinen isla dira. Horrela, adibidez, kexa batzuetan jakin dugu alokatzaileak ez zeudela ados beren fidantzen zenbatekoa atxikitzearekin (439/2010/34, 475/2010/34 eta 1243/2010), eta beste batzuetan jabeek hondatutakoa konpontzea exijitzen zuten, alokatutako etxebizitzari erabilera okerra eman izanari egotzen baitzizkioten hondamen horiek (1631/2009/34, 13/2010/34 eta 1476/2010/34). [Sociedad Pública de Gestión de Viviendas en Alquiler-Etxebizitza Alokairuetarako Sozietate Publikoa, S.A.](#) enpresako txosten teknikoek, erakunde honek eskatuta egindakoak, aukera eman digute egiaztatze kasu horietako batzuetan bitartekaritza lan egokia egiten ari dela aipatutako sozietate publikoaren partetik Bizigune programaren kudeaketan. Beste zenbaitetan, jarduera zuzenbidearekin bat ez zetorrena zenean, erreklamatzailerik salatutako egokitasun ezak behin betiko zuzentzen lagundu dute.

IV.3. Kalteak etxebizitza babestuetan, eraikuntzako akatsengatik

Babes publikoko etxebizitzetan eraikuntza gabeziak azaltzea herritarren aldetik kexa ugari sorrarazten duen arazo bat da urtetik urtera. Ekitaldi honetan, herritarren aldetiko informazio falta adierazgarria topatu dugu, etxebizitzetan eraikuntza akatsak agertu eta enpresa eraikitzaileak erreklamazioei behar bezala erantzuten ez dienean nola jardun behar duten jakiterakoan (143/2010/34, 600/2010/34, 1020/2010/34, 1068/2010 eta 1229/2010/34). Kasu hauetan guztietan, herritarrei iradoki egin diegu beren etxebizitzetan azaldu diren gabeziengatik erreklamazio formal bat aurkez dezatela Etxebizitzaren kasuan kasuko lurralde ordezkari-tzan. Horrela, [Babes Ofizialeko Etxebizitzen Araubideak](#) (ekainaren 24ko 2114/1968 Dekretuak onetsitakoa,) ezarritako aurreikuspenak aplikatuz, Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailak enpresa eraikitzaileari ezarriko dio eraikuntzan igarritako akatsak konpondu beharra, horiek babes ofizialeko etxebizitzetan behin betiko kalifikaziotik hasi eta bost urteko epean azaldu badira.

Aitzitik, Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailari aurkeztutako erreklamazio formalari ez zaio beti aldeko erantzun bat ematen etxebizitza babestuaren esleipendunak nahi duena gorabehera. Hori litzateke 1113/2008/34 kexaren kasua. Hura izapidetu genuenean, ikusi ahal izan genuen txosten teknikoak zeudela erreklamatzailaren babes ofizialeko etxebizitzan eraikuntza gabeziak egiaztatzen zituztenak, baina sailak ezezkoa eman zion eraikuntza enpresari horiek konpontzea exijitzeari. Gure esku-hartzea amaitu genuen [gomendio hau](#) eginez: Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailari gomendatzen zaio babes ofizialeko etxebizitza baten enpresa sustatzaileari ezar diezaiola aipatu etxebizitzan antzemandako eraikuntza akatsak konpontzeko nahitaezko konponketa obren egitea. Hori, azkenean, ez zuen sailak onartu.

Gomendio honen lege oinarria lehen aipatutako bost urteko epean ager daitezkeen eraikuntza akats edo okerrengatiko erantzukizun objektiboaren araubidea azpimarratzen duen jurisprudenzia ugarian dago, eta hari lotuta dago etxebizitza babestuak sustatzen dituen pertsona edo erakunde oro. Erantzukizun objektibo horrek "Administrazioari eskumena ematen dio eraikuntza prozesu horrekin lotu denari eraikuntzan dauden akats edo okerrak konpontzeko betebeharra jartzeko, ardurua gabezia batengatik edo haren ondorioz, eta prozesuaren faseetatik edozeinetan, betiere, sustatzaileari egoki dakizkiokeen errepikapen ekintzen kaltetan izan gabe" (AGren 1998ko uztailaren 27ko Epaia).

IV.4. Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura

Herri-administrazioek etxebizitzaren gaian dituzten eskumenak baliatzearen funtzionamenduari dagokionez, lehen ere aipatu dugun bezala Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroari buruzko erreklamazioak bolumen adierazgarri bat izatera iristen dira, izan ere, bertan izena ematea funtsezko eskakizuna da babes publikoko etxebizitzetan esleipen prozesuan parte hartu ahal izateko.

Aurten, herritarrek aurkeztutako kexen artean bi aztertu ahal izan ditugu, orain arte aipatu gabe genuen gai bat planteatzen zutenak (1670/2009/34 eta 294/2010/34). Labur adieraztearren, erreklamazioek salatu egiten zuten Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailaren jarduna, Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan elkarrekin izena emanda zuten bikote edo ezkontideak banantzen direnean eta bikoteko kideetako batek izena eman behar duenean berriro ere, lehenengoak elkarrekin egindako izen-ematearen antzintasuna mantenduz. Irizpide onez, erreklamazioak uste zuten jarduteko modu hau ez zela bidezkoa inolaz ere, eta alegatzen zuten banandu eta gero bi bikotekideek etxebizitza beharreko egoera berdinean jarraitzen zutela. Egindako ikerkuntza izapideetan, egiaztatu ahal izan genuen, benetan, sailak erreklamazioak adierazitako moduan kudeatzen zituztela kasu hauek. Hori egiaztatuta, sailari azalpenen txosten bat eskatu genion, zera azaltzeko: inskribatutako bikoteen banantzeak kudeatzeko erabilitako irizpidea justifikatzen zuten arrazoi juridikoak eta etxebizitza babestuen beharra edukitzen jarraitzen zuten bizikidetzak unitateko bi kideen aldekoa izango zen antzintasuna mantentzeko buruzko interpretazioa egitea galarazten duten lege oztopoak.

Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailak, laguntza eskaera horri erantzunez, jakinarazi zigun horrelako kasuak izapidetzerakoan aplikatutako irizpidea aldarazteko prest zaudela, nahiz eta berehala gauzaterik egongo ez zela ere jakinarazi zigun: *“arazoaren neurria kontuan hartuta –antzintasuna aintzat hartuz koan norbanakoena hartzea eta ez eskaerena–, ezin izango zaio berehalako irtenbiderik eman. Izan ere, araudietan beren-beregi aurreikusteaz gain, Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroa- Etxebide kudeatzen duten aplikazioak ere aldatu egin beharko dira, baita indarreko eskaera guztiak ere, banan-banan alegia, eta eskaera bakoitzean bildutako bizikidetzak-unitateko kide bakoitzaren berri jasota utzi.”*

Administrazio jardun irregular baten konponketa gain hartzen duen konpromiso hori betetzen den edo ez aztertzea jarraipenaren xede izango da Arartekoaren erakundearen partetik, eta horri helduko diogu berriro ere datorren urteko ohiko txostenean.

V. Ondorioak

- 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.
- Euskal herri-administrazioek “krisiaren aurka hartutako neurriak” nahikoak ez direla ikusi da, horien bitartez dagoen babes publikoko etxebizitza eskaerari erantzun nahi bazaio eta egungo testuinguru ekonomikoan bizitasun handiagoz azaltzen ari den etxebizitza beharreko egoera bereziki aurre egin nahi bazaie.
- Adierazi berri den horrek inoiz baino beharrezkoagoa egiten du alokairu babestuari zuzendutako baliabide publikoen hazkundera, eta baita alokairu arazoizkoagoak eta alokatutako etxebizitzak gozatzeko eragonezko egoera bermatuko dutenak izatea ere.

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioak, foru eta tokiko administrazioekin batera, eta euskal familia eta herritar ugari bizi dituzten zailtasun ekonomikoak ezagututa, gizarte politikak eta etxebizitza publikokoak koordinatu behar ditu, krisia etxebizitza duinaz eta egokiaz gozatzeko eskubidean eragiten ari den eragin negatiboak arintzeko eta gizarte bazterkeriako egoerak saihesteko.
- Arartekoaren erakundeak eskerrak eman nahi dizkie euskal herri-administrazioei eta, batez ere, Eusko Jaurlaritzaren Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailari (hari zuzentzen zaio herritarren aldetiko erreklamazio kopuru handiena), orokorrean erakunde honi laguntzeko erakutsi duen jarrera eta interesagatik, aurrean erakunde honek egindako ikerketa izapideetan.
- Edonola ere, agindu zaizkigun lege eskumenak gauzatu, berriro ere azpimarratzen dugu etxebizitzaren politika publikoak hobetzen laguntzeko konpromisoa dugula, herri-administrazioen eguneroko kudeaketaren alderdi zehatzak azpimarratuz eta etxebizitza egokiaz gozatzeko herritarrek duten eskubidea zaintzeko beharrezkotzat jotzen ditugun ebazpenak eginez.
- Horregatik, ondorio hauen hasierako zatian aipatutako proposamen orokorrez gain, ikusten jarraitu dugu beharrezkoa dela arazoak eta zuzendu beharreko gai zehatzagoak daudela agerian uztea.
- Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroaren kudeaketak legezko prozedura bermeak sartu behar ditu, herritarren eskaeren baja eta aldarazpen ebazpenak ez egiteko etxebizitza babestuen eskatzaileei babesgabetasuna eragiteko moduan.
- Gabeziak 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.
- Alokairuaren merkatuan izaten den esku-hartze publikoak, alokairu babestuen edo berariazko programa publikoen bitartez, sustatu egin behar du alokairuan parte hartzen duen alderdi bakoitzak bere eskubide eta betebeharrak ezagutzen dituela, eta herri-administrazioei egoki dakizkiekeen bitartekaritza edo aholkularitza lanak hobetzen direla zaindu.
- Ondorioz, adituen iritzia gure eginez³, egungo krisia aukera bat bezala hartu behar da euskal herri-administrazioek etxebizitza programak eta politikak berritzeko duten moduez hausnartu eta horiek aztertzeko, horren bitartez herritar guztiei etxebizitza duina eta egokia bermatu ahal izateko.

³ Errelatore Bereziaren txostena etxebizitzari buruz, bizi maila egokia edukitzeko eskubidearen eta eskubide horrekiko bereizkeria ez jasateko eskubidearen elementu integratzaile gisa, Raquel Rolnik (NBE).



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 berriazko 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 berriaz 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 2010ean 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

1. FAMILIAK

I. Aurrekariak



2010ean Ararteko erakundean familiei arreta emateko **lan arlo berria** sortzea erabaki dugu. Gure gizartean talde horrek arreta berezia merezi duela uste dugulako hartu dugu erabakia. **Familia** erreferentziatzko oinarria da, **euskarri material eta afektiboa** banakoak osasunez eta gorputz eta emozio osotasunez garatzeko; azken bermea da gure gizartera, lanaren bidez eta elkarbizitza sisteman erabat sartuz, interes orokorrari ekarpena egiteko prestatutako pertsonen iristen jarraitzeko.

Halaber, ez Estatuak ez inongo herri-erakundek ezin dute ordeztu **familiek adingabeei, nagusiei eta, gaixotasuna edo mendekotasuna dela-eta, premia bereziko egoeran dauden pertsonen arreta emateko duten eginkizun kuantitatibo eta kualitatiboa**. Hori dela-eta, zalantza barik, familia herri-botere guztien babes berezia merezi du. Horrela, familiei laguntzeko politika publikoen bulkada eta ahalegina sustatu asmoz, Ararteko erakundeak arreta publikoko esparru horretan ere berariaz lan egin dezala nahi izan dugu.

Jakin badakigu egun familiek **zenbait eredu** hartzen dituztela eta haiek ezin direla amak, aitak eta seme-alabek osatutako familia eredu tradizionalera mugatu. Beste familia eredu batzuetarako bilakaera gertatu da, hor daude **familia gurasobakarrak, homoparentalak, bananduak edo berrosatuak**; zuzenbideak gizarte aberastasun hori onartu du eta zenbait kasutan berariazko arreta beharko du familia gisa erabat garatzeko eta pertsonentzako giza euskarri afektibo eta materiala izateko xede nagusia betetzeko behar diren prestazio guztiak berdintasun osoz lortu ahal izatea sustatzeko.

Era berean, garrantzitsua deritzogu, osaketa zabala dela-eta, aurrera egiteko laguntza publiko handiagoaren beharrean egon daitezkeen familientzat, hala nola **familia ugarietzat**, arreta berezia bultzatzeari. Kide asko biltzen dituzten familiek zailtasun gehigarriari egin behar diete aurre, batez ere ekonomia eta denbora arazoei eta, hortaz, laguntza publiko berezia merezi dute. Herri-erakundeek, zentzu horretan, jabetu behar dute familia ugarien atzean adingabe gehiago daudela –zeinek bakarkako eskubideak baitauzkate eta, horren ondorioz, babesa eta estaldura merezi baitituzte-; beraz, estaldura kuantitatibo hori zenbatu behar da familia horiei laguntzeko ahalegin publikoa legitimatzeko; izan ere, maiz, ahalegin ekonomiko eta ardura handiz, euren adingabeei azkenean gizarte osoaren ongizate komunen onerako izango den garapenerako laguntza handia ematen diete familiek. Horrek guztiak erabat justifikatzen du, gure aburuz, familia ugariari eman beharreko laguntza berezia.

Bukatzeko, azpimarratu nahi dugu herri-botereek, familiei laguntzeko politiken bidez, familia politika orotan behar den **zeharkako ikuspegiko emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna** sustatu behar dutela.

Printzipio horiek bultzatzen dute familien arretarako arlo berria. Jarraian 2010ean izandako haren ildo nagusiak azalduko ditugu.

II. Arloa kopurutan

2010ean, Arartekoak arlo honi esleitutako 9 kexa izapidetu ditu, hots, jasotako kexa guztien %0,73. Kexa horiek honako azpiarlotan daude bananduta:

- Familia, lana eta norberaren bizitza bateratzea	5
- Familiei buruzko politika publikoak.....	2
- Familia bereizkeria	1
- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura.....	1

Azpimarratu nahi dugu familiei dagokienez jasotako kexa gehienak lanbidea eta familiako bizitza bateratzeari buruzkoak izan direla. Gainera, kexa askoren gai nagusia lanbidea eta familiako bizitza bateratzea izan arren, erakunde honek funtzio publikoari lotuta daukan lan arloari esleitu zaizkio eta, horren ondorioz, kexa horiek ez dira hemen azalduko ditugun datuetan islatuko. Horregatik guztiagatik, adierazi behar dugu, egun, lanbidea eta familiako bizitza bateratzea, zalantza barik, familien arazo nagusietakoa dela. Ikusiko dugunez, arrazoi horrexegatik heldu behar izan diogu gaiari buruzko hausnarketa sakonagoari. Horixe izan da Arartekoak 2010ean antolatutako udako ikastaroaren helburua. Edonola ere, familiei bereziki eragiten dieten beste kexa batzuk ere jaso ditugu baina, ikuspegi materialari begira, erakunde honetako beste arlo batzuek, hala nola ogasun arloak, izapidetu dituzte. Atal honetako kexa azpimarragarrienei buruzko V. epigrafean haietako batzuei buruz hitz egingo dugu, familien errealitatean duten garrantziagatik.

III. Arau eta gizarte testuingurua

Herri-botereek familiak babesteko duten betebeharraren azken funtsa juridikoa [Konstituzioko 39. artikuluan](#) dago. Bestalde, kontuan hartu behar da [Euskadiko Autonomia Estatu-tuak 10-39. artikuluetan](#), familientzako babesa eskumen eskusiboetan sartzen duela. Izan ere, Estatutuak "*komunitatearen aurrerabidea, emakume kondizioaren arazoa, haur, gazte eta hirugarren adinekoen aldeko politika*" gisa definitutako arloetan sartzen den eskumena da. Euskadin, familiei laguntzeko politika publikoen oinarriak finkatzen dituen lege eta arau esparrua, lehenbizi, Familiei laguntzeko [abenduaren 12ko 13/2008 Legeak](#), ezartzen du. Bertan arlo horretako esku-hartze publikoaren funtsak eta oinarriak xedatzen dira. Halaber, [Eusko Jaurlaritzak](#) azken urteotan familientzako laguntzei buruz garatu duen araudia da seme-alabengatik laguntza ekonomikoak eta lanbidea eta bizitzako familia bateratzeko laguntzak arautzeko oinarria. Egun arlo horiek arautzeko indarrean dauden lege esanguratsuenak honakoak 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.

Bestalde, gogoan hartu behar da Euskadiko familiei laguntzeko politika publikoen ildoak eta orientabideak familiei laguntzeko erakundeen arteko planetan daudela. Plan horiek Seme-alabak dituzten Familiei Laguntzeko Erakundeen arteko I. Planarekin abiatu ziren. Planak 2002 eta 2005 artean iraun zuen indarrean eta familia babesteko sistema unibertsal, oso eta

koordinaturako hastapena izan zen. Haren atzean [Familiei Laguntzeko Erakundearen arteko II Plana](#) etorri zen eta 2006 eta 2010 artean egon da indarrean. Haren printzipio nagusia familia aniztasunarekiko begirunea da, eta norberak osatzen duen familia motagatiko bereizkeria oro saihesten ahalegindu da. Duela gutxi erakunde honek plan horren ebaluazio eta diagnostiko prozesuan parte hartu du. Prozesu hori 2010eko azken hiletan burutu du Eusko Jaurlaritzak.

Egun [Familiei Laguntzeko Erakundearen arteko III Plana](#) ari da prestatzen. Aurreikusten denez, 2011n onartuko da eta, [Eusko Jaurlaritzako Familia eta Komunitate Politikaren Zuzendaritzak](#) dienez –hark baitaika familiei laguntzeko politika publiko autonomikoak zuzentzeko eta ezartzeko eskumena–, honako xede eta printzipioei jarraituko die –gure aburuz, ondo laburbiltzen dute hurrengo urteetarako, familiei dagokienez, jarduteko programa ildoek behar dutena–:

- ⇒ familia politika osoarentzako esparrua eta oinarriak ezartzea, familien eta haien kideen ongizatea eta bizi kalitatea hobetzeari begira.
- ⇒ autonomia eremuan familien alde indarrean dauden neurriak koherentziaz ordenatuz, laguntza neurri berriak arautuz eta, ondorioz, familia politika zeharkako politika bihurtuz, familiei babesa, arreta eta laguntza ematea.
- ⇒ harreman mota guztien eta familia mota guztien gizarte legitimatzearen eta onarpenaren alde egitea, guztiei tratu bera bermatuz.
- ⇒ batez ere, euren gurasoei lotzen dituen edo zituen harreman motagatik haurrei eragin diezaiekeen bereizkeria mota ororen aurka borrokatzea, familietan haur eta nerabeen babesa bermatuz.
- ⇒ bikoteek nahi dituzten seme-alabak eduki ahal izateko oztopoak pixkanaka ezabatzen edo murrizten laguntzea.
- ⇒ familia ereduak sendatzeko baldintzak sortzea; eredu horretan, nahitaezko betekizuntzat joko dira kide guztien arteko autonomia eta begirunea eta bikotekide bien arteko berdintasuna, biek errealizazio pertsonal eta profesionalerako aukera berberak partekatzeko eta edukitzeko.
- ⇒ familiako bizitza eta lanbidea bateratzen laguntzea, gizarte eragile guztiak erantzunkidetasun parte hartzaileko prozesuan engaiatuz.
- ⇒ familiei euren bizi prozesu osoan laguntza eta laguntasuna ematea, egungoa bezalako gizarte konplexuan dituzten eginkizunak errazteko xedez.
- ⇒ orokorrean familia guztien eta, lehentasunez, ahultasun bereziko egoeran dauden familien, hala nola familia ugarien, familia gurasobakarren, familia homoparentalen, berrosatuen eta genero indarkeriaren edo ekintza terroristen biktima diren familien gizarte bereizkeria prebenitzea.
- ⇒ gizarte familien eginkizunari buruz sentsibilizatzea.

IV. Jarduera-plana

2010. urterako egindako jarduketa planaren esparruan, arloan burututako jarduketa nagusiak aipatuko ditugu, jarraian emango ditugun epigrafeen arabera. Arlo honetan burututako jarduketa aipagarrien aipua dela-eta, 2010an Arartekoak familientzako arretari dagokienez izan dituen arreta gune nagusiak azpimarratuko ditugu:

IV.1. *Bilerak elkarrekin*

Erakundean lan arlo hau 2010 honetan sortu denez gero, oraindik ez diogu heldu fami-
lientzako arreta eremuan lan egiten duten elkarrekin harremana antolatzeari. 2011z gero
hasiko gara harreman hori sistematikoki sortzen. Hala ere, **Hirukide Euskadiko familia
ugarien elkarrekin** kontaktua egin dugula aipatu behar dugu. Arartekoa bera bildu da
behin haiekin. Bilera horretan, elkarrekin bere lan ildo nagusiak eta herri-administrazioei
egindako eskaera nagusiak ezagutarazi dizkigu. Erakunde honek haiek denak bildu ditu
ezagutarazi ahal izateko. Era berean, hitzartu dugunez, elkarrekin etorkizunean euskal herri-
administrazioen funtzionamendu desegokiari dagokionez edo familia ugarietako presta-
zio nahikorik edo batere ez egoteagatik atzematen dituzten kexa guztiak helaraziko dizkigu,
erakunde honek, bere lanez, eremu honetan agertutako arazoak konpontzen lagundu ahal
izateko xedez.

IV.2. *Bilerak administrazio eta erakundeekin*

- **Bilera Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Gaietako Saileko Familia eta Ko-
munitate Politikaren Zuzendaritzarekin**

2010eko urrian Eusko Jaurlaritzako Familia eta Komunitate Politikaren Zuzendaritzarekin
bildu gara. Bilera horren helburua erakunde biok eremu horretan egindako lanari buruzko
informazioa trukatzea eta erakundean arlo horretan jasotako zenbait kexari lotutako kontu
batzuei buruz egiten dugun balorazioa alderatzea izan da. Bileran, zuzendaritzak familiei
dagokienez Eusko Jaurlaritzak burutzen duen lanaren eduki nagusia eta, Familiei Laguntze-
ko III. Planaren prestaketaren esparruan, lantzen ari diren ildo estrategikoak ezagutarazi
zizkigun.

Ararteko erakundean jasotako kexei buruz landutako gaietako dagokienez, honako gaietako egon
ziren lotuta:

- **Langile autonomoek lanbidea eta familiako bizitza bateratzea:** Familia eta Ko-
munitate Politikaren Zuzendaritzari jakinarazi genion langile mota horrentzako la-
guntza ekonomikoari ere heldu behar zaiola, egun laguntzei eta bateratzeari buruz
indarrean dagoen araudian ez baitute estaldurarik.
- **Familia ugariak eta seme-alabengatiko laguntzak:** familia horientzako laguntza
ekonomikoa gehiago bultzatzeko beharrik heldu genion; horretarako laguntza zu-
zenak ez ezik, zerga tresnak gehiago darabiltzaten neurriak baliatu behar dira. Horri
begira, Jaurlaritzak arloan eskumena duten erakundeak koordinatzea eskatu ge-
nuen.
- **Seme-alabak dituzten familientzako laguntza ekonomikoak arautzen duen
abenduaren 19ko 255/2006 Dekretuko laguntzak eskatzeko epeengatik
agertutako arazoak:** gure inguruko beste herri batzuetan gertatzen den bezala,
dekretu horretan jasotako seme-alabengatiko laguntzak aktibatzeak, eskabidea
epe preklusiboetan egin beharrik gabe, tresna automatikoak ezartzea komeni dela
adierazi genuen.

- **Familia gurasobakarrak eta babes berezia:** kategoria horretan sartu behar diren kasuak erabakitzeari eta seme-alaba bi dauzkaten familia gurasobakarrak, estatuko legedi jakin batean xedatzen den bezala, familia ugariekin parekatzeari buruzko kontuei heldu genien.
- **Bateratzeko arazoak kooperatibetan:** gai honi dagokionez dagoen lege hutsunearen arazoa eta kooperatiba batzuetan langile bazkideek lanbidea eta familiako bizitza bateratzeari dagozkion lan eskubideak onartuak izateko erakunde honi salatu-tako zailtasunak agertu genituen; hori dela-eta, pentsatu genuen komenigarria dela Eusko Jaurlaritzak arlo horri buruzko lege ekimenen bat bultzatu beharra aztertzea.
- **Adingabeak eta genero indarkeria:** zuzendaritzari agertu genionez, etorkizun gertuan genero indarkeria dagoen familietako adingabeen egoerari berariaz heldu behar zaio.
- **Arartekoaren familia homoparentalei buruzko gomendio orokorra:** zuzendaritzari iragarri genionez, asmoa daukagu administrazio guztietan inprimakiak familia eredu berri horiei egokitu beharri buruzko eta lagundutako ugalketako klinikei emakume bikotekideek euren seme-alabak erregistro zibilean erregistratzeko duten legezko egoera anbiguoaren berri emateko komenigarritasunari buruzko gomendio orokorra emateko (azkenari buruz atal honetako IV.3 epigrafean hitz egingo dugu).

Familia eta Komunitate Politikaren Zuzendaritzak gogoan hartu zituen gure planteamen-duak, baina ez zuen neurri berririk zehaztu. Adostu genuenez, aurrerantzean harreman arina edukiko dugu eta erakunde biotako baten ardura izan daitekeen albiste ooren berri eman-go diogu elkarri.

IV.3. Gomendio orokor berrien aipamena

Erakunde honetako beste lan arlo batzuetan eman badira ere, gure ustez egokia da atal honetan Arartekoak 2010ean emandako hiru gomendio orokor aipatzea, familientzako arreta arloa zuzenean ukitzen dutelako:

- **Familia homoparentalei oztupoak kentzea**

Aurten **Arartekoaren abenduaren 23ko 4/2010 Gomendio orokorra, Familia homoparentalei eta sexu bereko bikote eta ezkontideei oztupo formalak kentzeari buruzkoa** eman dugu; bertan, gai biri heldu diegu:

Alde batetik, **zenbait oztupo administratibo formal kendu** beharra; izan ere, sumatu dugunez, familia homoparentalentzat eta bikotekide eta ezkontide homosexualentzat oraindik baitiraute halakoek. Batez ere errealtate sozial eta juridiko berrira egokitu ez dituen eruedetan oinarritutako inprimakiak betetzeari dagozkio. Hori dela-eta, euskal herri-administrazio guztiak deitzen ditugu **izatezko bikote eta ezkontide homosexualei eta seme-alabak dauzkaten familia homoparentalei eragiten dieten inprimakiak edo beste edozein agiri formalki egokitzera, bikote, ezkontide edo familia horien errealtate pertsonalari berdintasunean erabateko lekua egingo dien formula sartuz**. Halaber,

euskal herri-administrazioei eskatzen diegu edozein zentro edo erakunderi jokabide bera eskatzeko, haien eskumeneko zerbitzu edo prestazioak kudeatzen badituzte edo jarduera baimendu behar badiete.

Bestalde, sumatu dugunez, **emakumezko ezkontideek arazoak dauzkate lagundutako ugalketarik legezko seme-alabatasuna** ama biologikoaren emaztearen alde erabakitzeke. Arazoak seme-alaba Erregistro Zibilean inskribatzeko unean agertzen dira, gaia arautzeko anbiguotasunak eraginda. Anbiguotasun hori dela-eta, kasu batzuetan gerta daiteke emakume bien arteko ezkontzaren baitan teknika horien bidez jaiotako seme-alaben ama ez biologikoei amatasun hori legez ez onartzea, adopzio prozesura joz ez bada. Prozesu horri seme-alaba jaiotako ondoren ekin behar zaio eta denbora batere premiarik gabe luzatzen du ama ez biologikoari dagokion seme-alabatasuna legez onartzea. Pentsatu dugu Euskadiko Autonomia Erkidegoko administrazio nagusiak lege informazioa heda dezakeela, halako kasuetan, adopzio prozesura jo beharra saihestu ahal izateko. Hori dela-eta, [Eusko Jaurilaritzari](#) gomendatu diogu lagundutako ugalketako teknikak burutzen dituzten osasun zentroetan informazio hori zabal dezala. Izan ere, batez ere halako tekniken bidez elkarrekin seme-alaba izan nahi duten ezkontide lesbianeiei eragiten die eta, beraz, osasun zentroek emakumeei jakinarazi behar liekete, jaiotzeko unean amatasuna adopzio prozesura jo gabe ezartzeko, erditu aurretik, ama biologikoaren ezkontideak Erregistro Zibilean bertaratu behar lukeela Erregistro Zibileko epaile arduradunaren aurrean formalki adierazteko jaiotako berriaren seme-alabatasuna onartzeko bere nahia.

- **Lanbidea eta familiako bizitza bateratzea**

2010ean [Arartekoaren 5/2010 Gomendio orokorra, abenduaren 28koa, familia, lana eta norberaren bizitza bateratzeko neurri gisa lanaldia murrizteko eta egokitzeke edo aldatzeko eskabideak bideratzeari buruzkoa](#) eman dugu. Bertan gogorarazi dugunez, gure Erkidegoko esparruan, egiteke dago [Euskal Funtzio Publikoaren Legearen](#) balizko aldatzea. Gure aburuz, hura aukera handia izan daiteke Langile Publikoaren Oinarrizko Estatu-tuaren garapenean eratzeko dauzkagun tartekak baliatzeko, emakumeen eta gizonen arteko benetako berdintasunaren ikuspegitik bateratzerako behar diren betekizunak biltzen baititu. Gure erakundetik araudia zentzu horretan aldatzea edo egokitzea sustatzera deitu nahi dugu; izan ere, tamaina horretako ekimenak bidea emango luke familia eta lana bateratzen laguntzea bilatzen duten holako neurriei lege estaldura emateko eta,aldi berean, alferreko interpretazio zalantzak saihestu eta Eusko Legebiltzarraren Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako [martxoaren 2ko 4/2005 Legearen](#) agindua argi babestu eta osatuko luke, herri-administrazioetako langileen lan baldintzei buruzko arauetan, emakumeen eta gizonen familia, lana eta norberaren bizitza bateratzea errazteari begira, lan denbora malgutu eta berrantolatzeke neurriak sar litezen.

- **Gurasoen erantzukizun partekatua bikote bananduetan**

Bukatzeko, 2010ean [Arartekoaren 1/2010 Gomendio orokorra, urriaren 15koa, banandutako bikoteetako erantzukizun partekatuari buruzkoa](#) ere eman dugu. Bertan, herri-botereei eskatu diegu, zeinek bere eskumenen neurrian, behar diren lege aldatetako

premiatu ditzatela, banantze eta dibortzio kasuetan, aukerarik desiragarriena seme-alaba komunen zaintza guraso bien ardua izatea izan dadin, gurasoen erantzukizun partekatuko araubidean, lehentasunez adingabeen interesa babestuz betiere. Azpimarratu nahi dugu arlo horretan emakumeen eta gizonen berdintasuna ez dela lortuko oraingo automatismo judiziala bukarazten ez bada, seme-alaben zaintza mekanikoki amei (ama biologikoei bikotekide lesbianen kasuan) ematen baitie; beraz, erakunde honetan defendatzen dugun jarrera genero ikuspegi zorrotzari lotzen zaio. Edonola ere, berriz adierazi nahi dugu oso garrantzitsua dela holako gaietan adingabearen interesa gailentzea beti gurasoetako edozeinen interesaren gainetik.

IV.4. Arlotik bultzatutako ofiziozko jarduketak

Familia homoparentalei buruzko gomendio orokorrari dagokionez, ofiziozko jarduketa bati ekin diogu, [Espainiako Herriaren Defentsariaren](#) aurrean -hari buruz xeheago hitz egin dugu [LGBT pertsonentzako arretari buruzko](#) kapitulu honexetako atalean -; haren bidez, egungo erregistroko jarduketak berrikustea bultza dezala eskatu diogu erakunde horri, lagundutako ugalketa teknikari buruzko [maiatzaren 26ko 14/2006 Legeko](#) 7. artikuluan gai honek daukan legezko eraketaren anbigutasuna dela-eta, ez direlako bateratuak eta, gure iritziz, zenbait kasutan emakumezko bi diren ezkontideentzat bereizkeria egoerak sortzeko bidea ematen dutelako: hori dela-eta, gure ustez konstituzio mailako arazo baten aurrean gaude, eta erakunde eskudunek konpondu behar dute.

IV.5. Arlo horretan giza eskubideak bultzatzeko foro, jardunaldi eta jarduketetako parte hartzea

- **Arloan eskubideak bultzatzeko jarduketak: 2010eko udako ikastaroa**

Arestian adierazi dugunez, 2010 honetan Arartekoak urtero antolatzen duen udako ikastaroa lanbidea eta familiako bizitza bateratzeari buruzkoa izan da. Ikasturteak "[Lana, familia eta norberaren bizitza bateragarri egiten laguntzeko politika publikoak berriz aztertzeko bidean](#)" izan zuen izena; unibertsitate eremutik iritsitako adituak, gaiari buruzko profesional adituak eta familiei laguntzeko politikaren arloan lan egiten duten pertsonak bildu zituen eta 2010eko uztailaren 9an izan zen, Donostiako Miramar jauregian. [Txosten honetako VIII.2 kapitulu](#)an xeheago hitz egin dugu programari eta haren edukiari buruz.

Edonola ere, hemen azpimarratu nahi dugu gure udako ikastarorako gai hori hautatzeko arrazoia honakoa izan zela: gure ustez, Arartekoa bezalako erakunde batek gai izan behar du gizarte eskaera gero eta handiagoari ahotsa emateko; ahots horiek konponbideak eskatzen dituzte egunerokotasunaren errealitate zailarentzat, eta errealitate horren ezaugarrietako bat lan produktiboa eta norberarentzako eta beste pertsonentzako arreta eta zaintza bateragarri bihurtzeko egin beharreko ahalegin handia da. Haietako bateragarri egitea askotan zaila da eta, ez gutxitan, ezinezkoa pertsona askorentzat, batez ere emakumeentzat. Udako ikastaroan agerian utzi zen batez ere herritar talderik ahulenez ere, hala nola haurrek, edo

mendekotasun egoeran dauden pertsonak, edo gaixotasuna edo minusbaliotasuna pairatzen duten pertsonak, baita adinekoek ere, maiz haiek ordezten baitute langileek nekez bete dezaketen arreta eta zaintzako eginkizun hori, nozitzen dituztela bere premia guztiak bateratzeko prestatuta ez dagoen gizartearen ondorioak.

Hortaz, Ararteko erakundetik, udako ikastaro horren bidez, eztabaida sustatu beharra azpimarratu nahi izan dugu, egungo egoera aldatzeko abiarazi behar liratekeen tresna guztiak mahai gainean jartzeko.

• Parte hartzea foro eta jardunaldietan

Azpimarratu nahi dugu arartekoak, 2010eko azaroan, **Azkoitiko Forumak antolatutako lana eta familia bateratzeari buruzko jardunaldietan** parte hartu zuela, "Posible da bateratzea gure gizarte ereduari?" izeneko hitzaldia emanez. **Azkoitiko Udalaren** ekimena izan zen eta **Gipuzkoako Foru Aldundiaren Gipuzkoa Aurrera-ren** laguntza izan zuen.

V. Kexarik aipagarrienak

V.1. Lanbidea eta familiako bizitza bateratzea

Atal honen hasieran aipatu dugunez, lanbidea eta familiako bizitza bateratzea gai nagusietako bat da familiei buruz jaso ditugun kexetan. Gai horri lotutako kexek honakoak ukitzen dituzte: bateratzearentzako laguntza ekonomikoen eremua; herri-administrazioek adingabe, adineko eta mendeko pertsonari arreta eta zaintza emateko eskaintzen dituzten zerbitzu publikoen eremua; eta funtzio publikoaren eremua. Azken horri dagokionez, langile publikoek bultzatutako kexak iristen dira eta haietan euren lan harremanetako bateratzeari lotutako eskubideak galdegiten dituzte. Jarraian, jasotako kexetan agertu diren konturik esanguratsuenetako batzuk azpimarratuko ditugu.

• Bateratzerako laguntza ekonomikoak

Bateratzeari bideratutako laguntza ekonomikoei buruzko kexei dagokienez, kontu batzuk behin eta berriz salatzen dira erakunde honen aurrean, hala nola langile autonomoentzat laguntzarik ez egotea eta familia gurasobakarrek behar beste babesik ez edukitzea. Arazo horiek Eusko Jaurlaritzako Familia eta Komunitate Politikaren Zuzendaritzari helarazi dizkiogu. Maiz errepikatu diren beste salaketa batzuk 2009an **Eusko Legebiltzarrarentzat** egindako urteko txostenean adierazi genituen, besteak beste, partekatutako zaintza kasuetan laguntzarik ezin jasotzea eta emakumeentzako eta gizonentzako laguntzen arteko desberdintasuna; haiei buruz hitz egin dugu **2009an Eusko Legebiltzarrarentzat egindako txosteneko emakumeen berdintasunari eta osotasunari buruzko atalean** (247. orrialdea), araudi biak 2010eko ekaina arte egon dira indarrean. Arazo horiek biak lana eta familia bateratzeko laguntzei buruzko **ekainaren 29ko 77/2010 Dekretu** berrian gaiari emandako arauketa berriak konpondu ditu. Halaber, lege horretan mendekotasuneko egoeran dauden senideentzako laguntzei buruzko arauketa ere aldatu da; horren arabera, egun, pertsona

horiek eguneko egoitza batera doazenean ere, senideak zaintzeko lanaldi murrizketagatiko laguntzei hel dakieke, hura eguneko egoitzara joan arren. Eusko Legebiltzarrarentzako 2009ko txosteneko gizarte ekintza arloari buruzko atalean ere hitz egin genuen azken arazo horretaz (51. orrialdean). Kasu horietan guztietan, atseginez ikusi dugunez, bateratzerako laguntzak arautzen dituen dekretu berriak erakunde honek defendatutako tesiak egin ditu bere.

- **Lanaldi murrizketak eta funtzio publikoan lanaldi araubidean aldaketak eskatzea seme-alaba adingabeak zaintzeko**

Zenbait herri-administrazioetako langileek behin eta berriz agertu digute bateratzeko eskubidearen irismenari buruzko arazoa, bateratzea gauzatu ahal izateko, ohiko lanaldi edo egutegi araubidea aldatzen duen lanaldi murrizketako ordutegia edo egutegia ezarri ahal izateko egindako eskabideei dagokienez. Halako kasuetan, emakumeen eta gizonen benetako berdintasunerako [martxoaren 22ko 3/2007 Lege Organikoari](#) dagokionez, ez dago xedapenak gauzatzeko modua argitzen duen berariazko legezko xedapenik. Kexa horiek modu bateratuan ebatzi ahal izateko, [Arartekoaren 5/2010 Gomendio orokorra, abenduaren 28koa, familia, lana eta norberaren bizitza bateratzeko neurri gisa lanaldia murrizteko eta egokitze edo aldatzeko eskabideak bideratzeari buruzkoa](#) ematea erabaki dugu (hari buruz atal honetan bertan, IV.3 epigrafean, hitz egingo dugu xeheago); bertan agerian utzi dugu arazo honek Konstituzioko 14. artikuluari lotutako konstituzio dimentsioa daukala.

V.2. Familia gurasobakarrak udal kiroldegiak ordaintzeko tarifetan aintzat ez hartzea

Azken urteotan tokiko erakundeek, udal kirol instalazioen erabiltzaileak diren kideak dituzten familiei lagundu asmoz, familia ordainketak sortu dituzte, ekipamendu horiek erabili ahal izatea merkeagoa gerta dakien. Ikusi dugunez, ordea, tarifa horiek jasotzen dituzten beherapenek ez dakarte onurarik familia eredu guztientzat, kide kopuru jakin bat duten familientzat baino ez baitira eskuragarriak; hori dela-eta, familia gurasobakarrantzat beherapen horrek ez dakar onurarik. Arazoa udal bateko kiroldegiaren erabiltzaile batek utzi zuen agerian. Gure esku-hartzean, familientzako hobarrietan familia bateko kide guztiak, guztira kiroldegiaren erabiltzaile bi baino ez badira ere, udal kiroldegiaren erabiltzaileak diren kasua ere jasotzea komeni dela defendatu genuen. Zentzu horretan, eta tokiko erakundeek udal kiroldegiaren erabiltzaileei ordaintzea dagokien tarifak finkatzeko duten ahalmena kaltetu gabe, hobaridun tarifak ezartzerakoan, ardurapean seme-alaba bakarra duten familia gurasobakarrantzat ere hobaridun tarifa horri heltzea interesgarria izateko, beste parametro batzuetan oinarritzea komeni dela adierazi genuen. Horri dagokionez, gatzigatu genuen familia gurasobakarrak ahultasuneko egoera berezian daudela eta Familiei Laguntzeko [abenduaren 12ko 13/2008 Legeak](#) babes berezia onartzen diela. Zegokion udala, udal kiroldegiaren tarifen asmo ona defendatu arren, 2011rako kiroldegiaren tarifak berrikusteko prozesuaren esparruan erakunde honek egindako proposamenari heltzearen alde agertu zen.

V.3. *Familia ugariak eta OHZ*

Egun familia ugariak ez daukate hobari askorik; haien artean, azpimarratu behar dugu Ondasun Higiezinaren gaineko Zerga arautzen duten hiru foru arauak, antzeko modu oso lasaian, ahalmena ematen dietela euren lurralde historikoko tokiko erakundeei, OHZ arautzeko ordenantzen bidez, familia ugarietako kide diren subjektu pasiboen alde zerga horren kuota-ren %90 arteko hobariak ezarri ahal izateko. Horren arabera, udalaren zerga ordenantzaren bidez, ondasun higiezinaren mota eta ezaugarriak, hobariaren iraupena, haren urteko zenbaitakoa eta hobariaren gainerako alderdi substantibo eta formalak, beste zerga hobarietako bateragarritasunerako baldintzak barne, zehaztuko dira. Hala, tokiko erakundeek, dagokion foru arauak ezarritako zergaren kuota-ren %90eko mugaren barruan, familia ugarietako zenbait hobari onartzen dizkiete zerga horren barruan. Eskubidea onartutakoan, hura eragin duten inguruabarrak aldatzen ez diren bitartean hobariari eustea da ohikoena. Tokiko erakunde askok, ordea, euren zerga ordenantzetan, aplikatzeko modu zailagoak sartu dituzte, tokiko erakundeari hobaria urtero eskatzeko eskatzen baitiete familiei, familiaren osaketan hobaria onartzeko baldintzei eragiten dien aldaketarik gertatu ez dela egiaztatzeko bide gisa. Gure ustez, familientzat hura izapidetzea errazagoa eta ez hain nekeza izateko, halako hobariak onartzeko lege automatismoko tresnak lehenetsi behar dira, hobaria jasotzeko betekizunak betetzen direla ziurtatzeko, familien inguruabarretan egondako edozein aldaketaren berri emateko betebeharra ezarri.

VI. Ondorioak

Arlo honetan 2010ean egindako lanaren aipagarriena honakoa izan da:

- **Antzemandako arazo nagusiak:**

Lehenbizi, adierazi nahi dugu Eusko Jaurlaritzako [Familia eta Komunitate Politikaren Zuzendaritzari](#) zenbait kontu helarazi dizkiogula, gure ustez laster familiei laguntzeko jarduketa publikoek haiek lehenetsi behar dituztelako:

- **Lanbidea eta familiako bizitza bateratzea langile autonomoentzat:** gure ustez beharrezkoa da langile mota horrentzako laguntza ekonomikoari ere heldzea, egun indarrean dagoen legedian ez baitute bateratzerako laguntzari lotutako estaldurarik.
- **Familia ugariak eta seme-alabengatiko laguntzak:** uste dugu familia horientzako laguntza ekonomikoa gehiago bultzatu behar dela; horretarako laguntza zuzenak ez ezik, zerga tresnak gehiago darabiltzaten neurriak baliatu behar dira. Horri begira, Jaurlaritzak arloan eskumena duten erakundeak koordinatzea eskatzen dugu.
- **Seme-alabak dituzten familientzako laguntza ekonomikoak arautzen duen abenduaren 19ko 255/2006 Dekretuko laguntzak eskatzeko epeengatik agertutako arazoak:** gure inguruko beste herri batzuetan gertatzen den bezala, dekretu horretan jasotako seme-alabengatiko laguntzak aktibatzeke, eskabidea epe

preklusiboetan egin beharrik gabe, tresna automatikoak ezartzea komeni dela uste dugu.

- **Guraso bakarreko familiak eta babes berezia:** gure ustez komenigarria da neurriak abiaraztea seme-alabak dauzkaten familia gurasobakarrak familia ugariekin egiatan parekatzeko, estatuko legedian xedatzen den bezala.
- **Bateratzeko arazoak kooperatibetan:** gai honetan dagoen lege hutsunearen arazoa konpondu behar da, zenbait kooperatibatako langile bazkideek lanbidea eta familiako bizitza bateratzeari dagokionez euren lan eskubideak onartuak izateko dauzkaten zailtasunei aurre egiteko.
- **Adingabeak eta genero indarkeria:** gure ustez genero indarkeria dagoen familien baitako adingabeen egoerari berariaz heldu behar zaio.

• **Familiantzako arretaren arloari eragiten dioten gomendio orokorrak:**

Bestalde, 2010 honetan familiak zuzenean ukitzen dituzten hiru gomendio orokor eman ditugu:

Arartekoaren 4/2010 Gomendio orokorra, abenduaren 23koa, familia homoparentalei eta sexu bereko bikote eta ezkontideei oztopo formalak kentzeari buruzkoa; bertan, familia gurasobakarrei eta bikotekide eta ezkontide homosexualei dagokienez, sumatu dugunez oraindik dirauten zenbait administrazio oztopo formalak desagerraraztea gomendatzen zaie euskal administrazio guztiei; batez ere gizarte eta lege errealitate berrira egokitu ez diren ereduetan oinarritutako inprimakiak betetzeari dagozkio. Halaber, Eusko Jaurlaritzari gomendatu diogu lagundutako ugalketako teknikak burutzen dituzten osasun zentroetan legeari buruzko argibide batzuk zabal ditzala. Argibide horiek batez ere halako tekniken bidez elkarrekin seme-alaba izan nahi duten ezkontide lesbianeiei eragiten diete eta, beraz, osasun zentroek emakume horiei jakinarazi behar liekete zer neurri behar diren, adopzio prozesura jo gabe, jaiotzerakoan ama biologikoaren emaztearen amatasuna legez ezartzeko.

Arartekoaren 5/2010 Gomendio orokorra, abenduaren 28koa, familia, lana eta norberaren bizitza bateratzeko neurri gisa lanaldia murrizteko eta egokitze edo aldatzeko eskabideak bideratzeari buruzkoa. Gomendio horren bidez, –Eusko Legebiltzarraren Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako martxoaren 2ko 4/2005 Legearen agindua bezte, herri-administrazioetako langileen lan baldintzak arautzeko legeek lan denbora malgutzeko eta berrantolatzeke neurriak jaso ditzaten– dei egin nahi dugu funtzio publikoari buruzko araudiaren aldaketa edo egokitzapena bultzatzeke, lanbidea eta familiako bizitza bateratzea erraztea bilatzen duten neurriek lege estaldura nahikoa emateko, eta hola egun zenbait kasutan agertzen diren interpretazioari buruzko zalantzak argitzeke.

Arartekoaren 1/2010 Gomendio orokorra, urriaren 15koa, banandutako bikoteetako erantzukizun partekatuari buruzkoa. Bertan, herri-botereei eskatu diegu, zeinek bere eskumenen neurrian, behar diren lege aldaketak premiatu ditzatela, banantze eta dibortzio kasuetan, aukerarik desiragarriena seme-alaba komun zaintza guraso bien ardua izatea izan dadin, gurasoen erantzukizun partekatuko araubidean, lehentasunez adingabeen interesa babestuz betiere. Azpimarratu nahi genuke, erakunde honek defendatzen duen jarrera

familiantzako tratamenduan emakumeen eta gizonen berdintasuna aintzat hartu beharretik sortzen dela. Arlo honetan hori ez da lortuko oraingo automatismo judiziala bukarazten ez bada, seme-alaben zaintza mekanikoki amei ematen baitie, horrek dakarren egitate biologikoagatik.

- **Arartekoaren lanbidea eta familiako bizitza bateratzeari buruzko udako ikastaroa:**

Arartekoak 2010eko uztailean antolatutako udako ikastaroa lanbidea eta familiako bizitza bateratzeari buruzkoa izan da, gure ustez gizarteak gero eta gehiago eskatzen dituelako pertsona askori lana eta familiarentzako arreta bateratzeak dakarzkien zailtasunetan laguntzeko neurriak. Ikasturteak ["Lana, familia eta norberaren bizitza bateragarri egiten laguntzeko politika publikoak berriz aztertze bidean"](#) izan zuen izena eta unibertsitate eremutik iritsitako adituak, gaiari buruzko profesional adituak eta familiei laguntzeko politikaren arloan lan egiten duten pertsonak bildu zituen.

- **Kexarik aipagarrienak:**

Erakundearen arlo horri lotuta jasotako kexen artean, lanbidea eta familiako bizitza bateratzeari buruzkoak azpimarratu nahi izan ditugu, bai horretarako laguntza ekonomikoengatik sortzen diren arazoei dagokienez, bai langile publikoen lan eskubideen irismenari lotutakoei dagokienez. Beste kexa batzuk ere esanguratsuak dira; besteak beste, udal kiroldegiak erabili ahal izateko familiantzat sortzen diren hobari ekonomikoetan familia gurasobakarren egoera ere aintzat hartu behar dela, eta zenbait udalek familia ugarietako Ondasun Higiezinaren gaineko Zerga (OHZ) ordaintzeko onartzen dizkieten zerga hobariak gutxieneko automatismo batez sortu ahal izatea komeni dela, familia horiek onuradunak izateko eskabideak urtero betetzea eskatzen duten betekizun formalak ezartzeak haien eraginkortasuna murriztu ez dezan.

III.2

EMAKUMEEN BERDINTASUNA ETA OSOTASUNA

2. EMAKUMEEN BERDINTASUNA ETA OSOTASUNA

I. Aurrekariak



Konstituzioko 14. artikulua berdintasunaren eta sexuaren ziozko diskriminaziorik ezaren printzipioa ezartzen du. Konstituzio-arau bereko 9.2 artikulua, berriz, bene-benetako berdintasun gisa ulertzen du hori, eta formalki aldarrikatutako berdintasun xede hori betetzea galarazten duten oztopoak kentzera behartzen ditu botere publikoak. Arartekoak pertsonen eskubideak aldezteko dituen egitekoen artean dago emakumeen eta gizonen berdintasuna aldezte. Horretarako, euskal botere publikoei eskatzen die har ditzatela beharrezko neurriak berdintasun hori bene-benetakoa izan dadin. Erakunde hau

emakumeen eta gizonen berdintasunaren arloan egiten ari den lanean ikusten dugu oraindik ere gure gizarteko eremu askotan desberdintasuna dela nagusi, nahiz eta orokortu egin den sexuaren ziozko berdintasun-printzipioaren aintzatespen formala.

Gainera, gure gizartean gaur egun oraindik ere emakume askok jasaten dute pertsonen eskubideen zapalkuntza handiena, indarkeria matxistaren ondoriozkoa alegia, emakumeen biziaren eta osotasun fisiko eta moralaren aurka baitoa. Erakunde honentzat, kezka nagusia da hori, eta, ondorioz, arlo honetan egiten dugun lanaren zati handi bat hartzen du. Hala, gure eginkizunen barruan, zalantzarik gabe, erabateko lehentasuna dute indarkeria matxista erazteko borroka eta ahaleginak.

Arartekoari legez egotzitako eskumenen esparruan, batez ere gure eginkizun nagusia da euskal administrazio publikoak kontrolatzea, berdintasunerako eskubidea eta sexuaren ziozko bereizkeriarik ez jasateko eskubidea zapal ez daitezen. Nolanahi ere, gero eta garrantzi handiagoa hatzen ari da administrazio horiei exijitzea abiaraz ditzatela benetakoa berdintasuna lortzeko ekintza espezifikoak, lehen aipaturiko Konstituzioko aurreikuspenak garatuz gizonen eta emakumeen arteko berdintasunerako lege berrietan ezarri diren parametroekin bat etorritik.

Bestalde, administrazio publikoen jarduna zorrotz kontrolatzeaz harago, arlo honen jardueraren xede da, gero eta gehiago, emakumeentzat eta gizonentzat benetan berdintasuneko eta bidezkoa izango den gizarte bat sustatzea eta bultzatzea. Gure sustapen-jarduketan bidez, honako hau lortu nahi dugu: instantzia publiko eta sozial guztiek egin dezatela emakumeen gizarte-protagonismoaren eta erabateko herritartasun aktiboaren alde, baztertera utzita oraindik ere emakumeak gizonen aldean gutxiesten dituzten inertzia kultural eta sozialak.

Hainbat esparru eta arlotan sortzen dira emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaren arloari eragiten dioten gaiak. Beraz, beharrezkoa da, gure jarduketa guztietan genero-ikus-puntua kontuan hartzea. Atal honetan azalduko ditugun jarduerak zeharkako ikuspegi horren emaitza dira, bai eta gai jakin batzuetan emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaren arloan jorratzen ditugun ekintza espezifikoena ere; hala ofiziozko jarraipena egiten dugun

auzietan nola bultzatzen edo sustatzen ditugun auzietan eta herritarren kexen bidez sortzen direnetan.

Arlo honetako lana hiru ardatz hauen inguruan eratu da, hirurak ere funtsezko helburuak erakunde honentzat: emakumeen aurkako indarkeria erauztea, sexuaren ziozko bereizkeria desagerraraztea eta gizarte-eremu guztietan lortzea bene-benetako berdintasuna.

II. Arloa kopurutan

2010. urtean, arlo honi esleitutako 12 kexa izapidetu ditu Arartekoak, hau da, jasotako kexa guztien %0,97. Kexa horiek azpiarlotan banatzen dira, era honetara:

EMAKUMEEN BERDINTASUNA ETA OSOTASUNA	12
Emakumeen aurkako indarkeria matxista	6
Emakumeen aurkako bereizkeria	5
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	1

Ikus daitekeen bezala, emakumeen berdintasunerako eta osotasunerako arloa ez da nabarmentzen, beste arlo batzuekin konparatuz gero, herritarrek kexa asko jarri dituztelako. Gure iritziz, horrek erakusten du herritarrak ados samar daudela administrazio publikoek esku hartzen duten auzietan sexuaren ziozko bereizkeriarik ezaren printzipioa betetzeari dagokionez egin ohi duten kudeaketarekin. Egia da hori har daitekeela administrazio-jarduketak berdintasun formalaren printzipioari dagokionez oro har zuzenak direla erakusten duen adierazletzat, baina beharrezkoa da, orobat, agerian jartzea gaur egun emakumeentzat bene-benetako berdintasuna lortzea dela administrazio publikoek aurre egin beharreko erronkarik handiena. Horrek berekin dakar helburu hori lortzeko neurri espezifikoak martxan jartzea, eta, kasu askotan, ekintza positiboko neurriak ezartzea. Beraz, erakunde publikoek landu beharreko lan-arloa askoz ere konplexuagoa da, eta, askotan, modu sotilagoan heldu behar izaten zaio; halakoak ez egitea edo agertzea ez da hain nabarmena herritarrentzat administrazioaren kontrako salaketak aurkezteko orduan. Halako kasuetan, zailagoa da betebeharrak ez direla bete egoztea. Horren ondorioz, Arartekoak, pertsonen eskubideak aldeztu dituen erakunde gisa, horretaz jabetu behar du, eta arreta berezia jarri errealitate horri. Jabetze horren emaitza dira emakumeen berdintasunerako eta osotasunerako arloak egindako jarduketetako asko. Ez dira soilik herritarren eskabideei emandako erantzunak, baizik eta ofiziozko jarduketan edo eskubideen sustapenaren lan-esparruan egindako jarduketak dira. Beraz, ez dira jasota geratzen herritarren kexei buruzko datuetan.

Bestalde, aurten jasotako kexen artean, emakumeen aurkako indarkeria matxistarekin loturikoak nabarmentzen dira proportzioan. Guztira 6 izan dira, arloan jasotako kexa guztien erdiak. Datu hori esanguratsua da erakunde honentzat; izan ere, aurreko urteetako datuez oso bestelakoa da, arlo honen gaineko kexarik ez baitzegoen ia bat ere. Aurrerago emango

dugu indarkeria matxistaren inguruan planteatu diren gai nagusien berri, baina aurreratu dezakegu kasu guztietan kexak indarkeria matxista pairatu duten emakumeek aurkeztu dituztela eta ez daudela ados laguntza emateko eskumena duten administrazio publikoek emandako erantzunarekin.

Azkenik, nabarmendu nahi dugu batez ere emakumeei eragiten dieten kexa batzuk ez zaizkiola arlo honi atxiki; izan ere, berez beste arlo batzuetan kokatzen dira, eta, beraz, ez dira jasotzen lehen aipaturiko kopuruetan. Alabaina, horrek ez du ezkutatu behar kexa horietan planteatutako gaiak emakumeen egoerarako duten garrantzia; izan ere, kasu askotan agerian jartzen dute emakumeek oraindik ere bazterketa estrukturala pairatzen dutela. Horixe gertatzen da, esate baterako, familiei laguntzeko arloari atxikitako kexa askorekin, batez ere lana eta familia bateratzeari dagokionez, bai eta funtzio publikoaren, gizarte-ekintzaren edo adinekoen arloei atxikitako kexekin ere. Sistematika arrazoiengatik, arlo horiei dagozkien epigrafeetan azalduko dugu zenbaterainoko irismena izan duten –hor esandakoari gagozkio–; dena dela, saiatuko gara behar bezala nabarmentzen planteatzen diren auziek emakumeentzat izan dezaketen garrantzi berezia.

III. Araudia eta gizarte-testuingurua

2010. urtean ez da nabarmentzeko moduko lege-erreformarik egin emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaren eremuan. Horrek ez du esan nahi erabat garatzen eta aplikatzen diren Estatuko eta Euskal Autonomia Erkidegoko berdintasunari buruzko legeetan jasotako aurreikuspenak.

- Hala, **Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Eusko Legebiltzarraren otsailaren 18ko 4/2005 Legeari** dagokionez, zer garatu asko dago oraindik, eta beste batzuk oraindik ez dira bakean aplikatzen. Batez ere atentzioa eman digutenean artean, honako hauek nabarmendu behar ditugu:
 - Publizitatea kontrolatzeko organoa: Beste urte batez, ikusten dugu oraindik ez dela guztiz garatu aipaturiko legeko 27. artikuluan ezarritakoa, hau da, ez dela sortu publizitatea kontrolatuko duen eta komunikabideek igorritako edukien kode etikoak bermatuko dituen organo bat. Begira organoa behin-behinekoa da oraindik ere, Emakundek jakinarazi digunez, harik eta komunikabideek ematen dituzten publizitate-edukiei buruzko kode etikoak lantzeko prozesua amaitzen den arte. Nolanahi ere, adierazi digute horretarako funtsezkoa dela ETIBko Berdintasunerako Plana amaitzea. Horrekin, ezarrita geratuko da organo horren eginkizunak erabat garatzeko oinarrien zati handi bat.
 - Genero-indarkeria jasaten duten emakumeen harrerarako baliabideak: horiek araututa daude **irailaren 11ko 148/2007 Dekretuan**, etxeko eremuan tratatu txarren biktima diren emakumeen harrerarako baliabideak arautzekoan. Eusko Jaurlaritzako **Herrizaingo Sailak** (Genero Indarkeriaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritza) egindako 2009. urteko egoerari buruzko txostenean, **“EAEn genero indarkeriaren biktima diren emakumeak”** izenekoan, Euskal Autonomia Erkidegoan dauden harrera-baliabide guztien berri ematen da (85. orria eta hurrengoak). Nolanahi ere, egiazta dezakegu oraindik badaudela garatu beharreko zenbait eremu dekretu horren esparruan; besteak

beste, sendatzeko eta gizarteratzeko intentsitate handiko zentro esperimental bat sortzea. Horretarako eskumena Eusko Jaurlaritzak du.

- Euskal Autonomia Erkidegoko Berdintasunerako Legean ezarritako ekintza positiboko neurriak: eremu asko daude garatzeko oraindik ikuspuntu horretatik, eta erakunde honentzat, administrazio publikoek berdintasunaren gaineko lege-xedapenak betetzen dituztela kontrolatzeko parametro bat da hori. Alde horretatik, aurrerantzean ere administrazioei exijituko diegu susta ditzatela era horretako ekintzak emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna oraindik bene-benetakoa ez den eremuetan, emakumeek gizonen aldean jasaten duten bazterketa amai dadin laguntzeko. Kontrolatzen zaila den administrazio-jarduera da, baina gisa honetako ekintzak dira, gure iritziz, administrazio publikoen lehenengo erronka, batez ere gai jakin batzuetan, hala nola: lana eskuratzea, familia-erantzukizun partekatua, kultura, kirola eta jaiak.

- Gainerakoan, ia erabat martxan daude Euskal Autonomia Erkidegoko Berdintasunerako Legean ezarritako administrazio-neurriak. Hori, legearen betetze formalaren ikuspuntutik, oso positiboa da.

- Berdintasunerako planei dagokienez, jadanik legeak ezarritako plan gehienak buruturik, euskal administrazioentzako arazo nagusia da plan horietako aurreikuspenak betetzea eta lehenengo emaitzak ebaluatu ostean hobetzeko ondorioak ateratzea.

- **Emakumeen eta gizonen arteko benetako berdintasunerako martxoaren 22ko 3/2007 Lege Organikoa** aplikatzeari dagokionez, lege honen edukia erabat zeharkakoa da, eta, horren aplikazioari dagokionez, lana eta familia bateratzeko eskubideak Konstituzioan zer garrantzi duen aztertu dugu bereziki. Auzi horri dagokionez, ikus familiei laguntzeko arloari buruzko txosten honetako atala (III.1 kapitulua) eta administrazio publikoen zerbitzura aritzen diren langileei buruzkoa (II. kapitulua).
- Gainerakoan, uste dugu 2010. urtea, zoritxarrez, genero-indarkeriaren biktima diren emakume gehiago hil direlako geratu dela markatuta. Horren ondorioz, hainbatek proposatu dute **Genero Indarkeriaren Kontrako Erabateko Babesari buruzko abenduaren 28ko 1/2004 Lege Organikoa** erreformatzea. Jabetzen gara zuhur hitz egin behar dela erreforma horiei buruz, baina ikusten dugu horren aplikazioa hainbat arazo ari dela sortzen, besteak beste gai hauei dagokienez: hainbat erabaki judicial; genero-indarkeriaren lege-kontzeptuaren ondoriozko aplikazio subjektiboaren eremua, bazter uzten baitu biktima diren zenbait emakume; adingabeen babesik eza; eta zenbait neurriren eraginkortasunik eza, esate baterako, urruntze-aginduarena. Uste dugu beharrezkoa dela gogoeta sakon bat eta azterketa objektibo eta zorrotz bat egitea genero-indarkeria jasaten duten emakumeei aplikatzen zaien justizia-sistemaren eraginkortasunaren inguruan, baita haien benetako babesaren inguruan ere. Alabaina, gure eskumen-esparrua erkidegoa den aldetik, emakumeei beharrezko eremu guztietan laguntzeko prestazioak eta baliabideak ematen dituzten beste administrazio publiko batzuen erantzuna aztertzea dagokigu. Alde horretatik, gure autonomia erkidegoan eztabaida sortzen ari da komeni ote den genero-indarkeria jasaten duten emakumeei laguntza osoa emateko lege bat izatea. Erakunde honetan uste dugu auzi hori legearen bitartez bideratzeari buruzko eztabaidak ezin duela ordezkatu gaur

egungo baliabideak hobetzeko benetako asmoa, horrexek izan behar baitu arlo honen gaineko edozein erreforma egiteko arrazoia. Horretarako, beti ez da beharrezkoa legeak egitea; batzuetan, hobe izaten da tresna malguagoen bidez arautzea, hala nola unean-unean sortzen diren beharrei erantzun dinamikoagoa emateko moduko araudien bidez, bai eta neurri berriak ezarriz ere, jadanik aplikatu diren neurriei buruzko ebaluazioen emaitzak kontuan hartuta. Guztiarekin, uste dugu beharrezkoa dela eraginkorrak edo nahikoak ez diren irizpideak berrikusteko eta hobetzeko ekimenak babestea. Nolanahi ere, arlo honetako jardueren gainean ematen ditugun azalpenetan xehekiago azalduko ditugu gure iritziz zer berrikusi eta hobetu behar den Euskal Autonomia Erkidegoko erakundeek genero-indarkeriari ematen dioten erantzunari dagokionez.

IV. Jarduera-plana

2010. urteko jarduera-planaren esparruan, arlo honetan egindako jarduketa nagusien berri eman dugu, jarraian aipatuko ditugun epigrafeekin bat etorritz. Arlo honetan garatutako jarduketa nabarmenenak aipatzean, 2010. urtean emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaren arloan Arartekoaren aztergai nagusiak zein izan diren azalduko dugu.

IV.1. *Elkarteekin egindako bilerak*

Emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaren eremuan ikuspegi desberdinekin lan egiten duten elkarteekin egindako bilera hauek nabarmendu behar ditugu.

a. **Prostituzioan jarduten diren emakumeekin lan egiten duten elkarteak**

Arartekoari kezka sortzen dio prostituzioan lan egiten duten emakumeen babesgabetasun-egoerak, eta, horren ondorioz, erabaki dugu beharrezkoa dela horren gaineko gogoeta egitea, erakunde publikoek emakume horien bizi-baldintzak hobetuko dituzten neurriak eta politikak aktibatzeke moduan hel diezaioten auziari, era horretara emakume horietako askok maiz izaten duten egoera zail eta ahul hori duintzeko eta arintzeko. Horretarako, egokia irizten diogu gaur egun emakume horien alde lan egiten duten elkarte guztiekin bilera bat egiteari, gaur egun eremu horretan zeresan handiagoa dutenen lana zuzenean ezagutzeko eta elkarte horiek zer eskatzen duten entzuteko. Modu horretara, gizartean bertan haztatuko dugu zein iritzi eta espektatiba dauden erakundeek prostituzioan jarduten duten emakumeen egoerari eman beharreko erantzunaren inguruan.

Bilera horretara Arabako, Bizkaiko eta Gipuzkoako elkarte hauetako ordezkariak joan ziren: [Gizarterako](#), [Arabako Hiesaren Kontrako Batzordea](#), [Bizkaiko Hiesaren Aurrerako Hiritar Batzordea](#), [Arrats Elkarte](#) eta [Gipuzkoako Hies Kontrako Elkarte Hiritarra](#). Gainera, harremanetan egon gara Bizkaiko Askabide elkartearekin, bilerara inork etortzerik izan ez bazuen ere, eta gai honen inguruko informazioa trukatu dugu.

Bileran, batez ere, elkarte horiek hiru lurraldeetako bakoitzean prostituzioa nola ikusten duten aztertu genuen, ondoko alderdi hauei dagokienez:

- Prostituzioan jarduten diren pertsonen egoeran nagusiki zer arazo sumatzen diren: gaur egun betetzen ez diren eskaera eta behar konkretuak.
- Ados dauden edo ez pertsona horiei zuzenean edo zeharka eragiten dieten politika publikoekin (bai eta eremu horretan lan egiten duten elkarteek jasotzen duten laguntzarekin ere): udalen, aldundien eta Eusko Jaurlaritzaren politikak.
- Zer jarrera duten auzi hori arautzeko beharraren inguruan. Zein bide izan daitezkeen arlo hori arautzeko.

Bileraren emaitzak oso aberatsak izan ziren, eta informazio eta iritzi truke bizia izan zen kontu askoren inguruan; alabaina, txosten honen mugak direla eta, ezin ditugu hemen xeheki jorratu.

Arartekoarentzat, Euskal Autonomia Erkidegoan prostituzioa zein egoeratan dagoen jakiteko lehen urratsa izan da. Asmoa da horren inguruan hurbileko ikuspegia izatea eta etorkizunean gai horri heltzeko modua izatea, auziari buruzko eztabaida publikoa sortuko duten beste tresna batzuen bitartez. Hala, 2011. urterako lantegi horretan sakontzen jarraitzeko asmoa dugu, eta, ziur asko, herritarren eztabaida foro bat antolatuko dugu horretarako.

b. Berdintasunerako Langileen Elkarte

Halaber, [Euskal Herriko Berdintasunerako Langileen Elkartearekin](#) egindako bilera nabarmendu behar dugu. Batez ere profesional horien lan-eremuari eragiten dioten eta Arartekoaren arlo honentzat zuzeneko interesa duten gaiei buruz eztabaidatu ahal izan dugu elkarte horrekin.

Besteak beste, honako gai hauetaz jardun genuen: emakumeentzako kirola sustatu behar dela; udal eremuan dutela lan egiteko eta sakontzeko aukera handiena, batez ere eremu horretan egiten baitute lan pertsona horiek; Euskal Herriko tradizio eta festetan emakumeek berdintasunez parte hartu behar dutela –hori ere bereziki udal eremuari eragiten dion kontua–; genero-indarkeriaren biktima diren emakumeei laguntzen dieten pertsonak ez daudela trebatuta eta espezializatuta, eta hori, erakunde honek sumatu duenez, benetako arazoa dela emakume horiei ematen zaien laguntzari dagokionez; ikuspegi horrekin bat datoz elkarte horretako ordezkariak. Azken kontu horri dagokionez, aipatu genuen beharrezkoa dela berdintasunerako langileen eta gizarte-langileen artean komunikazio handiagoa izatea, halako moldez non genero-indarkeriaren biktimen gizarte-laguntzetan une oro ziurtatuko den genero-ikuspegia izatea, bereziki garrantzitsua baita hori arlo honetan.

Azkenik, bilera izan zirenek adierazi ziguten kezkatuta daudela gaur egun zenbait administrazio (batez ere udalak) generoarekin loturiko arloei edo unitateei atxikitako lanpostuak betetzeko eskatzen ari diren profilak direla eta. Salatu zuten eskatzen dituzten profilak urrundu

egiten direla berdintasunerako langile gisa prestatu direnen prestakuntza espezifikotik, eta modu horretara hutsaldu egin litekeela genero unitate edo arlo horiek administrazio publikoetan duten eginkizuna. Bat etorri ginen salaketa hori zehaztu egin behar zela, behar bezala aztertzeko, eta, hala, Arartekoak 2011. urtean kontu horrekin loturiko jarduketaren bat planteatu ahal izateko.

c. Irungo eta Hondarribiko alardeetan emakumeek berdintasunez parte hartzearen alde lan egiten duten elkarteak

Arartekoak aukera izan du urtean hainbat bilera egiteko Hondarribiko Jaizkibel konpainiako ordezkariekin eta Irungo Alardezaleak elkarteke ordezkariekin. Bi elkarteak aritzen dira lanean Irungo eta Hondarribiko alardeetan emakumeek berdintasunez parte hartu ahal izateko. Harreman horietan irmoki eutsi diogu gatazka hori konpontzeko lan egiteko konpromisoari, Zuzenbide Estatuaren aginduak bete daitezzen eta herri horietako jaietan emakumeek erabateko lekua izan dezaten, gizonezko herrikideek dituzten baldintza berberetan. Alde horretatik, Euskal Herriko jaietan emakume eta gizonen berdintasuna bermatzeari buruzko [abenduaren 21eko gure 3/2010 gomendio orokorra](#) nabarmendu behar dugu. Gomendio horretan, beste behin ere erakunde honek gai horren inguruan duen jarrera garbia agertzen da. Horri buruz xehekiago jardungo dugu aurrerago.

d. Genero indarkeriaren aurka lan egiten duten elkarteak

Eusko Jaurlaritzako [Genero Indarkeriaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritzak](#) eztabaidatalde bat sortu du genero-indarkeriaren biktimei laguntzeko euskal lege bat egitea komeni den edo ez aurretiaz hausnartzeko, eta, horren harira, harremanetan jarri ahal izan gara gaur egun emakumeen aurkako indarkeria prebenitzeko eta borrokatzeko nahiz emakume horiei laguntzeko lan egiten duten hainbat talde eta elkarterekin. Testuinguru horretan, talde horien eskaerak eta kritikak entzun ahal izan ditugu, eta, oro har, adierazi dute laguntza-sistema ez dagoela behar bezain ondo koordinatuta; izan ere, ez dirudi hara jotzen duten biktimei espero duten erantzuna ematen dienik.

Elkarte horiek adierazitakoa nabarmenki bat dator erakunde honek gaur egun biktima horiei ematen zaien laguntza sozial, juridiko eta ekonomikoen sistemari buruz duen iritziarekin, auzi horren inguruan jaso ditugun kexak kontuan hartuta. Horiei buruz xehekiago jardungo dugu aurrerago. Batez ere, gabezia hauek hauteman dituzte: hainbat baliabide ez direla aski, ez dagoela koordinaziorik administrazio batzuen artean, indarkeriaren biktima diren emakumeei laguntzen dieten pertsonak ez dutela prestakuntza espezifikorik administrazio batzuetan, laguntza horren zenbait eremutan ez dagoela genero-ikuspunturik eta oso zurrunik direla prestazioen arauak, ez baitute uzten banan-banako erantzuna ematen arauetan jasotako premisekin nekez uzta daitezkeen baina hala ere laguntza publiko behar besteko bat merezi duten kasuetan. Aurrerago, 2010. urtean genero-indarkeriaren biktima diren emakumeei ematen zaien laguntzaren inguruan jasotako kexez mintzatzean, kontu horiei buruzko ikuspegi zehatzagoa ematen saiatuko gara.

IV.2. *Administrazioekin eta erakundeekin egindako bilera*

Arlo honi eragiten dioten auzietan funtzioak dituzten administrazio publikoekin egindako bileren artetik honako hauek nabarmendu nahi ditugu:

a. Eusko Jaurlaritzako Genero Indarkeriaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritza-ekin (GIBZ) egindako bilera

2010. urteko azaroan, bilera bat egin dugu zuzendaritza horrekin. Bilera horretan, genero-indarkeriaren aurkako borrokan bi erakundeek egiten dituzten jardueri buruzko informazioa trukatzeko asmoz, labur-labur azalduko ditugun gai hauek jorratu ditugu:

1. Arartekoaren eta GIBZren arteko harremanetarako etorkizuneko bidea: ondorioztatu genuen komeni dela bi erakundeen artean aldizkako bilera erregularragoak egitea.
2. Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeentzako laguntza hobetzeko Erakunde arteko II. Akordioaren Jarraipen Batzordean parte hartze-ko Arartekoaren eskaera: GIBZri adierazi genion erakunde gisa parte hartu nahi genuela batzorde horretan, eta GIBZ erabat ados agertu zen. Beraz, Arartekoan erabaki genuen eskabide hori Emakundeko Zuzendaritzari formalki egitea.
3. Urteko datuen informazioa, Arartekoaren urteko txostenerako: bat etorri eginen zuzendaritza horrek EAEn genero-indarkeria jasaten duten emakumeen egoerari buruz urtero egingo duen txostena egokia dela Euskal Autonomia Erkidegoko egoeraren alderdirik nabarmenen berri urtero emateko. Horietan lehena 2009. urtekoa da, eta 2010. urtean argitaratu da, "Genero-indarkeriaren biktime diren emakumeak EAEn" izenburupean. Modu horretara, erabaki genuen etorkizunean, baliabideak aurrezteko helburuarekin, ez diegula datu gehiago eskatuko Eusko Jaurlaritzako Barne eta Justizia sailei, aurreko urteetan egin izan dugun bezala, baizik eta txosten horri lotuko gatzaizkio gure urteko txostenean, egoera horren berri ematen duten datu nagusiak azaltzeko orduan; aldi berean, datu horietatik abiatuko gara, hala badagokio eta eskura dugun informazio gehigarriaren argitan, egokitzat jotzen ditugun analisiak eta balorazioak egiteko.
4. Auziaren egoera, Genero Indarkeriaren Euskal Behatokiari dagokionez: GIBZk adierazi digu zein egoeratan dagoen behatokia sortzeko proiektua, eta iragarri du 2011. urterako eratuko dela.
5. Arartekoan jasotako kexen harira planteatutako arazoak: erakunde honetan jaso ditugun kexetan agertutako arazoetatik zer ondorio nagusi atera ditugun adierazi diogu GIBZri, eta bereziki honako hau jo dugu garrantzitsutzat:
 - Genero-indarkeria jasan duten emakumeek etxebizitza eskuratzeari dagokionez:
 - Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuaren 2006ko urriaren 4ko Agindua berrikustea, genero-indarkeriaren biktime izandako emakumeentzat etxebizitzaren arloan ekintza positiboko neurriei buruzkoa. Eta berrikustea, hala aplikazio-eremuari dagokionez nola etxebizitza eskuratzeko eta esleitzeko betekizunei dagokienez, bai eta arau horrek etxebizitza eskuratzeko sortu dituen bideei dagokienez ere. Gaur egun, etxebizitza

eskuratzeko bi bide jasotzen dira agindu horretan: kupo berezi baterako sarbide-sistema eta zuzeneko esleipena. Alabaina, genero-indarkeria jasan duten emakumeen etxebizitza-eskaera oso handia da, eta egiaz bide horiek ez dira batere eraginkorrak eskari horri erantzuteko. Hori horrela, planteatu genuen beharrezkoa dela agindu horretako irizpideak berrikustea eta [Eusko Jaurlaritzarekin](#) batera beste erakunde batzuk ere inplikatzeari (batez ere udalak, eta aldian-aldian foru aldundiak) genero-indarkeria jasaten duten emakumeei etxebizitza emateko erantzukizunari dagokionez.

– Nolanahi ere, Eusko Jaurlaritzaren eta udalen arteko harremanak indartzea etxebizitzaren arloan, eta udalekin harremanetan egoteko bide protokolizatuak ezartzea. Genero-indarkeriaren esparruan, planteatu genuen beharrezkoa dela gogoeta hau egitea: zilegi ote den udalei eskatzea kasu jakin batzuetan eman diezaietela etxebizitza bat beren bizilagunei, baldin eta gizarte-beharretarako etxebizitza-poltsarik badute. Hala, genero-indarkeria jasaten duten emakumeentzat etxebizitza eskuratzeko ez da ezinbestekoa izango [Etxebidek](#) etxebizitza erabilgarriak izatea; izan ere, herri batzuetan ia ez dago bat ere, eta luze itxaron behar izaten da bat eskuratzeko; horren ondorioz, etxebizitza behar duten emakume asko izugarritzko ziurgabetasun-egoeran geratzen dira, eta adoregabatu egiten dira.

- [Oinarrizko gizarte-zerbitzuak eta genero-ikuspuntua](#): hainbat arazo sumatu ditugu gizarte-zerbitzuek genero-indarkeria jasaten duten emakume batzuei hasieran eman dieten tratamenduari dagokionez, besteak beste laguntza eman dieten pertsonak ez dutelako emakume horiei eragiten dieten egoera bereziaren berri. Alde horretatik, uste dugu funtsezkoa dela etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeentzako laguntza hobetzeko [Erakunde Arteko II. Akordioaren Jarraipen Batzordeak](#) eginkizun aktiboa izatea gizarte-zerbitzuek genero-indarkeria jasaten duten emakumeekin egin dituzten jarduketari buruzko protokoloak udalei helarazteko.
- [Sakabanaketa eta koordinaziorik eza erakundeen erantzunean](#): horrek atzerapena sortzen du biktimek behar duten informazio zehatza emateari dagokionez, eta, azken batean, erantzuna eraginkorra ez izatea dakar. Izan ere, kasu askotan, indarkeria jasaten duten emakumeak berandutu egiten dira egin beharreko jarduketak egiteko. Horren ondorioz, gainditu egiten dira biktimei prestazio jakin batzuen onuradun izateko legez eskatzen zaizkien epeak, eta, hala, ez dira betetzen betekizun objektiboak. Hori, azkenean, oztoppoa da prestazio edo baliabide jakin batzuk esleitzeko.
- [Erakundeen erantzun eskasa zalantzazko kasuetan edo judizialki onartu gabekoetan](#) (salaketarik ez badago, tratu txar psikologikoak badira baina lesio fisikorik ez badago, denbora pasatu bada ebazpen judiziala, epaia edo babes-agindua eman zenetik...): kasu horietan, euskal administrazioek ematen duten prestazioa ez da nahikoa, ez eta egokia ere, nahiz eta beharra baden oraindik. Laguntzak lortzeko betekizunak biktimaren egoera ekonomikoari lotuegi daude, eta ez dute biderik ematen banan banako arreta emateko bereziki konplexuak diren eta arauetako egitatezko kasu jakin batzuetan nekez sartzekoak diren egoeretan.

- Lan egiteko beharra, emakume horiek ahalordetzeko eta lana lortzeko laguntza handiagoa emateko: uste dugu beharrezkoa dela zenbait kasutan ebaluatzea beharrezkoa ote den emakumeei gizarte-laguntzako neurri indartsuagoak ematea harrera-baliabideak erabiltzen ez dituzten emakumeei.
- Arazoak justiziaren eremuan:
 - doako justizia eskuratzeko sistema berrikusi egin beharko litzateke genero-indarkeriaren kasuetan, kontuan hartuta halako kasuetan prozesu ugari izaten direla eta horrek gastu gehigarriak ekar ditzakeela biktimentzat.
 - ofiziozko abokatuen jarduketak batzuetan erakusten du profesional horiek ez dutela prestakuntza espezifikorik eta genero-ikuspeirik.
 - zenbait kasutan, ikusten da inplikazio publikoa ez dela aski biktimei laguntza eta orientabide juridikoa emateko.

b. Emakunderekin egindako bilera

2010. urteko urrian, bilera bat egin genuen [Emakundeko](#) Zuzendaritzarekin. Bilera horretan, bi erakundeek emakumeen eta gizonen arteko berdintasunari dagokionez urtean egiten dituzten jardueri buruzko informazioa trukatzeko eta erakundeen arteko lankidetzaz handiagoa sustatzeko helburuarekin, laburki azalduko ditugun ondoko gai hauek jorratu genituen:

1. Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Defentsa Erakundearen egoera eta erakunde-loturari buruzko ikuspuntuak:
 - kexa bat jaso genuen Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako 4/2005 Legean jasotako Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Defentsa Bulegoaren titulartasuna behin-behinekoa dela salatzeko, eta, horren harira, adierazi genuen horren berri izan nahi genuela. Emakundeko Zuzendaritzak adierazi zizun Eusko Jaurlaritzak Emakunderen barruko administrazio-zerbitzu bihurtu nahi duela defentsa-bulegoa, gaur egungo dituen eginkizun berberekin, baina izaera organikoa kenduta, titularrak Emakundeko zuzendaria izateko moduan. Horretarako, asmoa da Eusko Legebiltzarrean 4/2005 Legea erreformatzeko ekimena abian jartzea, eta arlo hori garatzen duen gaur egungo araudia indargabetzea lege horretan. Salaketek gaur egungo tratamendu berbera izango dute aurrerantzean ere. Bat etorri ginen etorkizunean aldatu egin beharko dela Arartekoaren eta defentsa-bulegoaren arteko harremanak arautzen dituen gaur egungo hitzarmena, zuzendariak iragarritako erreformen ondorioz izan daitezkeen titulartasun berrietara egokitzeko.
 - bi erakundeek jaso ditugun eta eskumen-arrazoiengatik batetik bestera bideratu diren kexen eta salaketen berri eman genuen (2010. urtean, batez ere lana eta familia bateratzearen ingurukoak izan dira, bai eta pertsona transexualek lanean pairatzen duten bereizkeriaren ingurukoak ere).
2. Arartekoak etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakume-entzako laguntza hobetzeko [Erakunde arteko II. Akordioaren Jarraipen Batzordean](#) parte hartzea: Arartekoak batzorde horretan parte hartzeko nahia adierazi zuela

eta, Emakundeko zuzendariak adierazi zuen ados zegoela batzordearen hurrengo bileran asmo horren berri emateko. Bilera hori 2010. urtea amaitu aurretik egingo da. Erabaki genuen Arartekoak eskabide formal bat egin behar zuela bere interesa justifikatzeko. Bestalde, genero-indarkeria jasaten duten emakumeak laguntzeko eta babesteko jarduketa publikoen nondik norakoak ezagutzeko, kontrolatzeko, iradokitze edo kasu konkretu batzuetan hobekuntzak proposatzeko egiten dugun esku-hartzeak bide ematen digu egoerari buruzko informazio eta ezagutza interesgarria eskuratzeko, gure ikuspegia eman ahal izateko genero-indarkeria jasaten duten emakumeentzako jarduketa publikoetan modu orokorragoan izan daitezkeen gabeziak edo arazoak konpontzeari begira. Modu horretara, uste dugu gure erakundea herritarrengandik gertu egoteak modua ematen digula kasu askotan ikuspuntu kritikoa izateko, eta horrek lagundu dezakeela hobetzen erakundeek genero-indarkeriaren inguruan ematen duten erantzuna, Erakunde arteko II. Akordioaren funtsezko helburua. Eskabide hori egin ostean, txosten hau ixtean erantzunaren zain geunden oraindik. Erantzun hori akordio hori sinatu duten erakundeek bermatu behar dute.

3. Arartekoko berdintasunerako arloan gaur egun kezka sortzen duten beste auzi batzuk eta erakunde-estrategia bateratuak aztertzeo komenigarritasuna:

- **Kooperatibak eta lana eta familia bateratzea:**

Ikusita arlo honetan hutsuneak daudela lege aldetik, sozietate kooperatibo garrantzitsu batek Arartekoan aurkeztutako kexa baten bitartez salatu duen moduan, proposatzen dugu Emakunde Eusko Jaurlaritzako erakunde eskudunekin harremanetan jartzea, aldi-aldi arau-ekimenak susta daitezkeen kooperatiben esparruan familia eta lana bateratzeko eskubideak aplikatzeari dagokionez lege aldetik dauden hutsuneak betetzeko. Emakundeko Zuzendaritzak adierazi digu beste kooperatiba bateko langileen salaketak ere ari direla jasotzen defentsa-bulegoan, eta horrek galarazi egin dezakeela kooperatiba horrek enpresa berdinzalearen bereizgarriari eustea. Hau da, badirudi arazoa zabala dela eta jorratu egin beharko litzatekeela. Nolanahi ere, txosten hau ixten ari ginenean, zain geunden oraindik Emakundek erantzun formala noiz emango Arartekoan arrazoi horrengatik irekitako espedientearen esparruan erakunde horri igorritako informazio-eskabideari.

- **Begira organoaren eta 4/2005 Legean aurreikusitako kode etikoa prestatzeko lanen egoera:**

Emakundeko zuzendaritzak azaldu du gaur egun organo hori 4/2005 Legea egokitzeo egoera iragankorrean dagoela. Hori aipatu dugu lehenago ere, arlo honen gizarte eta arau testuinguruaren berri ematean.

- **Komunikabide publikoak eta emakumeen kirola:**

Emakundeko Zuzendaritzari emakumezkoen saskibaloi-talde batek aurkeztutako kexa helarazi genion. Kexa horretan, salatu zuten komunikabide publikoek ez dietela behar besteko arretarik jartzen talde horren jardueri. Ikusita [EITBko](#) zuzendaritza berriak ez zuela erantzun, hala eskatu bazitzaion ere, espedientea

artxibatzea ebatzi zen. Nolanahi ere, egoki irizten diogu Emakundek gure ustez konpondu gabeko auzi hori azpimarratzea. Testuinguru horretan, zuzendariak adierazi zigun beste bilera bat egitekoak zirela EITBko zuzendariarekin eta bilera horretan galdetuko ziola gai horri buruz. Erantzunaren zain gaude oraindik.

- **Emakumeek jaietan berdintasunez parte hartzea:**

Emakundeko Zuzendaritzak adierazi digu erakunde horrek Irungo emakume-talde baten proposamena babesteko inizatiba hartu duela, herri horretako topaketa-taldeak edo eztabaida- eta sentsibilizazio-sareak sustatzeko, oraindik ere emakumeak alardetik baztertzen dituztela-eta gizarte-kontzientziazioa lantzeko. Gai horri dagokionez, ikusita Euskal Herriko jai eta tradizioetan dagoen sexismoaren arazoa ez dela soilik alardeetan agertzen, baizik eta gizarte-erakundeen multzo bat hartzen duela, hala nola gastronomia elkarteak, Emakunderi planteatu genion komeni zela erakundeek gogoeta orokorrigo bat egitea, gizarteari beste berdintasun-ikuspegi bat helarazteko emakumeen eta tradizioaren arteko harremanaren inguruan. Arartekoari dagokionez, aipatu behar dugu Euskal Autonomia Erkidegoko berdintasunari eta jaiari buruzko gomendio orokor bat egiteko konpromisoa hartu dugula.

- **Prostituzioaren egoera Euskal Autonomia Erkidegoan:**

Adierazi genuen Arartekoak gai hori jorratzea erabaki duela, beharrezko gizarte-eztabaida sortzeko. Emakundek adierazi zigun interesa dutela Arartekoak gai hori jorratzeko. Adierazi genien oraingoz bilera bat egin dugula prostituzioaren inguruan lan egiten duten Euskal Autonomia Erkidegoko talde guztiekin, eta aztertzen ari garela zein tresna izango diren egokienak gizartean eta erakundeetan eztabaida sorrarazteko.

- **Emakumeen Gizarte Kontseilua:**

Arartekoak Emakumeen Gizarte Kontseiluan parte hartzeko aukera planteatu du, kontuan hartuta gizarte-errealitatearen zuzeneko informazio-bide gisa herritarrek parte hartzeko organoak eta elkarteak sustatu nahi dituela erakundeak esku hartzen duen arloetan, lehendik daudenak bikoiztu gabe. Emakundeko Zuzendaritzak azaldu du gaur egun organo hori berrikusten ari direla eta soil-soilik gizarteak parte hartuko duen organo bat sustatu nahi dela, hau da, erakundeek parte hartuko ez duten organo bat. Hori oraindik eztabaidatzeko eta onesteko dago. Bitartean, kontu hori argitu arte, bidezkoa dirudi Arartekoak planteatutako ekimena atzeratzea.

IV.3. Ikuskapen-bisitak

Erakunde honetako langileek egin dituzten eta emakumeen berdintasun eta osotasunerako arloari eragiten dioten ikuskapen-bisitei dagokienez, erakunde honetako barne arloan egindakoak nabarmendu behar ditugu. Hala, komisarietara egindako bi bisitatan, genero-indarkeriaren biktimei ematen zaien polizia-laguntzari buruz galdetu genuen.

- **Genero-indarkeria jasaten duten emakumeentzako polizia-laguntza:**

Zehazki, 2010eko urriaren 21ean **Donostiako Ertzaintzaren** komisariara egin genuen bisitan, galdetu genuen genero-indarkeriaren biktimek erabiltzen al zuten Bortxa telefonoa, arriskuan dauden biktimeentzako segurtasun-neurri gisa. Erantzun ziguten oro har biktimek ez dutela bide hori erabiltzen, eta baieztatu zuten ez zutela askorik baloratzen bide hori segurtasun-neurri gisa; izan ere, biktimek lehenago erabili ohi dute beren kasuaren jarraipena egiteko izendatu zaien agentearen zuzeneko telefonoa, zuzenean jo baitezakete harengana; eta hori, gure galderei erantzun zieten agenteen iritiz, hobea da.

Uste dugu beharrezkoa dela berriro ebaluatzea genero-indarkeriaren biktimeen zenbait segurtasun-neurri, eta aldian-aldian horiek baino eraginkorragoak diren beste batzuk jartzea. Oro har, erakunde honetara jo duten eta Bortxa telefonoa esleitua duten emakumeek salatu dute bide horrek ez diela konfiantzarik ematen segurtasun-neurri gisa. Nolanahi ere, biktimei eskaintzen zaizkien segurtasun-neurrien benetako eraginkortasuna sakonki aztertu beharra dagoela erakusten duen etsenplu bat baizik ez da hori, kontuan hartuta emakume horiei konfiantza ere eman behar zaiela, beren autonomia pertsonala erabat garatzeko premisa gisa.

2010eko urriaren 22an **Sestaoko Tokiko Poliziaren** komisariara egin genuen bisitan, galdetu genuen ba ote duten protokolorik genero-indarkeria jasaten duten emakumeei laguntzeko. Erantzun ziguten ez dutela protokolo zehatzik, ez eta langile espezializaturik ere. Eredu horretan jasotako prestakuntzari dagokionez, kontsultatutako agenteek berek erantzun ziguten prestakuntza hori ez dela aski. Komisaria horretako polizien sexuari dagokionez, adierazi ziguten guztira 14 pertsona daudela, eta horietatik 12 gizonak direla eta 2 emakumeak. Hori guztia horrela, esan behar dugu agenteen adierazpenetatik ondorioztatu dugula komisaria horretan genero-indarkeriaren kasuetan egiten diren bideratzeak zuzenak direla printzipioz, baina emakume horiei laguntzeko baldintzak ez direla egokiak eta ez dituztela betetzen espezializazioaren eta jarduketa protokolizatuaren betebeharrak. Etsenplu horrek baliagarri gertatu behar du gogoeta hau egiteko: beharrezkoa dela tokiko botereei exijitzea printzipio horietara hobeto egokitu dezatela poliziaren esku-hartzeari dagokion eremu konkretu hau.

IV.4. Gomendio orokorren eta ezohiko txostenen jarraipena

Arartekoaren “**Emakumeen kontrako indarkeriari erakundeek emandako erantzuna EAEn**” izenburuko 2003. urteko ezohiko txostenaren jarraipenari dagokionez, nahiz eta txosten hori egin zenetik zenbat denbora igaro den kontuan hartuta edukietako batzuen balioa zehaztu behar dugun, oraindik ere garrantzitsuak dira txosten horretako gomendio nagusi batzuk, erabat indarrean baitaude oraindik. 2010. urtean arlo honetan egindako jarduketa-planari buruz atal honetan aipatzen ari garen jarduketa guztiak, genero-indarkeriaren ingurukoak, ezohiko txosten horretan jasotako gomendioen muinarekin bat etorri egin dugun jarraipenaren parte dira; beraz, puntu honetan, errepikapenak saihesteko, egoki irizten diogu erreferentzia horiei lotzea.

IV.5. Gomendio orokor berrien aipamena

Hiru dira edukiagatik arlo honen zuzeneko interesguneari eragiten dioten 2010. urteko gomendio orokorrak: bat, erakunde honetako berdintasunerako arloak berak egina, eta beste biak, Arartekoko justiziaren eta funtzio publikoaren lan-arloen esparruak eginak.

- Hala, **banandutako gurasoen erantzukizun partekatuari buruzko Arartekoaren urriaren 15eko 1/2010 gomendio orokorrarekin** –erakunde honetako justizia-arloak egin zuen–, botere publikoei eskatu genien eska ditzatela, norik bere eskumenen neurrian, beharrezko lege-aldaketak banantze eta dibortzio kasuetan seme-alaben zaintza bi gurasoek izan dezaten errazteko, hautabide onena bezala. Hori gurasoen erantzukizun partekatua bidez egingo da, betiere haurren interesa babestuz beste ezer baino lehenago. Nabarmendu nahi dugu arlo honetan emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna soilik lortuko dela baldin eta seme-alaben zaintza mekanikoki amei (ama biologikoei, bikote lesbianen kasuan) ematen dien automatismo judiziala amaitzen bada. Beraz, erakunde honetan aldeztu dugun jarrera genero-ikusuntu zorrotzean oinarritzen da. Nolanahi ere, nabarmendu nahi dugu kontu hauetan garrantzitsua dela beti adingabearen nahia nagusitzea, guraso batek edo besteak duen interesaren aurretik.
- Bigarrenik, aipatzekoa da **Arartekoaren abenduaren 21eko 3/2010 Gomendio orokorra** –Arartekoko berdintasunerako arlo honek egina–, **Euskal Herriko jaietan emakume eta gizonen arteko berdintasuna bermatzeari buruzkoa**. Emakumeek tokian tokiko jai-ekintzetan parte hartzearen ondorioz, euskal herrietan sendo errotutako tradizioen adierazgarri baitira horiek denak, gatazka ugari sortu dira. Erakunde honek esku hartu du gatazka horietan, sexuaren ziozko berdintasun-printzipioari jarraiki konpontzeko helburuarekin. Nahiz eta esku-hartze horrek bide eman digun jadanik gure iritzia emateko, eragindako udal batzuei bidalitako ebazpen, gomendio eta adierazpenen bitartez, egokituz jotzen dugu sortutako arazoari modu bateratuan heltzea eta gure ikuspuntua, bai eta horren ondoriozko gomendioak ere, euskal administrazio publikoei helaraztea. Tokiko botere publikoek, foru aldundiek eta administrazio autonomikoak, beren eskumenen esparruan, ezin diote bizkar eman gizartean gertatzen ari den eta Zuzenbideak sustatu nahi duen aurrerapen sozial ezin saihestuzkoari, aldaketari eta erabateko bilakaerari. Horregatik, beharrezkoa da ez laguntzea herritartasun-kontzeptu herren bat sendotzen jaiak emakumeentzat eta gizonentzat berdinak ez diren Euskal Herriko tokietan, beren babes esplizitu edo inplizituarekin, anbigutasunarekin edo inhibizioarekin; izan ere, horrek ezin du lekurik eduki gure sistema demokratikoan, eta, zoritxarrez, gure gizartean jarrera arbuigarriak elikatzen dituen oinarri ideologikoa da. Aldiz, erakunde honentzat bereziki garrantzitsua da erakunde publiko guztiak aktiboki eta irmoki inplikatzeko, hinkihankarik gabe eta indeterminaziorik gabe, Euskal Herri osoan emakumeentzako eta gizonentzako berdintasuneko jaiak sustatzeko.
- Azkenik, **Arartekoaren abenduaren 28ko 5/2010 gomendio orokorra** egin dugu, **familia, lana eta norberaren bizitza bateratzeko neurri gisa lanaldia murrizteko eta moldatzeko edo aldatzeko eskaeren tratamenduari buruzkoa**. Gomendio horretan gogorazi dugu gure erkidegoaren esparruan oraindik ere behin-behinean aldatzeko

dagoela [Euskal Funtzio Publikoaren Legea](#). Hori, gure iritziz, erabateko aukera izan daiteke Enplegatu Publikoaren Oinarrizko Estatutua garatzeko ditugun konfigurazio-tarte guztiak baliatzeko. Estatutuaren barruan sartuta daude jadanik familia eta lana bateratzeko beharrezko eskakizunak, emakumeen eta gizonen arteko bene-benetako berdintasunaren ikuspuntutik. Arartekoan animatu nahi dugu susta dadila, alde horretatik, araudiaren aldaketa edo egokitzapena. Izan ere, halako ekimen batekin, behar besteko estaldura juridikoa emango litzaike familia eta lana bateratzen laguntzeko gisa horretako neurriei. Aldi berean, premiarik gabeko interpretazio-zalantzak saihestuko lirateke eta, gainera, nabarmen babestu eta osatuko luke [Eusko Legebiltzarraren Jaurlaritzaren Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako martxoaren 2ko 4/2005 Legearen](#) agindua; izan ere, administrazio publikoetako langileen lan-baldintzei buruzko arauen barruan lanaldia malgutzeko eta berrantolatzeke neurriak sartuko lirateke, emakumeen eta gizonen familia, lana eta norberaren bizitza errazago bateratu ahal izateko.

IV.6. Arloan sustatutako ofiziozko jarduerak

Atal honetan, nabarmendu nahi dugu Arartekoak 2010. urteko abenduan ofiziozko jarduketa bat sustatu duela poliziak genero-indarkeriaren kasu batean izandako esku-hartzea ikertzeko; zehazki, **Barakaldon senargai ohiak hil zuen gaztearen kasua ikertzeko**. Jendartera hedatu ziren datuen artean, atentzioa eman zigun erasotzaileak bere biktimarengandik urruntzeko agindua zuela. Horrek –egia izatera– esan nahi du biktimak salaketa bat jarria zuela bere hiltzaile gertatu zenaren aurka. Gertaerak oso larriak direla eta, egoki iritzi genion ikerketa bat hasteari, zorigaitzoko amaiera hura gerta ez zedin aktibatu ziren neurriak behar bestekoak eta egokiak izan ote ziren argitzeko. Hori horrela, Eusko Jaurlaritzako Barne sailburuarengana jo dugu, eta hainbat konturi buruzko informazioa eskatu diogu kasu honetan zegoen arriskuari buruzko polizia-balorazioa zein zen jakiteko. Halaber, emakume hori babesteko ezarri ziren segurtasun-neurriei buruzko informazioa eskatu diogu. Txosten hau ixtean, oraindik Eusko Jaurlaritzako Barne Sailaren erantzunaren zain geunden. Nolanahi ere, erakunde honentzat oso garrantzitsua da baldintzak ezartzea, Euskal Autonomia Erkidegoan halako gertaera dramatiko eta gaitzesgarriak gerta ez dadin beste emakume baten kontra. Horretarako, aztertu egin behar dugu non huts egin duen gure sistemak, baldin eta huts egin badu, poliziaren jarduketa eskusiboa gaindituta, eta kontuan hartuta, halaber, nola jardun duten gure justizia-sistemak ezarritako mekanismoek. Erabat sinetsita gaude gertakizunak argitzeko ahalegin hori euskal erakunde guztiek partekatuko duten erantzukizuna izango dela.

IV.7. Arloak giza eskubideen gaineko parte-hartze foroetan, jardunaldietan eta beste sustapen-jarduera batzuetan izandako parte-hartzea

Hala arartekoak nola haren albokoak arlo honi dagozkion hainbat jardunaldi eta foro publikotan hartu dute parte. Parte-hartze horien berri zehatzagoa izateko, ikus txosten honetako [VIII. Kapitulu](#); izan ere, biek egindako jardueren berri ematen da hor.

IV.8. *Iritzi artikulua eta hedapen-jarduerak*

- 2010eko azaroaren 25erako, Emakumeen Aurkako Indarkeria Desagerrarazteko Nazioarteko Egunerako, Arartekoak **erakunde-adierazpen** bat egin zuen. Adierazpen horretan, irmoki gaitzetsi genuen emakumeen aurkako indarkeriaren gizarteko gaitz arbuia garri hori, oraindik ere demokraziaren oinarriak ahultzen baititu. Adierazpen horretan adierazi genuen sexismoaren edozein adierazpenen aurrean tolerantzia izpirik ez erakustea dela ideologia matxistaren aurkako prebentzio bakarra, eta horretarako aurretiaz neurri sendoak ezarri behar direla, gizonen eta emakumeen arteko benetako berdintasuna ziurtatuko duten neurriak. Halaber, adierazi genuen etengabe ebaluatu behar dela indarkeria jasan eta salatu dutenei erakundeek ematen dizkieten erantzunen multzo zabala, hartzaileen iritzia kontuan hartuta. Bestalde, adierazi genuen beharrezkoa dela genero-indarkeriaren kasuetan banan banako erantzuna ematea. Horrez gain, planteatu genuen beharrezkoa dela bitarteko egoki eta espezializatuak jartzea emakume etorkinei arreta emateko; izan ere, biktimen artean gailendu egiten dira etorkinak. Halaber, adierazi genuen adingabeak askotan indarkeria-mota horren bigarren mailako biktima izaten direla eta premiazkoa dela ondo babestea.
- Bestalde, hori ere azaroaren 25eko egunaren harira, **iritzi artikulua** bat bidali genuen prentsara, argitara zezaten. Artikulu hori luzeagoa da, eta xeheki garatzen dira azaldu berri ditugun ideiak.
- Halaber, nabarmendu nahi dugu **Bizkaiko Caritasen Bihotzez aldizkariak arartekoari egindako elkarrizketa**. Emakumeen eta gizonen berdintasunarekin loturiko kontuei buruzkoa da elkarrizketa, eta bertan argi azaltzen da erakundeak zer iritzi duen emakumeen eta gizonen berdintasunarekin loturiko gaiei dagokienez. Horrez gain, arlo honetako gure lanaren oinarri diren zenbait ideia eta printzipio garatzen dira.

V. Kexarik aipagarrienak

V.1. *Genero-indarkeria*

Arloan jasotako kexa-kopuruari buruzko epigrafean adierazi dugun bezala, lehenik eta behin nabarmendu behar dugu horietatik erdiak genero-indarkeria jasan duten emakumeentzako laguntzarekin loturiko administrazio-jarduketan zioz jarri direla. 2010. urtean izapidetutako genero-indarkeriaren espedienteetan hainbat arazo planteatu dira. Horien aipamen labur eta zehatza egin dugu lehen, Eusko Jaurlaritzako GIBZrekin izandako bileraren berri eman dugunean (ikus atal honetako 4.2.1 epigrafea). Ondoren, sumatutako eta lehen aipatutako arazoak nabarmenkiago agerian jartzen dituen kasu bat azalduko dugu:

- **Erakundeek erantzunik ez ematea kasu bati, araudietan ezarritako babespeko egoerakin uztartzen zaila dela eta:** Emakume gazte bat etorri zen erakunde honetara, genero-indarkeriaren biktima bera. Erasotzailea haren ezkontide ohia eta haren seme bakar eta adingabearen aita zen. Semea gaur egun amarekin bizi da. Erasotzaileak

oraindik ere etengabe mehatxatzen du emakumea. Toxikomania eta gaixotasun mentalaren sintomak dauzka, eta emakumearengandik urruntzeko agindua du. Beraz, semea bisitatzeko eskubidea Eusko Jaurlaritzaren topaleku batean gauzatzen du. Emakumea bere bikotekide ohiaren jabetzako etxebizitzan bizi daiteke, hala ezarri baita ebazpen judizial batean. Poliziaren zenbait segurtasun-neurri dauzka, hala nola Bortxa telefonoa eta noizean behingo zaintza. Hala ere, segurtasunik eza sumatzen du, senar ohiaren etxebizitzan bizi dela eta. Izan ere, horrek bere onetik ateratzen du eta areagotu egiten zaio emakumearen aurkako oldarkortasuna; haren etxearen inguruan indarkeria-ekintzak eginez adierazten du hori (pintaketak, erasoak atarian, haren etxearen sarrailan eta postontzian, bai eta hainbat mehatxu ere). Arrazoi horregatik, kontuan hartuta emakume horrek lan egonkorra duela, nahiz eta soldata murriztua duen bere seme txikiaren kargu egiteko lanaldia murriztua duenez gero, beste bizileku bat lortu nahi du, Etxebiderra joz eta alokairuko etxebizitza bat eskatuz. Onartu zaio genero-indarkeriaren biktimenezko kupo berezian sartzea (genero-indarkeriaren biktima izandako emakumeentzat etxebizitzaren arloan ekintza positiboko neurriak ezartzeari buruzko 2006ko urriaren 4ko Aginduan jasoa), baina horrek ez du haren arazoa konponduko. Izan ere, ez zaio etxebizitzarik egokitu bera bizi den lurraldean dauden sustapen urrietan. Emakume horrek ez du inolako diru-laguntzarik jasotzen, haren soldata hilean 1.000 euro baino zertxobait gehixeago delako, baina prozesu-gastu handiak ditu, haren senar ohiaren jarrera mehatxatzaileak eragindako etengabeko salaketan ondorioz ireki diren prozesu judizial ugariengatik, bai eta hark (gurasoek ekonomikoki laguntzen dute) emakumearen kontra abiarazten dituen ekintza judizialengatik ere.

Arartekora jo zuenean, emakume horrek adierazi zigun erabateko desengainua hartu zuela, inon ere ez zuelako laguntza publikorik jaso: ez du lortu alokairuko babes ofizialeko etxebizitzarik; ezin da izan doako justiziaren onuraduna (burutzeke dituen 9tik gora auziei dagozkien prozesu-gastuen zorra erakutsi zigun, 7.000 eurotik gorakoa); ez du laguntzarik jasotzen lana eta familia bateratzeko, lanaldia behar beste murriztu ez delako; ez dago ados oinarrizko gizarte-zerbitzuek emandako tratua erekin eta laguntzarekin, irizten baitiote ez duela inolako laguntzarik behar; gure iritziz, horrek erakusten du ez dagoela kasu honetan gertatzen den genero-indarkeriaren ikuspuntu espezifiko. Horri gehitu behar zaio berriki iraungi dela erasotzaileak zeukan urruntze-agindua, eta ezin izan dela judizialki berri, prozesu-arrazoiengatik, nahiz eta Ertzaintzak berak bere balorazioan adierazi duen badela arriskua kasu honetan. Gainera, kexaren sustatzaileak kontatu du inoiz ez diotela eskaini harrera-baliabiderik hala behar izan duenean, eta, beraz, horrek eragotzi egiten dio alokairuko babes ofizialeko etxebizitza bat lortzea zuzeneko esleipenaren bidetik. Aukera hori lehen aipaturiko 2006ko urriaren 4ko Aginduak jasotzen du.

Esku hartzeko, eragindako hainbat administrazioarekin harremanetan jarri gara, hala nola oinarrizko gizarte zerbitzuekin, Eusko Jaurlaritzako [Justizia eta Herri Administrazio Sailarekin](#), Biktimei Laguntzeko Zerbitzuekin, Eusko Jaurlaritzako [Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailarekin](#) eta Ertzaintzarekin. Gainera, kasu honen berri zehatza eman diogu Eusko Jaurlaritzako GIBZri, zuzendaritza hori ere lanean ari baita pertsona horri irtenbideak eskaintzeko. Nolanahi ere, txosten hau ixtean egoera berean zegoen

dena, eta emakume horrek ez du ikusten bere egoera konpontzeko modurik. Bestalde, nekez exiji dakieke administrazioei bestela jarduteko; izan ere, haiek, printzipioz, kasu honetako inguruabarrak arautzen dituzten arauen arabera jardun dute.

Kasu hau, gure iritziz, guztiz da adierazgarria, ondo erakusten baitu erakundeen erantzuteko sistemak ezin diela erantzun babes-audientzia duten baina gure erantzun-ereduan lekurik aurkitzen ez duten egoerei. Planteatutako keixaren hondoko arazoek honako hau erakusten dute: ez direla eraginkorrak babes-arautza batzuk (hala nola doako justiziari buruzko arautza, etxebizitza eskuratzeko arautza eta familiei laguntzeko arautza) genero-indarkeriaren kasuetan; oinarrizko gizarte-zerbitzuak ez daudela prestatuta genero-indarkeriaren kasuetarako; erakundeen erantzuna barreiatuta dagoela eta ez dagoela administrazioen arteko koordinaziorik kasuari oro har heltzeko; zer disfuntzio sor daitezkeen prozesu judizialen esparruan; eta urruntze-aginduak ez direla eraginkorrak, kasu honetan kaltetuak uste baitu bere erasotzaileak sistematikoki urratzen duela.

Genero-indarkeriaren inguruan jasotako gainerako keixek, nahiz eta nabardurak eranstean dituzten (etxebizitzaren arloan ekintza positiboko neurriak aplikatzeko bi urte igaro behar izatearen arazoa, nahiz eta babes-agindua indarrean egon; genero-ikuspegiak ez izatea genero-indarkeriaren biktimatik den emakume adineko bati emandako laguntzaren kasuan; segurtasun-neurriak harrera-baliabide batzuetan, eta abar), indartu egiten dituzte azaldu-tako kasuaren inguruan agertu berri ditugun ondorioak; eta horrek sendotu egiten du gure ideia, hau da, ezinbestekoa dela berriz pentsatzea, ikuspegi orokor batekin, genero-indarkeria jasaten duten emakumeentzat sortu ditugun laguntza-neurrien sistemaren alderdi horiek. Ildo berean, etorkinen alde lan egiten duten erakundeek kritikatu egin dute genero-indarkeria jasaten duten emakumeei ematen zaien laguntza-sistema. Erakunde horiek biltzeko aukera izan dugu, erakunde honek atzeritarren arloaren barruan garatzen duen lan-esparruan. Bileren horien edukiaren aipamen zehatzagoa aurki daiteke III. kapitulu honetan bertan, [etorkinei buruzko atalean](#). Emakume talde horren berezitasunak, bereziki ahulak baitira, merezi du genero-indarkeriaren biktimetarako laguntzaren arloan eginkizunak dituzten administrazio publikoen arreta berezia; hasteko, administrazioekiko harremanetan itzulpen-zerbitzua emateko beharra dute. Halaber, horri buruz jardun dugu etorkinen arretarako atalean, txosten honetako III. kapitulu bertan.

V.2. Emakumeen parte-hartzea Irungo eta Hondarribiko alardeetan

Oso azalez aipatu nahi ditugu emakumeek alardeetan berdintasunez parte hartzeko erakunde-konpromisorik ez dutela-eta [Irungo](#) eta [Hondarribiko](#) udalen aurka jasotako keiak. Zehazki, planteatu digute bi udal uko egin diotela beren herrietan eskuorri batzuk zabaltzeari. Eskuorri horiek [Gipuzkoako Foru Aldundiak](#) banatu ditu lurralde horretako udal guztietan, Gipuzkoako jaietan emakumeek berdintasunez parte hartzearen inguruan gizartea sentsibilizatzeko. Horrez gainera, salatu dute Hondarribiko Udalak ez duela lagundu Jaizkibel konpainia ageriko egin eta jaietan normal integratzen laguntzeko kaleko entsegu-ordutegiak emateko orduan, alardearen aurretik eskuarki egiten diren konpainia guztien entseguetan. Kasu horietan, udal horiei gogorazi diegu beharrezko neurriak ezarri behar dituztela jaietan

emakumeen eta gizonen erabateko berdintasuna lortzeko. Alde horretatik, uste dugu oso garrantzitsua dela Euskal Herriko jaietan emakume eta gizonen berdintasuna bermatzeko Arartekoaren abenduaren 21eko 3/2010 Gomendio orokorrean –lehen aipatu dugu– jasotako gomendioak onartzea eta aplikatzea. 2011. urtean begiratu dugu eragindako udal guztiek ezarri ote duten.

V.3. *Emakumeen eta gizonen berdintasuna lortzeko ekintza positiboak*

Azkenik, bi kexa aipatuko ditugu, emakumeen eta gizonen berdintasunaren arloan administrazio publikoek egindako bereizkeriarekin eta ekintza positiboekin loturikoak. Horien oinarri juridikoa honako lege hauek dira: Konstituzioko 14. eta 9.2 artikulua eta Euskal Autonomia Erkidegoko eta Estatuko berdintasunari buruzko legeak, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako 4/2005 Legea, eta Emakumeen eta Gizonen arteko Benetako Berdintasunerako 3/2007 Lege Organikoa.

- **Emakumeek herriko historian izan duten betekizuna ikusezin bihurtzen duten udal panelak.** Herri bateko bizilagunek adierazi digute beharbada emakumeak baztertu egin dituela Udalak, argazkiz eta testuz osatutako herriko historiari buruzko panel batzuk jendartera hedatzeko egin dituen jarduketetan. Izan ere, horietan soil-soilik herriko gizonen balioa nabarmentzen da, itsasoko gizon gisa, eta ez dira inola ere aipatzen emakumeek herri horretako historian egindako ekarpenen balioa eta merituak. Gure esku-hartzearen xedea hauxe izan da: argitzea udal horrek kontuan hartu ote duen emakumeek herriko historian eta garapen ekonomiko, kultural eta sozialean izan duten betekizuna ageriko egiteko beharra. Horretarako, uste dugu beharrezkoa dela ahalegin gehigarri bat egitea material egokiak bilatzeko eta oro har isildu den historia hori agertzeko edukiak lantzeko. Alde horretatik, beharrezkoa da ekintza positiboak egitea, bereziki emakumeak ageriko egiteko, haien kontakizuna sistematikoki ezkutatu baita historian. Emakumeak historian etengabe bihurtu izan dira ikusezin, eta, gaur egun jakinik emakumeen eta gizonen arteko desberdintasunak gure gizarteari nolako kaltea egiten dion, erauzi egin behar dugu. Horretarako, beharrezkoa da botere publikoek beren-beregi aipatzea emakumeek gure historian egin dituzten ekarpenak; izan ere, nahiz eta urte askoan ezkutuan egon diren, erabakigarriak izan dira gure gizartea garatzeko. Gizonek ekarritako balioak soilik aipatzeak isildu egiten du biztanleen beste erdiek, emakumeek, gaur egun garena izateko egin duten ekarpen baliozkoa. Gaur egun ebaluatzen ari gara gai horren inguruan zer ebazpen atera, baina kezkatu egiten gaitu Udalak ez onartzea bene-benetako berdintasuna lortzeko oinarri diren postulatuak, hau da, beharrezkoa dela “emandako errealitateaz” harago joatea, hori ere sorkuntza ideologiko bat dela ulertuta, eta zalantzan jarri behar dela, benetan berdintasunezkoa den “errealitate berri” bat lortzeko.
- **Enplegurako prestakuntza lortzeko emakumeen aldeko ekintza positiboak egitearen aurkako salaketa** Bestalde, gizon gazte batek kexa bat aurkeztu digu Eusko Jaurlaritzako [Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailaren](#) aurka, emakumeei lehentasuna ematen dielako enplegurako prestakuntza-ikastaro batzuetan sartzeko. Haren iritziz,

baztertu egiten dute, gizonezkoa den aldetik. Kexa aztertuta, ondorioztatu dugu jar-duketa hori erabat zuzena dela. Izan ere, ez dago bereizkeriarik, baizik eta ekintza posi-tiboko kasu bat da, eta badago justifikazio objektibo eta arrazoizko bat tratu desberdi-na emateko. Oso garrantzitsua iritzi diogu kexa horren sustatzaileari xeheki eta argiro azaltzeari zergatik diren gisa horretako neurriak guztiz zuzenbidearen arabera. Izan ere, uste dugu beharrezkoa dela lan pedagogiko bat egitea, herritar guztiek uler dezaten zein den ekintza positiboaren zentzua; hau da, beharrezko eta bidezko tresna dela, abiapuntuko bidegabekeria indargabetzeko; kasu honetan, modu aktiboan sus-tatuta historian zehar hainbat arlotan, hala nola emakumeak lana eskuratzeko orduan, baztertu diren taldeen berdintasuna.

VI. Ondorioak

2010. urtean arlo honetan egindako lanari dagokionez, honako hau nabarmentzen da batez ere:

- **Genero-indarkeria**

Erakundeek genero-indarkeriaren kasuetan ematen duten erantzunarekin loturiko gai-er buruzko kexak ugaritu egin dira, eta, gainera, aurten areagotu egin da gisa honetako indar-keria jasaten duten emakumeen heriotza-kopurua. Horren ondorioz, emakume horiei arreta eta laguntza emateko gure sistemaren gabeziei buruzko gogoeta egin dugu. Arlo hori kon-trolatzeko gure lanetik atera ditugun ondoriorik nabarmenenak honako hauek dira:

Babes-arau batzuk ez direla eraginkorrak eta ez direla nahikoak (hala nola doako justiziar-er buruzko araudia, etxebizitza eskuratzeko araudia eta familiei laguntzeko araudia) genero-indarkeriaren kasuetan; oinarritzko zenbait gizarte-zerbitzuek eta tokiko zenbait polizia ez du-tela prestakuntza espezializaturik genero-indarkeriaren kasuetarako; erakundeen erantzuna barreiatuta dagoela eta ez dagoela administrazioen arteko koordinaziorik kasu bakoitzari oro har heltzeko; zer disfuntzio sor daitezkeen prozesu judizialen esparruan gisa honetako indarkeria jasaten duten emakumeentzat eta haien seme-alabentzat; urrutze-aginduak ez direla eraginkorrak eta horrek galarazi egiten duela zenbait kasuren berezitasunak kontuan hartuta laguntza pertsonalizatu eta egokitua ematea, eta arrazoi horrengatik ez zaiela em-aten nahi den babesa; beharrezkoa dela emakume etorkinei arreta berezia ematea, arlo honetan ahulagoak direlako.

Lan-eremu horri dagokionez, harremanetan egon gara Eusko Jaurlaritzako Genero Indarke-riaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritzarekin (GIBZ), bai eta genero-indarkeria jasaten du-ten emakumeei laguntza ematen dieten elkarteekin ere. Horiei gure gogoetak helarazteko aukera izan dugu, eta gai horren inguruko ikuspuntuak eta iritziak trukatu ditugu.

Dena dela, garrantzitsutzat jo dugu, genero-indarkeria jasaten duten emakumeentzako la-guntza hobetzen modu eraginkor eta zuzenagoan laguntzeko helburuarekin, Arartekoak parte hartu ahal izatea [etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeentzako](#)

laguntza hobetzeko Erakunde arteko II. Akordioaren Jarraipen Batzordean. Horretarako, formalki eskatu dugu batzordean sartzea, eta gaur egun akordio hori sinatu duten alderdien erantzunaren zain gaude.

Azkenik, erakundeek Barakaldoko emakume bati eman zioten erantzuna ikertzeko sustatu dugun ofiziozko jarduketan nabarmendu nahi dugu. Izan ere, senargai ohiak hil zuen, urruntze-agindua bazuen ere, 2010. urteko abenduan. 2011. urtean ezagutu ahalko ditugu ikerketa horren emaitzak, eta hortik ondorioak atera nahi ditugu, Euskal Autonomia Erkidegoan berriro halako gertaera dramatiko eta gaitzesgarriak ez gertatzeko oinarriak ezartzeko.

- **Emakumeen eta gizonen arteko berdintasunari eragiten dioten kontuei buruzko gomendio orokorrak**

Hiru gomendio orokor egin ditugu lan-arlo honen intereseko gaiaren inguruan:

Arartekoaren urriaren 15eko 1/2010 Gomendio orokorra –erakunde honetako justizia-arloak egina–, banandutako gurasoen erantzukizun partekatuari buruzkoa. Horren bidez, botere publikoei eskatu genien eska ditzatela, norik bere eskumenen neurrian, beharrezko lege-aldaketak banantze eta dibortzio kasuetan seme-alaben zaintza bi gurasoek izan dezaten errazteko, hautabide onena bezala. Hori gurasoen erantzukizun partekatua bidez egingo da, betiere haurren interesa babestuz beste ezer baino lehenago. Nabarmendu nahi dugu erakunde honetan aldeztu dugun jarrera genero-ikuspuntua zorrotzean oinarritzen dela. Izan ere, arlo honetan emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna soilik lortuko da baldin eta egitate biologikoa dela-eta seme-alaben zaintza mekanikoki amei ematen dien automatismo judiziala amaitzen bada.

Arartekoaren abenduaren 21eko 3/2010 Gomendio orokorra –Arartekoko berdintasun-erako arlo honek egina–, **Euskal Herriko jaietan emakume eta gizonen arteko berdintasuna bermatzeari buruzkoa**. Emakumeek Euskal Autonomia Erkidegoko jai-ekintzetan parte hartzeagatik sortutako gatazkek bide eman digute gure iritzia emateko, eragindako udal batzuei bidalitako ebazpen, gomendio eta adierazpenen bitartez. 2010. urtean kome-nigarritzat jo dugu planteatutako arazoari modu bateratuan heltzea eta gure ikuspuntua, bai eta horren ondoriozko gomendioa ere, euskal administrazio publikoei helaraztea. Horietan agerian uzten dugu gure iritziz beharrezkoa dela tokiko botere publikoek, foru aldundiak eta administrazio autonomikoak, norik bere eskumenen esparruan, ez laguntzea herritartasun-kontzeptu herren bat sendotzen jaiak emakumeentzat eta gizonentzat berdina ez diren Euskal Herriko tokietan, beren babes esplizitu edo inplizituarekin, anbiguotasunarekin edo inhibizioarekin. Erakunde honentzat bereziki garrantzitsua da erakunde publiko guztiak akti-boki eta irmoki inplikatzeko, hinki-hankarik gabe eta indeterminaziorik gabe, Euskal Herri osoan emakumeentzako eta gizonentzako berdintasunezko jaiak sustatzeko.

Arartekoaren abenduaren 28ko 5/2010 Gomendio orokorra, familia, lana eta norberaren bizitza bateratzeko neurri gisa lanaldia murrizteko eta moldatzeko edo aldatzeko eskaeren tratamenduari buruzkoa, Arartekoko funtzio publikoaren arloak egina. Gomendio horrekin, funtzio publikoaren arloko araudia aldatu edo egokitzea bultzatu

nahi dugu –Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Eusko Legebiltzarraren [martxoaren 2ko 4/2005 Legean](#) agindutakoa betez, hau da, administrazio publikoetako langileen lan-baldintzei buruzko arauen barruan lanaldia malgutzeko eta berrantolatzeke neurriak sartuz, emakumeen eta gizonen bizitza, familia eta lana bateratzea errazteko–, behar besteko es-taldura juridikoa emateko familia eta lana bateratzen lagunduko duten neurriei, eta, hala, gaur egun zenbait kasutan sortzen diren interpretazio-zalantzak argitzeke.

- **Elkarteekin egindako bilerak (batez ere, Euskal Autonomia Erkidegoan prostituzioan jarduten diren emakumeen arazoei erakundeek ematen dieten erantzunaren inguruan)**

Urtean zehar emakumeen eta gizonen arteko berdintasunarekin loturiko hainbat eremutan lan egiten duten talde eta elkarteekin bildu gara. Bilera horien artean, gaur egun Euskal Au-tonomia Erkidegoan prostituzioan aritzen diren emakumeekin lan egiten duten elkarte guz-tiekin egindakoa nabarmendu nahi dugu. Bilera horretan, aukera izan dugu haztatzeko zer iritzi duten arlo horretan lan egiten dutenek Euskal Autonomia Erkidegoan bereziki ahulak diren pertsonen eskariei eta beharrei erakundeek ematen dieten erantzunaren inguruan. Lehen hurbilketa horretatik ondorioztatu ahal izan dugu beharrezkoa dela eztabaida hau sortzea: beharrezkoa dela euskal botere publikoak inplikatzeko, emakume horien bizi-bal-dintza zailak hobetzeko erantzunak emateko. Arrazoi horrengatik, erabaki dugu 2011. urtean Arartekoan lanean jarraitzea gai honen inguruan. Horretarako, tresna berriak eratuko ditugu, eta, horien artean, ziur asko herritarrek parte hartzeko foro bat antolatuko dugu, Euskal Au-tonomia Erkidegoan prostituzioan aritzen diren emakumeen egoerari buruz jarduteko.

- **Kexa aipagarrienak**

Azkenik, arlo honetako kexen harira planteatu diren gairik nabarmenen artean, aipatu nahi dugu ekintza positiboek zer irismen eta zer muga dituzten, eta emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna lor dezaketela. Garrantzitsu irizten diogu botere publikoak arlo honetan jarrera proaktiboa izateko beharraz jabetzea, eta, horren ondorioz, emakumeek historian izan duten baztertze-egoera indargabetuko duten neurriak bultzatzea, eremu guztietan be-netan errealitate berdinzale bat lortzeko modu bakar gisa. Emakumeen eta gizonen arte-ko berdintasunaren arloaren gaur egungo erronka handiena da jarduera publiko guztiek genero-ikuspegia izatea, desberdintasuna sumatzeko eta, beharrezkoa izanez gero, behar bezala zuzentzeko, emakumeen aldeko ekintza positiboak abian jarrita. Horrek tokian tokiko kultur jardueri ere eragiten die. Esate baterako, herri bateko historia zabaltzeko antolatu diren ekintzen eta argitaratu diren materialen kasua, arlo honetan jasotako kexei buruzko atalean aipaturikoa.

III.3

EZINTASUNEN BAT DUTEN PERTSONAK

3. EZINTASUNEN BAT DUTEN PERTSONAK

I. Aurrekariak



Ezintasunen bat duten pertsonak beti izan dute leku nabarmena gure erakundeetan; izan ere, talde horrek oztopo handiak ditu bere eskubideak baliatzeko. Erakunde honek urte hauetan egin dituen jarduketa ugarietan, hauxe izan da lehenengo helburua: gizartea sentikorrago egitea talde horrek dituen benetako beharren inguruan, bene-benetakoa izan dadin bereizkeriarik ez jasateko eta aukera berberak izateko duten eskubidea.

Beharrezkoa da onartzea pertsona horiek eskubideen benetako subjektu direla eta gainerrako 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 antolatzeke orduan, aisialdia eta kirola eratzeko orduan, gure harreman pertsonalak irudikatzeke eta gauzatzeko orduan. Gizakiaren funtzionaltasun askotarikoek izan behar dute aldaketa horren gidari, errespetua eta gure gaitasun ugarietarako 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 irakurririta 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-testuingurua

2009. urteko ekitaldian, atal honetan nabarmendu genuen Espainiako Estatuan 2008ko maiatzaren 3an indarrean sartu zela NBEk 2006ko abenduaren 13an onetsitako [Ezintasunen bat duten Pertsonen Giza Eskubideei buruzko Nazioarteko Konbentzioa](#). Hala, adierazi genuen Konbentzioak aldaketa handia ekarri zuela ezgaitasuna tratatzeko moduari dagokionez; izan ere, gainditu egin zen errehabilitazio-eredua, gizarte-ereduaren premisetan inspiratuta. Itunak, formalki, oinarritzko eskubideen eremura aldatzen ditu ezintasunen bat duten pertsonak gizarteratzeko politikak. Horregatik, beharrezkoa da jarduketa publiko guztietan zeharka heltzea talde horri eragiten dioten eskubideei.

Nahiz eta Konbentzioa indarrean sartu zenetik gure ordenamendu juridikoaren parte den, beharrezkoa da hainbat doikuntza eta aldaketa egitea ezintasunen bat duten pertsonen

eragiten dieten arau batzuetan, aplikatzeko orduan kontraesanik ez izateko eta Konbentzioak jasotzen dituen eskubideak benetan bermatu ahal izateko.

Horri dagokionez, esan dezakegu txosten hau idazten amaitu genuenean [Diputatuen Kontseiluan izapidetzen ari zirela Ezintasunen bat duten pertsonen eskubideei buruzko Nazioarteko Konbentzioaren inguruko araudia ezartzeko lege-proiektua](#).

Aurrez ikusi diren arau-egokitzapenak hainbat dira. Batetik, zenbait aldaketa egin dira aukera-berdintasunari, bereizkeriarik ezari eta ezintasunen bat daukaten pertsonen irisgarritasun unibertsalari buruzko [abenduaren 2ko 51/2003 Legean](#); alde horretatik, nabarmendu behar da Konbentzioan ezintasunen bat duten pertsonen inguruan egin den legezko definizioaren arabera doitu dela. Bestetik, osasunaren arloan, pertsonak osasun-administrazioekiko harremanetan bereizkeriarik ez pairatzeko kausa gisa gehitu da ezgaitasuna. Azkenik, enpleguaren arloan, lan-eskaintza publikoan dauden lanpostu hutsak gordetzeko kupoa gehitzea aurreikusi du, bai eta pizgarriak ematea ere, lan-merkatu arruntean ezintasunen bat duten pertsonen kontratazioa sustatzeko.

Espero dugu arau hori legegintzaldi honetan onartzea; izan ere, lorpen handia litzateke, baldin eta Konbentzioa inspiratu duen sistema egoki jasotzen bada gure ordenamendu juridikoan.

Bestalde, adierazi behar dugu [Bizkaiko Foru Aldundiak Bizkaian ezintasunen bat duten pertsonen parte hartzerako eta bizi-kalitaterako Plana \(2010-2013\)](#) onetsi duela. Horren helburua da ezintasunen bat duten pertsonak eta haien familiak laguntzen eta sustatzen dituzten pertsonen, erakundeen eta entitateen jarduketara hobetzea.

Azkenik, adierazi behar dugu Diputatuen Kontseiluaren osoko bilkurak mozio bat onetsi duela, aho batez, eta, horren bidez, Estatuko Gobernuari eskatu diotela aurkez dezala, sei hilabeteko epean, proposamen bat Kode Zibila eta Jabetza Horizontalari buruzko [uztailaren 21eko 49/1960 Legea](#) (aurrerantzean JHL) aldatzeko, bizilagunen erkidegoetan etxebizitzaren eta gune partekatuen irisgarritasuna bermatzeko. Ekimen horren helburua da [Kode Zibileko 569, 585 eta 1936. artikulua](#) erreformatzea, zortasunei eragiten baitiete eta arkitektura-oztopoak kentzea zaildu baitezakete. Halaber, JHL aldatu asmo da; izan ere, gaur egun galarazi egiten du oztopoak kentzeko obrak egitea, mugatu egiten baitu erkidegoa ordaintzera behartuta dagoen gehieneko gastua; zehazki, gastu arrunten hiru hilabeteri dagokion zenbatekoa da muga hori. Halaber, eskatu diote alda dezala bizilagunen erkidegoetan berriztapenak onartzeko gehiengoan adostasuna izateko beharra.

III. Jarduera-plana

Erakunde honek ezintasunen bat duten pertsonen elkarteekin egin dituen bilerak etengabeak izan dira ekitaldi honetan, bai planteatutako keak izapidetzearen ondorioz, bai haien lankidetzara eskatu dugulako proposatutako ezohiko txostenak egiteko, bai elkarteek eurek eskatu dutelako.

Alde horretatik, Ezintasunen bat duten Arabako Elkartearen Plataformarekin egindako bilera nabarmendu behar dugu. Plataforma hori honako elkarte hauek osatzen dute:

- Araba Down, down sindromea duten pertsonak erabat gizarteratzeko.
- Arabako Gorrak, Arabako gorren elkarte.
- Arazoak, Arabako autismo eta beste garapen-nahaste orokor batzuen elkarte.
- Aresbi, arantza bifidoa dutenen Arabako elkarte.
- ASPACE, Arabako elbarritasun zerebralaren eta antzeko gaitzen elkarte.
- Aspator, Arabako gorren familien eta lagunen elkarte.
- Atece, hartutako kalte zerebralaren Arabako elkarte.
- Eginaren Eginez, gutxitasun fisikoa duten pertsonen Arabako elkarte.
- Ezgaitasun Taldea.
- Itxaropena, ikusmen-urritasuna duten pertsonen Arabako elkarte.

Topaketa horretan, oro har talde horri eragiten dioten gaiez hitz egin genuen, baina aipaturiko plataformak bi kontu hauen inguruan sakondu nahi izan zuen batez ere: ezintasunen bat duten pertsonen lan publikoa eskuratu ahal izateaz eta ezgaitasun psikikoa duten pertsonen babes ofizialeko etxebizitzak eskuratu ahal izateaz. Hala, Arartekoak konpromisoa hartu zuen 2003. urtean aurkeztu zuen ezohiko txostenaren jarraipena egiteko. Hain zuzen ere, txosten hori [ezintasunen bat duten pertsonen laneratzeari](#) buruzkoa zen, eta, zehazki, lan-eskaintza publikoetan ezintasunen bat duten pertsonen sarbidea bermatzeko ezarritako erreserba-kuotak zenbateraino betetzen ziren aztertzen zen. Aipaturiko ezohiko txosten horretan, ahalegina egin zen xeheki aztertzeo zenbateraino aplikatu ziren lana sustatzeko neurriak gure erkidegoan, eta beste testuinguru batzuetako neurriekin konparatu ziren. Hala, ezintasunen bat duten pertsonen lanaren kalitatea aztertu zen, bai eta kontratatutako pertsonen eta enpresa kontratatzaileen ezaugarriak ere, lan-munduan sartzea errazten edo zailtzen duten faktoreak zein diren aztertzeo. Hori guztia oinarritzat hartuta, beharrezko neurriak proposatu ziren, azken batean taldearen bizi-kalitate hobea bermatzeko.

Bestalde, [Euskal Gorrak](#) elkartearekin egin genuen bilera aipatu behar dugu. Elkarte hori EAEko pertsona gor helduen 6 elkarteak osatzen dute:

- Bizkaian, APSBB (Bilboko eta Bizkaiko pertsona gorren elkarte) eta ASB (Basauriko pertsona gorren elkarte) daude.
- Gipuzkoan, ASG-GGE (Gipuzkoako pertsona gorren elkarte) eta Gaintzen (Tolosaldea-Goierriko pertsona gorren elkarte).
- Araban, Arabako Gorrak elkarte dago (Arabako pertsona gorren elkarte).

Taldeak arazo hauek planteatu zituen: gaur egun oraindik komunikatzeko oztopo handiak aurkitzen dituztela gizarteko eremu gehienetan. Alde horretatik, beste hainbat konturen artean, adierazi ziguten zeinu-mintzairako interpretarik ez dagoela lanbide-heziketako prestakuntza-zikloetan, komunikatzeko oztopoak dituztela osasun arloan eta [EITB euskal erakunde publikoak](#) ez duela betetzen irisgarritasuna sustatzeko [abenduaren 4ko 20/1997 Legea](#). Kontu horietako gehienak dagozkien administrazioekin jorratu ditu erakunde honek ekitaldi honetan, eta horren emaitzak hurrengo atalean azalduko ditugu.

Bestalde, aipatu behar dugu elkartearekin konpromiso bat hartu dugula, Arartekoko instalazioak entzumen-urritasuna duten pertsonen beharretara egokitzeko. Horretarako, jendeari arreta emateko gure bulegoetako komunikaziorako eskuragarritasuna optimizatzen saiatuko gara, begizta batzuk instalatuta eta bulego horietako arduradunei oinarrizko jarraibide batzuk emanda, entzumen-urritasuna duten pertsoneri ematen dieten arreta hobetzeko.

Halaber, erakunde honek dei egin zien Euskal Autonomia Erkidegoko hiru lurraldeetako ezgaitasun fisikoa duten pertsonen elkarteetako arduradunei, jasotzen ari ziren kexa ugarien edukia aztertzeko. Hain zuzen ere, kexa horietan salatzen zen 2010eko urtarrilaren 1ean Trakzio Mekanikoko Ibilgailuen gaineko Zergaren azken aldaketa sartu zela indarrean, ezgaitasunaren ziozko salbuespenari eragiten ziona. Horren berri labur eta zehatz emango dugu hurrengo atalean. Bilerara erakunde hauetako ordezkariak etorri ziren: [FEKOOR](#) (gutxitasun fisikoa edota organikoa duten pertsonen Bizkaiko federazioa), [ELKARTU](#) (gutxitasun fisikoa duten pertsonen Gipuzkoako federazioa) eta [EGINAREN EGINEZ](#) (gutxitasun fisikoa duten pertsonen Arabako elkarte), eta modu zehatzean azaldu ahal izan zuten zergatik ez zeuden ados zerga horretan sartutako aldaketarekin.

Azkenik, eskerrak eman behar dizkiegu aipaturiko elkarte horiei, bai eta [EDEKA](#) elbarrituen ordezkarien euskal koordinatzaileari eta [ONCE fundazioari](#) ere, EAeko garraio publikoaren sistemaren irisgarritasunari buruzko ezohiko txostena egiteko lankidetzan jardun dutelako eta parte hartu dutelako. Horien ekarpena erabakigarria izan da gaur egungo egoeraren diagnostiko zehatza egiteko. Egindako landa-lanari esker eskuratutako datuetatik, bai eta dagozkion eragileek eta administrazioek emandako informaziotik ere, esan dezakegu, laburpen gisa, honako hau izan dela berriki argitaratutako txosten horretan lortutako azken emaitza:

Irisgarritasun unibertsalak berekin dakar hiriguneak, eraikinak, garraio-sistemak, komunikazioa eta zerbitzuak irisgarriak izatea; horiek oinarrizko elementuak dira pertsonen berdintasuna eta haien eskubideekiko errespetua bermatzeko. Garraio-sistemen irisgarritasun unibertsalari esker, herritar guztiek modu aktiboan parte har dezakete, aukera berberekin, gizarte- eta ekonomia-bizitzan.

Aldi berean, irisgarritasun unibertsalak berekin dakar denontzako diseinuaren estrategia. Horretarako, beharrezkoa da onartzeak gizarte osoak egokitu behar duela bere kideen aniztasunera. Horregatik, ezintasunen bat duten pertsonak mugitzeko gaitasun erabatekoa izateko moduan bideratu behar da estrategia hori; horretarako, beharrezkoa da garraio-zerbitzu unibertsal bat ematea, pertsona guztiei beren kasa eta berdintasun-baldintzetan moldatzeko modua emango diena.

EAEn, irisgarritasunaren arloko esparru juridikoa irisgarritasuna sustatzeko [abenduaren 4ko 20/1997 Legeak](#) ekarria da. Legeak zehaztutako esku-hartze esparruetan aplikatzekoak diren baldintza teknikoak lege hori garatzen duten bi dekretuetan ezarri dira: [apirilaren 11ko 68/2000 Dekretua](#), hiriguneen, espazio publikoen, eraikinen eta informazio eta komunikazioko sistemen irisgarritasun-baldintzei buruzko arau teknikoak onetsi dituen, eta [uztailaren 10eko 126/2001 Dekretua](#), garraiobideen irisgarritasun-baldintzei buruzko arauak onetsi dituen.

Legea indarrean sartu zenetik, asko aurreratu da garraibideetan irisgarritasun-baldintza teknikoak ezartzeari dagokionez. Nolanahi ere, txosten honetan egindako diagnostikoak bide ematen du ondorioztatzeko gaur egun oso nabarmenak direla garraibideen erabilera unibertsala baldintzatzen duten gabeziak.

Horri dagokionez, esan dezakegu EAEko tren-garraioa ia-ia iritsiezina dela. Lortutako datuak eztabaida ezinak dira: Irisgarritasun fisikoari dagokionez, oinezkoentzat diren azpiegituretako inguruneen %78 iritsiezinak dira; halaxe dira geltokien %78 ere; eta kasuen %83etan ez da bermatzen kaletik nasara oinezkoentzako bidea izango denik.

Azken urteetan esku-hartze ugari egin dira, eta gaur egun ere jarduketa asko ari dira egiten, baina tren-sistemak oraindik ere irisgarritasun-gabezia estruktural handiak ditu. Beraz, oraindik inbertsio asko egin behar da zerbitzu horien erabilera unibertsala bermatzeko.

Errepide bidezko sistemen irisgarritasunari dagokionez, esan daiteke autobus-terminal nagusien egoera ez dela oso ona, ez eta autonomia erkidego osoko geltokiena ere. Halaber, oraindik ez da lortu erabateko irisgarritasuna hiriarreko eta ibilbide luzeko autobusetan. Ondore horietarako, erabakigarria izango da errepide bidezko bidaiarientzako linea erregularraren emakida berritu ahala –luze gabe egitea aurreikusten da– eragileei ezarriko zaizkien baldintza teknikoak betetzea.

Komunikazioan irisgarritasuna bermatuko duten neurri teknikoak ezartzea konpondu gabeko kontua da autonomia erkidegoko garraio-sistema osoan, bai eta irisgarritasun fisikoaren ikuspuntutik emaitza hobea duten sistemetan ere, hala nola metroan eta tranbian. Garraio-sistemetan informazioa eta komunikazioa eskuratzea bermatzen duten elementurik ez izateak galarazi egiten du ikusmen eta entzumen urrituek garraio publikoa beren kasa erabili ahal izatea.

Azkenik, nabarmendu behar dugu beharrezkoa dela tokiko administrazioek oinezkoentzako ibilbideak eta garraio-azpiegituretarako sarbideak egokitzea, ziurrak eta irisgarriak izan daitezten.

Kontuan izan behar da oso garrantzitsua dela joan-etorrien kate osoan bermatzea irisgarritasuna, jatorritik helmugara, zenbat etapa egin diren eta zer garraio-modu erabili den alde batera utzita.

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 pertsonak 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 pertsonak gaur egun oraindik era guztietako oztopoak

aurkitzen dituztela, hau da, hirigintzakoak eta arkitekturakoak, sozialak, kulturalak eta kolektiboak.

Hirigintza-jarduketan inguruko kexak nabarmendu dira gehien, gizarte-zerbitzuen inguruko kexekin batera, gainerako arloetan aurkeztutako kexekin konparatuz gero.

IV.1. Hirigintzako irisgarritasuna

Ingurune fisikoa edo hirigunea irisgarriak ez direla eta, oraindik ere ezintasunen bat duten pertsonak erreklamazioak jartzen dituzte erakunde honetan.

Adibide gisa, hizpidera ekarri nahi dugu Bizkaiko elkarte batek Bilboko Mazarredo kalean egiten ari ziren urbanizazio-obrak zirela-eta aurkeztutako kexa. Kexaren idazkian jakinarazi zutenenez, hasieran obra horren bidez igogailu bat jartzeko asmoa zuten, Mazarredo kalea Abandoibarra inguruarekin komunikatzeko, eta, modu horretara, irisgarritasunari buruzko araudian jasotako aurreikuspenak betetzeko. Alabaina, babes-hesiak kendu zituztenean, ikusi zuten ez zutela igogailurik ipini. Hala, harremanetan jarri ziren obrako arduradunekin ([BILBAO RIA 2000](#)), eta baieztatu ahal izan zuten ez zutela instalatu jartzekoa zuten igogailua, nahikotzat jo zutelako Mazarredo kalean Izozaki pasabidearen parean dagoen igogailua.

Elkarte horrek salatu egin zuen BILBAO RIA 2000 sozietatearen jarduketa; izan ere, elkarrearen ustez, irisgarritasuna hobetzeko obra horietan igogailua kentzeak nabarmen urratzen du araudia, eta mugatu egiten du hirigunearen erabilera, mugitzeko arazo gehien duten pertsonentzat mugatu ere. Halaber, argudiatu zuten Izozaki pasabidean, 500 bat metrotara, igogailua izatea ez dela arrazoia irisgarritasunari buruzko araudia ez betetzeko, areago kontuan hartuta gertuago Mazarredoko eta Guggenheimeko eskailerak daudela (190 eta 250 metrotara hurrenez hurren), eta horregatik ez dietela utzi eskailerak egiteari alde horretan egin diren urbanizazio-obra berrietan.

Arartekoa aspaldi ari da erreklamatzeko administrazio publikoei, eta bereziki udalei, analisi sakon bat egin dezatela irtenbide teknikoak instalatzeko hautabideen inguruan, hiriguneen irisgarritasun-arazoak konpontzeko. Behin eta berriz esan dugu beharrezkoa dela herritar guztiek baldintza berberetan erabil ditzaketan instalazioak lehenestea, ezintasunen bat duten pertsonen aukera-berdintasunerako eta bereizkeriarik ez jasateko printzipioak betetzeko.

Asmo horrekin jo genuen [Bilboko Udalera](#), eta, azkenean, erabaki zuten hasieran onetsitako urbanizazio-prozesuan aurreikusita zegoen igogailua ipintzea.

Bestalde, aipatzekoak dira mugikortasun urrituko pertsonak erabilera publikoko eraikinetara, hala nola udal bulegoetara, gizarte-etxeetara, osasun-zentroetara, ikastetxeetara eta gizarte-zerbitzuetara joateko dituzten zailtasunak direla-eta jaso ditugun salaketak.

2010. urtean, udal titulartasuneko eraikin bat inauguratu da, [Bilboko Alondegia](#). Bertan, jarduera fisikorako gune ugari daude, bai eta aisialdirako beste zenbait zerbitzu ere, hala nola

zine-aretoak, erakustaretoak, tabernak eta jatetxeak. Alabaina, ezin eztabaidatuzkoa bada ere eraikuntza berriko eraikin horrek indarrean dagoen irisgarritasunari buruzko araudia bete behar duela, Gutxitasun Fisikoa duten Bizkaiko Pertsonen Elkarteak erakunde honetara jo zuen, eraikin horretako aparkalekuan arkitektura-oztopoak daudela salatzeko.

Horri dagokionez, adierazi zuten eraikineko lurpeko parkingean badaudela mugikortasun urrituko pertsonentzat gordetako aparkalekuak, igogailuetara sartzeko ateen ondoan kokatuak eta ondo seinaleztatuak. Nolanahi ere, bide publikora irteteko solairuan, garaje horrek dituen hiru sarbideetatik bitan, eskailerak daude igogailua gelditzen den lekuaren eta kalearen artean, eta irteera horiek (Iparragirre kalera eta Urkixo Zumarkalea kalera ematen dute) iritsiezinak dira. Elkarteak adierazi zuen, egindako ikuskapen-bisitan egiaztatu zutenez, hasiera batean ez dirudiela eragozpenik dagoenik 0 kotan igogailuak instalatzeko.

Erakunde honek egindako lehen eskaerari emandako erantzunean, [Bilboko Udalak](#) argudiatu zuen Urkixo Zumarkalea eta Iparragirre kaleetara joateko igogailuak ez direla kalearen sestrara iristen eraikina ondare historiko eta artistikoko elementu gisa babestuta dagoelako; ondorioz, bere hartan utzi behar dira jatorrizko eraikineko fatxadak eta lehenengo hormarteak, eta horien forjaketek irteera baten sestrarekin baizik ez dute egiten bat.

Kontuan hartuta irisgarritasuna sustatzeko [abenduaren 4ko 20 /1997 Legeko](#) 3.1 c) artikulua behartu egiten duela *Euskal Autonomia Erkidegoko ondare historiko-artistikoa lege horrek ezarritako irisgarritasun-irizpideetara pixkanaka egokitzea* eta Urkixo Zumarkalean kokatutako igogailua bat datorrela hango zapaldarekin, berriro ere tokiko erakunde horretara jo genuen, eta eskatu genien azter zezatela zein neurri ezar daitezkeen eraikineko aparkalekuko bi irteeretan sumatutako irisgarritasun-arazoak konpontzeko.

Azken eskaera horri erantzunez, [Bilboko Udalak](#) jakinarazi zigun igogailuak instalatu dituen merkataritzako sozietateak proiektu bat aurkeztu duela, eta proiektu horretan Urkixo zumarkalera ematen duen igogailua egokitzea aurreikusi dela, kalearen sestrara iritsi ahal izateko. Egokitzapen hori ez bada bideragarria, eskailera horiek gainditzeko plataforma jasotzaileak instalatzea planteatuko da.

Bestalde, nabarmendu nahi dugu ezintasunen bat duten pertsonen aisialdiari ere eragiten diola *denontzako diseinua* kontzeptuaren esanahiak, eta maiz ikusten ditugula printzipio hori ez betetzen ez duten adibide garbiak denbora-pasako instalazio ugarian. Zine-areto berriak Irisgarritasuna Sustatzeko Legean ezarritakoa betetz diseinatzen dira, eta, aurrez ezarritako kanonei jarraituz, aretoetako lehen ilara gurgil-aulkian dabilzan pertsonentzat gordetzen da, eserleku guztiak kenduta. Begien bistakoa da hori eginda arauan ezarritakoa betetzen dela; izan ere, gisa horretako esparruetan hainbat leku gordetzera behartzen du legeak. Alabaina, harago jo behar dugu, eta kontu horren inguruko gogoeta egin, era honetara: ezintasunen bat duten pertsonak zergatik ez duten eskubiderik, baldintza berberetan, aretoan non jarri erabakitzeko, edo zergatik ezin diren aretora lagunekin joan edo egon.

Gauza bera gertatzen da futbol-zelaietan eta saskibaloiko estadioetan, eta abar. Berriki, ama batek gure erakundearen salatu du bere 11 urteko semea –gurgil-aulkian dabil eta oso

gogoko ditu futbola eta saskibaloia– eskuarki joaten dela estadioetara eta ezin dela bere lagunekin eseri; izan ere, gurpil-aulkian dabiltzanak berariaz haientzat egokitutako guneetan jartzera behartzen dituzte.

Irisgarritasun unibertsalaren eta denontzako diseinuaren printzipioen arabera, inguruneak erantzun egin behar die aniztasunari eta herritar guztien beharrezane, eta ez da soilik talde jakin batzuen behar berezietara egokitu behar.

Atxiloketa-zentroen irisgarritasuna

Beste urte batez, erakunde honetako ordezkari batzuek bisitatutako komisarietako gela orokor batzuen irisgarritasunaz jardun behar dugu. Bisita horiek “Kalabozaok. Ertzaintzaren eta udalen atxiloketa egoitzak” ezohiko txostenean egindako gomendioak zenbateraino bete diren ikusteko egiten ari garen jarduketan esparruan egin ditugu.

Ekitaldi honetan bisitatutako atxiloketa-egoitzetan –Sestaoko Udaltzaingoa eta Donostiako eta Arkauteko [Ertzaintza](#)– ikusi ahal izan dugu hala komunak nola ziegak behar bezala egokituta daudela. Beharrezkoa da zehaztea Sestaoko Udaltzaingoaren komisarian jendeari arre-ta emateko mahaia ez dela irisgarria mugikortasun urrituko pertsonentzat.

Bestalde, egiaztatu ahal izan dugu ikuskatutako egoitza guztietan dagoela aukera zeinun-mintzairako interprete bat izateko. Nolanahi ere, komisaria horiek ez dute beharrezko komunikazio-sistematik ikusmen-urritasuna duten pertsonen irisgarritasun-arazoak arintzeko.

Eskakizun txikiko egoitzen irisgarritasuna

Azkenik, gizarte-baliabideei dagokienez, erakunde honetako kideek eskakizun txikiko egoitzak irisgarriak diren ikusteko egindako ikuskapenetan atzemandako hainbat kontu aipatu nahi ditugu. Hala, honako hau adieraz dezakegu:

- Hontza egoitza, Bilboko San Antongo zubian kokaturikoa: Ekipamenduaren irisgarritasunari buruz, adierazi behar dugu eraikinaren sarrera irisgarria dela baina logelak eta komunak ez daudela egokituta. Ohatzeak dauden geletara sartzeko, eskailerak daude, eta eraikineko igogailua ezin dute erabili zerbitzuaren erabiltzaileek, kargajasogailua delako. Halaber, eraikinak gabezia nabarmenak ditu ikusmen eta entzumen urriko pertsonen irisgarritasun-arazoak arintzeko sistemei dagokienez.
- Onartu eguneko zentroa, Bilboko Errekalde kalean kokatutakoa: Egoitzako sarrera ez da irisgarria, eta ez dago aurreikusita logela eta komunak egokitzea ere. Gainera, ez du ikusmen eta entzumen urriko pertsonen irisgarritasun-arazoak arintzeko sistemetako bat ere.
- Gasteizko Betoño egoitza-zentroa: Baliabide horrek ez ditu betetzen oinarrizko irisgarritasun-baldintzak. Eraikineko sarrera irisgarria da, baina logelak eta komunak ez

daude egokituta eta ez du ikusmen eta entzumen urriko pertsonen irisgarritasun-arazoak arintzeko sistemetako bat ere.

- Loiolaetxea elkarte, Donostian kokatua, Ategorrietako Galtzada Zaharra kalean: Ez ditu betetzen irisgarritasun-baldintzak. Eraikineko sarrera ez da irisgarria. Eraikineko garajea badu sarrera irisgarri bat. Egoitzak hiru solairu ditu, eta ez dauka igogailurik. Logelak eta komunak ez daude egokituta eta ez du ikusmen eta entzumen urriko pertsonen irisgarritasun-arazoak arintzeko sistemetako bat ere.
- Neguko Aterpea egoitza, Donostiako Zorroagan kokatua: Ezgaitasun fisikoa duten pertsonentzako irisgarritasun-baldintzak betetzen ditu, baina ez entzumen eta ikusmen urriko pertsonentzat beharrezkoak diren irisgarritasun-baldintzak.
- RAIS egoitza (Lan-munduan eta gizartean txertatzen laguntzeko sarea), Donostiako San Bartolome kalean kokatua: Eraikina 2008. urtean berriztatu zuten, irisgarritasunari buruzko arauan ezarritako baldintzekin bat etorriz, eta, beraz, ez dago arkitektura-oztoporik instalazioan. Alabaina, ez du ikusmen eta entzumen urriko pertsonen irisgarritasun-arazoak arintzeko sistemetako bat ere.

IV.2. Hezkuntza

Atal honi dagokionez, oraindik ere kexak jasotzen ditugu, eta horiek agerian uzten dute komeni dela zehaztea noraino heltzen den hezkuntza-administrazioaren erantzukizuna ikasleek hezkuntza-premia bereziak dituztenean eta premia horiei erantzuteko fisioterapeuten eta halako profesionalen laguntza behar denean.

Jakina denez, hezkuntza-sisteman *“Curriculumerako sarbide-egokitzapenak”* izenekoan kokatzen da laguntza espezializatua, hau da, hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleen eskolatzeko egoki eta normalerako pentsatua dago, eta premia horiek direla-eta hezkuntza-curriculumean sartzeko zailtasunak direnean ematen da. Era horretara, curriculumean sartzeko hezkuntza-premia horiei egoki erantzungo zaiela ziurtatzeko helburua beteta, hezkuntza-eremutik kanpo geratzen da ikasleek izan ditzaketen bestelako premietarako laguntza. Hala gertatzen da, esate baterako, osasun-arloko premiekin; izan ere, prestazio hori ematen da, baldin eta errehabilitazioa prozesu patologiko batekin zuzenean lotuta badago eta patologia hori osasun-sistema publikoan tratatzen ari badira.

Baina, esan dugun bezala, badirudi familiek ez dutela beti informazio argi eta zehatza horri dagokionez.

Zoritxarrez, zeinu-mintzairako interpreteen beharrezkin loturiko kexak ere izan dira. Baliabide hori, kexa moduan planteatutako kasuetan, ezinbestekoa zen lanbide-heziketako hezkuntza-zikloetako irakaskuntzetan erabat sartu ahal izatea bermatzeko.

Hezkuntza-arduradunen erreakzio onari esker, ondo konpondu ahal izan dira planteatutako kasuak, baina uste dugu ezin onartuzkoa dela gisa honetako premiak urtez urte errepikatzea eta gutxienean bat aurreikusita ez gotea.

IV.3. Funtzio publikoa

Atal honi dagokionez, bereziki nabarmendu nahi dugu kupoak edo plaza-erreserbak ezar litezkeela ezintasunen bat duten pertsonen alde. Horri dagokionez, azpimarratu behar dugu halako kupoak ezartzeko beharrezkoa dela beti estaldura juridikoa izatea, eta aplikazio zehatza egin behar dela horrek berekin dakartzan aukeretan, hala helmuga hautatzeko fasean lehenetsunak ezartzeari dagokionez nola lanpostuak eta ingurunea bertan lan egin behar duten pertsonen premietara egokitzeari dagokionez.

IV.4. Ogasuna

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, onura horien aplikazioa ezin da egon interpretazio formalisten baitan; aitzitik, une oro interpretazio finalistak aldeztu behar dira, ezgaitasuna duten pertsonen onura horiek baliatzeko modua emateko, baldin eta horretarako oinarrizko betekizunak betetzen badituzte.

Hala, esate baterako, [Balio Erantsiaren gaineko Zergari](#) buruzko arauak, BEZaren tasa erabat txikitua jasotzen dituzte, %4koak. Tasa horiek, besteak beste, ezintasunen bat duten pertsonen erosten dituzten ibilgailuei aplikatzen zaizkie. Nolanahi ere, onura hori lortzeko eskuratzailerak eskaera bat aurkeztu behar du, eta Administrazioak aurrez onartu egin behar dio.

Betekizun formal hori oinarritzat hartuta, [Gipuzkoako Foru Ogasunak](#) ezetsi egin zuen %55eko ezgaitasuna zuen emakume baten eskaria. Emakume horrek gidatzeko behar zituena egokitzapen tekniko guztiak zituen ibilgailu bat erosi zuen. Erreklamatzailerak BEZaren tasa erabat txikitua (%4) aplikatzeko eskabidea aurkeztu zuen, ibilgailua jadanik matrikulatuta zeukala.

Alabaina, autoa matrikulatu zuen egunean, kaltetuak betetzen zituen BEZaren tasa erabat txikitua aplikatzeko betekizun oinarrizko edo konfiguratzailerak guztiak; izan ere, %55eko ezgaitasuna onartua zitzaien, eta ibilgailua haren ohiko garraiorako zen. Horregatik, Foru Ogasun horri eskatu genion berriki zezala aplikatutako irizpidea.

Administrazioak aurrez onura onartzea betekizun formal bat da, eta ezinbesteko baldintza da murrizketa onartzeko, baina horrek ez du galarazten zerga ordaindu eta ibilgailua matrikulatu ostean aurkeztea eskaera, betiere ez bada preskribatu bidegabeki ordaindutako sarrera erreklamatzeko eskubidea.

Azkenik, Foru Ogasunak onartu zuen kexa, eta kaltetuari bidegabeki ordaindutako zenbatekoa itzuli zion.

Tokiko zergen esparruan, adierazi behar da ibilgailuen zergapetzea dela oraindik ere ezintasunen bat duten pertsonak sustatzen dituzten kexa askoren arrazoia. Hala, 2010. urtean ezintasunen bat duten pertsonen elkarte nagusiek eta mugikortasun urritua duten banako askok adierazi digute ez daudela inola ere ados Trakzio Mekanikoko Ibilgailuen gaineko Zergari (TMIZ) eragin dion ezgaitasunaren ziozko salbuespena murriztu izanarekin.

Zerga horri egindako azken aldaketan, 2009. urtean egin eta 2010eko urtarrilaren 1ean indarrean sartu zen hartan, hiru lurralde historikoetan mugatu zen salbuespen hori, eta, horren arabera, betekizun hauek bete behar dira:

- Ibilgailuak betiere 14 zaldi baino gutxiagoko potentzia fiskala izatea. Hainbat ibilgailu izanez gero, eskaera eta salbuespena soilik horietako batentzat izango da.
- Autoa ezintasunen bat duen pertsona baten izenean matrikulatuta egotea eta haren erabilera eskusiborako izatea. Nolanahi ere, gidaria ezgaitasuna duen pertsona hori bera izan daiteke edo ez.
- Ezintasunen bat duten pertsona horiek mugikortasun urrituko gabezia-egoeran izatea, baldin eta onartutako elbarritasun-maila %65etik beherakoa bada. Elbarritasun-maila %65ekoa edo handiagoa bada, ez da galdutuko mugikortasunik eza egiaztatzea.

Beren beregi erabili zen arrazoia, behintzat Gipuzkoako Lurralde Historikoko [abenduaren 23ko 4/2009 Foru Arauaren](#) kasuan, honako hau izan zen: artikulu hori berridatzi egin zela, aplikazioa neurtzeko asmoz, soil-soilik automobilei eta ezgaitasun larriagoa edo mugikortasun-arazo larriagoak zituzten pertsonentzat aplikagarri izateko moduan.

Alabaina, kaltetuek kexa helarazi ziguten, salbuespena nolakoa zen kontuan hartuta mugitzeko arazo larriak zituzten pertsonak ere ez direlako onuradun gertatzen ari.

Talde hori ez zegoen ados egindako aldaketarekin, arrazoi hauengatik:

Lehenik eta behin, ezintasunen bat duten pertsonen sustapenaren alde lan egiten duten elkarteek ez zitzaielako jakinarazi salbuespenaren irismena aldatu asmo zela, eta ez zitzaielako jakinarazi nola ezarri asmo zen ere. Horren ondorioz, ezin izan zuten parte hartu eta beren iritzi kualifikatua eman, ezintasunen bat duten pertsonak garraiatzeko ibilgailuek bete behar zituzten ezaugarriak dagokienez.

Halaber, harridura adierazi zuten, salbuespena ez dutelako mugatu lurralde erkidean egindako arau-aldaketa baten ondorioz.

Bigarrenik, gutxiegi iritzi zioten salbuespena lortu ahal izateko foru arauak ezarritako 14 zaldi fiskalen mugari.

Mugitzeko arazo larriak zituzten edo gurpil-aukian dabiltzan pertsona batzuek ibilgailua erosi eta kasu askotan egokitu ere egin behar izan zuten gurpil-aukiarekin edo behar zituzten lagungarri teknikoekin sartu ahal izateko eta gidatu ahal izateko. Ibilgailu horiek leku asko

izan behar dute barruan, eta sabai garaiak izan behar dituzte. Horretarako, ibilgailuen tipologia bat hautatu behar dute: ibilgailu misto moldagarriak, furgoi edo furgoneta txikiak, monobolumenak eta abar. Eta horien potentzia fiskala foru arau guztietan gehieneko muga gisa ezarritako 14 zaldi horietatik gorakoa da.

Horren aurreko arauak, 2009ko abenduaren 31ra arte indarrean egon zenak, ez zuen mugarik ezartzen ibilgailuaren potentzia fiskalari dagokionez. Azken erreforma horren aurreko idazkuntzan ere, 2003. urtearen amaierara arte indarrean egon zen hartan, 2010. urterako ezarritakoak baino onuragarriagoak ezarri ziren potentzia fiskalaren mugak. Izan ere, %65eko edo gehiagoko ezgaitasuna duten pertsonak garraiatzeko ibilgailuek 17 zaldi fiskaletik beherako potentzia izan zezaketen.

Aurretiazko egoera hori kontuan hartuta, ezintasunen bat duten pertsonak azken urteotan beren garraio-premietara eta unean-unean indarrean egon den salbuespen horren gaineko araudira egokitzen diren ibilgailuak eskuratu dituzte, salbuespen hori bere hartan utziko zutelakoan.

Azkenean, planteatu dute ezintasunen bat duten pertsonen mugikortasun-eskariak baloartzeko orduan, kontuan hartu behar dela mugikortasun urriko kideren bat duten familietan ohikoena ez dela familiak hainbat ibilgailu izatea, bat ezgaitasuna duen pertsonaren erabilera eskusiborako eta gainerakoak familiako beste kideen mugikortasun-beharretarako. Aitzitik, ibilgailu bakar bat izatea da normalena, eta horrekin erantzutea familia-unitateko kide guztien garraio-beharrei. Horregatik, proposatu zuten halako familien garraio-beharra familia ugarien mugitzeko beharra tratatzen den moduan jorratzea.

Hiru foru aldundiek aldeztu zuten salbuespen hori taxutzeko erabateko eskumena zutela. Alabaina, salbuespen horren irismena berrikustea erabaki zuten; izan ere, mugitzeko arazo gehien dutenek, gurpil-aulkian dabiltzan pertsonak, ezin dute beti salbuespen hori lortu, nahiz eta batez ere talde horri lagundu nahi izan zaion arautze berriarekin.

2011ko urtarrilaren 1ean, arau hauek sartu dira indarrean: Bizkaian, [abenduaren 22ko 4/2010 Foru Araua](#), 2011rako zergen arloko neurriak onartu dituena; Araban, [abenduaren 20ko 15/2010 Foru Araua](#), 2011. urterako zergen arloko neurriei buruzkoa; eta Gipuzkoan, [abenduaren 20ko 3/2010 Foru Araua](#), trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zergari buruzko uztailaren 5eko 14/1989 Foru Araua aldatzen duena. Horietan kontuan hartu dira mugitzeko gurpil-aulkia behar duten ezgaituek ibilgailu egokituak erosteko dituzten zailtasunak, eta, ondorioz, ibilgailu horiei ez die eragingo 14 zaldi-potentzia fiskalaren mugak.

Hala, doikuntza hori egin ostean, TMIZren salbuespena lortzeko muga hauek jarri dira:

"e) Mugitzeko eragozpenak dituzten pertsonentzako ibilgailuak, [abenduaren 23ko 2822/1998 Errege Dekretuaren](#) bidez onetsitako Ibilgailuen Araudi Orokorreko II. eranskineko A letran adierazitakoak, baldin eta desgaitasuna duen pertsona baten izenean matrikulatuta badaude.

Halaber, salbuetsita daude ezindu baten izenean matrikulatutako 14 zerga zalditik beharako ibilgailuak, ezinduak erabiltzeko baizik ez direnak. Salbuespen hau inguruabar horiek hala irauten duten artean aplikatuko da, eta aplikatu ere urrituek eurek gidatzen dituzten ibilgailuei zein haiek garraiatzeko erabiltzen direnei aplikatuko zaie.

Aurreko bi paragrafoetan ezarritako salbuespenak ezin dira aplikatu batera, hots, onuradun bati ez zaio bat baizik aplikatuko, ibilgailu bat baino gehiago eduki arren.

Idatz-zati honetan xedatutakoaren ondoriotarako, hauexek hartuko dira desgaitasuna duten pertsonatzat:

a') %33 eta %65 bitarteko desgaitasun-gradua onartuta dutela mugitzeko gaitasuna murriztuta daukaten pertsonak; halakotzat joko dira minusbaliotasun gradua aintzatetsi, adierazi eta kalifikatzeari buruzko [abenduaren 23ko 1971/1999 Errege Dekretuaren III. eranskin](#)eko baremoko A, B edo C letretan adierazitako egoeretako batean daudenak eta baremo horretako D, E, F, G edo H letran 7 puntu edo gehiago dituztenak.

b') %65eko desgaitasuna edo handiagoa duten pertsonak.

Aurreko a') eta b') letretan sartuta dauden pertsonen artean, 1971/1999 Errege Dekretuko III. eranskin gisa agertzen den baremoan A letrako mugitu ezintasunaren egoeran daudenei, ez zaie aplikatuko 14 zerga zaldien muga, baldin eta ibilgailua gurpil-aulkiekin erabiltzeko egokituta badago."

Nolanahi ere, aipatu behar da Gipuzkoako eta Arabako araudiek beste kasu bat gehitu diotela salbuespen horri: guraso-ahalaren, tutoretzaren edo kuradoretzaren zioz beren kargura %65eko edo gehiagoko elbarritasuna duen pertsonaren bat dutela egiaztatzen duten titularren ibilgailuak.

IV.5. Herizaingoa

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, alboko esklerosi amiotrofikoa zuen erabiltzaile batek aurkeztutako kexa aipatu behar dugu. Kexa horretan, adierazi zuen beharrezkoa zela prestazioen katalogoan agertzen ez zen finantzaketa-eredu bat izatea.

Ikuspegi juridikotik, zuzena zen prestazioa ukatu izana, haren eskabidea ezetsi zuen epaiak berretsi zuen bezala. Hori kontuan hartuta, Arartekoak pentsatu zuen beste ikuspegi batetik, ezintasunen bat edo gaixotasun kronikoren bat duten pertsonentzako laguntza sustatzearen ikuspegitik, botere publikoek kontuan izan behar dutela pertsona horien egoera; izan

ere, haien prozesuak bereziak direnez eta zenbaitetan prozesu horiek gutxiago nagusitzen direnez, ez zaie beti erantzuten haien beharrei. Horregatik, Eusko Jaurlaritzako [Osasun eta Kontsumo Sailari](#) helarazi genion pertsona horrek planteatu zigun arazoa, kontuan har zezan, Prestazio, Aseguramendu eta Finantzaketa Batzordean parte hartzen duen administrazio gisa. Batzorde horretan ordezkatuta daude autonomia erkidegoak.

Entzumen-urritasuna duten pertsonak osasun-laguntza jasotzeko osasun-zentroek duten irisgarritasunari dagokionez, Administrazioak jakinarazi zigun 2009an lan-talde bat eratu zela, arazo hori [urriaren 23ko 27/2007 Legeak](#) ezartzen dituen premisekin aztertzeko; hain zuzen ere, lege horrek espainierazko zeinu-mintzairak aintzatesten ditu, eta arautu egiten ditu gorren, entzuteko ezgaitasuna dutenen eta gor-itsuen ahozko komunikaziorako laguntza bitartekoak, Espainiako zeinu-mintzairak aitortzen dituen eta entzuteko ezgaitasuna duten, eta gor-mutuak diren pertsona gorren ahozko komunikaziorako bitartekoak. Espero zuten luze gabe egin ahal izatea horren inguruko proposamenak. Horren inguruko erantzunik lortu ez genuenez, 2010. urteko irailean ostera jo genuen Eusko Jaurlaritzako [Osasun eta Kontsumo Sailera](#), egindako jarduketan gaineko behar beste informazio lortzeko asmoz. Txosten hau idazten amaitu genuenean horren gaineko erantzuna jaso gabe geunden oraindik.

IV.7. Gizarte zerbitzuak

Arlo honetan, pertsona batek ezgaitasun fisikoa duten pertsonentzako foru titulartasuneko gizarte-baliabide bati esker jasotako laguntzaren inguruan izapidetu genuen kexa aipatu behar dugu. Erakunde honek informazioa eskatu zion foru sailari, eta sail horrek bere erantzunean zalantzan jarri zuen kasu hori ikuskatzeko eskumena ote zuen.

Sail horrek alegatu zuen Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen baimena, erregistroa, homologazioa eta ikuskapena arautzen dituen [martxoaren 10eko 40/1998 Dekretuak](#) aldundiei ematen diela gizarte-egoitza eta -zerbitzuak ikuskatzeko eta kontrolatzeko eskumena, betiere Euskal Autonomia Erkidegoak betekizun material, funtzional eta pertsonalei dagokienez arautu baditu, eta eskumen horren barruan ez direla sartzen araututa ez dauden beste zerbitzuak, hala nola ezintasunen bat duten pertsonentzako egoitzak.

Erakunde honetan ez gatoz bat horrekin, eta hala adierazi genuen gure bigarren idazkian, aurrerago aipatuko ditugun argudioekin. Alabaina, Aldundiak bere hartan eutsi dio bere jarrerari.

Egia da Euskal Autonomia Erkidegoak ez daukala hori araututa eta ondo legoke Eusko Jaurlaritzak halako araudi bat onartzea (Arartekoak berariaz eskatuko du). Alabaina, uste dugu horrek ez duela galarazi behar erakundearen jarduna, hau da, egiaztatzea betetzen direla zerbitzuaren erabiltzaileen eskubideak, bai eta zerbitzua emateko ezarritako printzipioak, helburuak eta baldintzak ere. Alderdi horiek denak jasota daude Foru Sailaren aginduan, haren mendeko erakunde bati ematen dion zerbitzua kudeatzeari buruzkoan. Gainera, erakunde horretako egitura organikoari buruzko araudiak dagokion foru sailaren titularraren esku

uzten du erakundearen jardueraren zuzendaritza estrategikoa, ebaluazioa eta emaitzen kontrola. Halaber, Gizarte Zerbitzuei buruzko [urriaren 18ko 5/1996 Legeak](#) foru organoei ematen die ikuskatzeko eskumena (41. artikulua). Hori guztia adierazi genion Foru Sailari. Espedientea izapidetzen ari dira.

Ezgaitasun-maila onartzearen inguruko beste kasu batzuk ere izan ditugu. Horietako bat ez zegoen ados onartu zioten mailarekin. Foru aldundiek, ezgaitasun-maila baloratzeko, [abenduaren 23ko 1971/1999 Errege Dekretua](#) aplikatzen dute, ezgaitasun-maila aitortu, deklaratu eta sailkatzeko prozedura finkatzen baitu. Arau horretan, halako balorazioetan aplikatzen den baremo edo tresna teknikoak ezartzen da. Beraz, legez ezarritako neurketa-tresna bat modu objektiboan aplikatzearen ondorio da emaitza. Horregatik, erakunde honen eskumenetik kanpo dagoen kontu tekniko-mediko bat da.

Bestalde, aipatu behar dugu ofiziozko jarduketa bat hasi dugula %65eko edo gehiagoko ezgaitasuna duten pertsonari eragiten dien arazo baten inguruan, zehazki diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazio ekonomikoaren inguruan.

Arartekoak proposamen bat egin dio Eusko Jaurlaritzako [Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailari](#), Gizarteratzeko eta Diru Sarrerak Bermatzeko [abenduaren 23ko 18/2008 Legeko](#) 9.2.a) artikuluari dagokionez. Proposamen horretan, honako hau kontuan hartzeko eskatzen da: pentsioduntzat hartu ahal izatea %65eko edo gehiagoko ezgaitasun-maila duen 18 urtetik gorako seme edo alaba baten ardura duten pertsona kausatzaileak. Ezgaitasun-maila handia (%65etik gorakoa) duten pertsonen hainbat kexa jaso ditugu. Pertsona horiek beren familiarekin bizi dira, eta aita jasotzen du errenta. Diru-sarrerak bermatzeko errentaren "pentsio-osagarria" eskatu zuten, baina ukatu egin zieten, pentsio publiko baten titular ez izateagatik. Argudio hori bat dator aipaturiko legearekin.

Gaur egun, manu horrek salbuespenezko bizikidetz-unitatetzat hartzen ditu "zahartzaro, baliaezintasun edo alarguntasuneko ordaindutakoaren arabekoak diren edo horren arabekoak ez diren pentsioen onuradunak, baita haien ezkontidea edo haiekin ezkontzaren antzeko harreman iraunkor baten bidez batutako pertsona eta ekonomikoki haien mende dauden pertsonak ere". Seme edo alabaren baten ardura dutenentzako laguntza Gizarte Segurantzak ematen badu ere, ez da pentsiotzat hartzen. Alabaina, Sailaren 2008ko abenduaren 30eko zirkularren arabera -1/2009 zirkularrean aipatzen da-, Sailak uste du besteak beste honako hauek osatzen dutela bizikidetz-unitatea: "%65etik gorako baliaezintasun-maila duen 23 urtetik gorako seme edo alaba baten ardura izateagatik prestazioa jasotzen duten pertsonak, baldin eta ezgaitasuna duen pertsona bada prestazioaren titularra". Beraz, bi baldintza ezarri dira: prestazioaren titularra izatea eta 23 urte baino gehiago izatea.

Titulartasunari dagokionez, [Gizarte Segurantzari buruzko Lege Orokorrak](#) 182.2 artikuluan honako hau ezartzen du: "**Epaketa baten bidez desgaitutzat jo ez diren 18 urtetik gorako seme-alabak**, jarduteko gaitasuna izaten jarraitzen dutenak, euren gurasoei arrazoi horregatik legozkiekeen laguntzen onuradun dira". Horrekin bat etorritik, pertsona horiek prestazioaren titulartasuna eska dezakete. Adinari dagokionez, uste dugu aplikagarri izan

daitekeela Diru Sarrerak Bermatzeko eta Gizarteratzeko [abenduaren 23ko 18/2008 Legeko 16.d\)](#) artikulua. Horren arabera, diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzeko eskubidea 18 urtetik aurrera izango da (esaten baterako, kotizatzen ez duen baliaezintasunagatiko pentsioaren hartzaileen kasuan).

Arazoa sortzen da legez ezgaituta daudela-eta pentsioaren titular izan ezin diren pertsonekin. Kasu horretan, uste dugu pentsioaren titular den gurasoa ezgaitasuna duen semearen edo alabaren ordezkartzan dela hala, eta semea edo alaba dela prestazioaren azken kausatzailea eta hartzailea. Horregatik, titular izatean ematen den tratua bera eman beharko litzateke kasu honetan. Kontrakoa legezko ezgaitasun-egoera dela-eta bereizkeriaz jardutea litzateke. Gainera, uste dugu prestazio hori, ondore hauetarako, kotizatzen ez duen baliaezintasunagatiko pentsioaren antzekoa dela. Beraz, ez litzateke beste tratua eman behar. Oraindik ez daukagu Sailaren erantzunik.

Bestalde, adierazi nahi dugu [adinekoei](#) buruzko gaiak aztertzen diren atalean erakunde honetan ofizios hasitako jarduera baten berri ematen dela. Jarduera hark [Arabako Foru Aldundiaren](#) baieztoko erantzuna jaso zuen, hau da, familia barruan mendeko pertsonak zaintzeko laguntzan ezartzen zen kenketa ez egitea familia berean pertsona batek baino gehiagok prestazio hori jasotzen duenean.

Azkenik, atal honetan beharrezkoa da jakinarazi ziguten kontu hau aipatzea: joan den ekainetik aurrera, [ONCE](#) Espainiako Itsuen Elkartek, ikusteko arazo larriak dituzten pertsonak "mugikortasuna, eguneroko bizitza eta ikusmena errehabilitatzeko" programak zuzentzeaz eta betearazteaz arduratzen denak, soil-soilik erakunde horretako kideei ematen die zerbitzu hori.

ONCEko kide izateko, baldintza hauek bete behar dira:

- Espainiako nazionalitatea izatea;
- bi begietan ikusmen-baldintza hauetako bat behintzat izatea: 0,1eko edo gutxiagoko ikusmen-zolitasuna izatea (Weckerren eskalako 1/10) zuzenketa optiko onenarekin edo 10 graduko edo gutxiagoko ikus-eremu murriztuan.

Beraz, neurri horrek "mugikortasuna, eguneroko bizitza eta ikusmena errehabilitatzeko" programatik kanpo uzten ditu etorkinak eta erakunde horrek ezarritako baremoetatik behar-rako ikusmen-urritasuna duten pertsona guztiak.

Horren ondorioz, ofiziosko espediente bat ireki dugu –gaur egun izapidetzen ari gara–, administrazioek estatuko erakundearen laguntza falta hori arintzeko zer neurri ezarri dituzten jakiteko asmoz.

IV.8. Etxebizitza

Halaber, ekitaldi honetan, ezintasunen bat duten hainbat pertsonaren kexak jaso ditugu, babes publikoko etxebizitzan esleipendun suertatu badira ere ikusi dutelako beren etxebizitzak ez daudela egokituta irisgarritasunari buruzko araudiak ezarritako eran. Aurten, merezi du aipatzea babespeko etxebizitza baten esleipendunak salatutako kasu bat. Etxebizitza eman ziotenetik sei hilabete igaro zirelarik, artean ezin zuen erabat gozatu bere etxebizitza, ez baitzen instalatu jabekideen erkidego osoarentzako igogailua. Arartekoak Bizkaiko Lurralde Ordezkaritzarekin hainbat kudeaketa egin ostean, igogailua martxan jarri zen, eta konponenta geratu zen kexaren sustatzaileak salatutako gabezia larri hori.

Bestalde, ikusi dugu ugaritu egin direla kontsultak eta kexak mugikortasun urritu iraunkorra duten pertsonentzako etxebizitza egokituen kupoan sartu ahal izateko ezintasunen bat duten pertsonak aurkeztu beharreko agiriei dagokienez. Hain zuzen ere, agiri horiek Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan aurkeztu behar dituzte. Halako kasuetan, gure lana erregistro horretan izena emateko eskabidearen izapidetze-egoera egiaztatzea izan da, eta, beharrezkoa izan denean, adieraztea zer agiri aurkeztu behar diren eskatzaileei etxebizitza babestua lehentasunez eskuratzeko mekanismo horretan sartzeko modua emango dien ezgaitasun-mota egiaztatzeko.

V. Ondorioak

V.1. Ezintasunen bat duten Pertsonen Giza Eskubideei buruzko Nazioarteko Konbentzioa indarrean sartu denetik, horko arauak bete beharrekoak dira. Alabaina, segurtasun juridikoko arrazoiengatik eta kontraesanik ez izateko, beharrezkoa da konbentzio horrek biltzen dituen eta gure ordenamendu juridikoa osatzen duten lege-xedapenei eragiten dieten gaiak doitzea. Nolanahi ere, erakunde honen lanak konbentzio hori betetzen dela zaintzea izan behar du. Horretarako, botere publikoek zuzentzen dituzten jarduketak kontrolatuko ditu, eta, hala badagokio, egoki irizitako proposamenak egingo ditu, beharrezko aldaketak eragiteko eta gure zuzenbide positiboan benetan ezartzeko.

V.2. Ingurune fisikoaren edo hirigunearen eta eraikinen irisgarritasuna dela eta, oraindik ere ezintasunen bat duten pertsonak erreklamazioak jartzen dituzte erakunde honetan. Urtero ari gara erreklamatzeko administrazio publikoei, eta bereziki udalei, analisi sakon bat egin dezatela irtenbide teknikoak instalatzeko hautabideen inguruan, hiriguneen irisgarritasun-arazoak konpontzeko. Behin eta berriz esan dugu beharrezkoa dela herritar guztiek baldintza berberetan erabil ditzaketan instalazioei ematea lehentasuna, ezintasunen bat duten pertsonen aukera-berdintasunerako eta bereizkeriarik ez jasateko printzipioak betetzeko.

Askok aurreratu bada ere, garraio publikoaren irisgarritasun unibertsala da ezintasunen bat duten pertsonen aldarrikapen nagusietako bat, eta erronka handi bat, Euskal Autonomia Erkidegoan garraio publikoko zerbitzuak kudeatzen dituzten enpresetako eragileek aurre egin beharrezkoa. Hori guztia egiaztatzea ahal izan dugu erakunde honek EAEko garraio publikoaren sistemaren irisgarritasunari buruz egin duen txosten-diagnostikoan.

V.3. Baldintza berberetan emango den hezkuntza eta prestakuntza da sistemaren beste oinarrizko zutabeetako bat ezintasunen bat duten pertsonak erabat eta aktiboki gizartera daitezen. Nolanahi ere, hezkuntza-errealitateak asko falta du helburu hori lortzeko; hala egiaztatu dugu, esate baterako, lanbide-heziketako prestakuntza-zikloetako irakaskuntzetan zeinu-mintzairako interpretetrik ez dagoela-eta gorrek aurkeztutako erreklamazioetan.

V.4. 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 zai. 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.

V.5. Gure erkidegoko gizarte-politikan ikusten da azken urteotan asko aurreratu dela, baina, hala ere, ezintasunen bat duten pertsonen oraindik ere oztopo handiak izaten dituzte laguntzak eta prestazioak eskuratzeko. Egiaztatu ahal izan dugu arauetan jasotzen ez diren egoerak sortzen direla, gizarte-baliabideak falta direla taldearen behar espezifikoei egoki erantzuteko edo lehendik dauden baliabideak egokitu gabe daudela.

V.6. Azkenik, adierazi nahi dugu oraindik ere Euskal Autonomia Erkidegoan ezartzeko daudela komunikazioaren irisgarritasuna bermatuko duten neurri teknikoak. Hala egiaztatu ahal izan dugu garraio publikoko sistemaren irisgarritasunari buruzko azterlanean. Hain zuzen ere, hor ikusten da ez dagoela baliabiderik bat ere komunikatzeko zailtasunak dituzten pertsonen irisgarritasuna bermatzeko. Halaber, egiaztatu ahal izan dugu ez dagoela informazioa eta komunikazioa errazteko baliabide teknikorik eraikin publikoetako arreta-guneak dauden lekuetan, hezkuntza, osasun eta gizarte baliabideetarako sarreretan. Horregatik, uste dugu erabakigarria dela botere publikoen jarduketan bidez irisgarritasun-baldintzak ezartzea komunikazioan, ikusmen- eta entzumen-urritasuna dutenen bereizkeriarik ez jasateko eskubidea bene-benetakoa izango dela ziurtatzeko eta pertsona horiek gainerakoek dituzten aukera berberetz gozatu ahal izateko.

III.4

GAIXO KRONIKOAK

4. GAIXO KRONIKOAK

I. Aurrekariak



Gaixo kronikoek berriazko premiak izaten dituzte, eta horiek euskal herri-administrazioek artatu behar dituzte ezinbestean. Iraupen luze-ko gaixotasunak direnez eta, oro har, motel egiten dutenez aurrera, sendagarriak direnak ez bezalako tratamendu edo zaintzetan oinarritutako arreta behar izaten dute batez ere, pertsona horien bizi kalitatea bermatzen duen arreta soziosanitarioan oinarritutakoak gehienbat, autonomia eta zaintza sustatuz, narriadura prebenituz eta tratuen eta aukeren berdintasuna eskainiz.

II. Arloa kopurutan

Pertsona horiei dagozkien kezarik gehienak [Osasun arloan](#) izapidetzen dira. Soilik kexaren zioak gaixo kronikoa izatearekin lotura estua duenean edo gertaera horrek kexa konpontze-ko berebiziko garrantzia duenean, berriazko arloaren eremuaren barruan sartzen da. Hala, aurtun guztira 4 kexa ezarri zaizkio arlo horri, eta honako banaketa hau du azpiarlotan:

Gaixo kronikoak	1
Berdintasuna eta ekintza positiboak gaixo kronikoentzat	1

Ukituriko administrazioa: Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritz).

Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	3
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonentzako diskriminazioa	1
Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio-prozedura	1
Berdintasuna eta ekintza positiboak buruko gaixotasunak edo gaitzak dituzten pertsonentzat	1

Ukituriko administrazioa: Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritz) eta foru administrazioa.

Hau da arloaren kexen estatistika informazioa abenduaren 31n.

	GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez
Gaixo kronikoak	1	0	1	0	1
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	3	2	1	1	0

III. Arau eta gizarte testuinguruari buruzko gai nagusiak

III.1. *Euskadin kronikotasunaren erronkari aurre egiteko estrategia*

Aurten, 2009. urteko gure txostenean aipatzen genituen gaixo kronikoen arretarako estrategia-taldeak eginiko jardueren emaitzak jakin ahal izan ditugu (II.11 atala).

Izan ere, Eusko Jaurlaritzaren [Osasun eta Kontsumo Sailak](#) tresna bat onetsi du pertsona horiei eskainitako arreta hobetzeko, hain zuzen ere [Euskadin kronikotasunaren erronkari aurre egiteko estrategia](#).

Dokumentuak bost politika ezarri ditu; izan ere, politika horietan aurrera egin nahi da abiarazitako 14 proiektu estrategikoen bidez:

- Biztanleen osasunaren ikuspegia.
- Gaixo kronikoen sustapena eta prebentzioa.
- Pazientearen erantzukizuna eta autonomia.
- Laguntza jarraipena gaixotasun kronikoentzat.
- Jarduketa eraginkorrak, pazientearen beharrei egokituak.

Sailak uste du proposaturiko helburuak lortzeko planteaturiko egitura-erlaldaketa 2-5 urte inguruko epealdian gauzatuko dela. Erlaldaketa hori gehienbat bi lan arlotan burutuko da, eta aurrerapen biomedikoak duen garrantzi bera eman nahi zaie:

- Informazioaren arloko aurrerapen teknologikoak.
- Zerbitzuen antolakuntzaren aurrerapenak.

Horretarako, Sailak onartzen du informazio eta komunikazioaren teknologietan (IKTak) inbertitu behar dela, baita pazienteek euren gaixotasuna kudeatzeko duten trebakuntza bultzatu eta lehen mailako, ospitaleko eta gizarteko arretako zaintzak txertatu ere.

Sistemaren ardatza pertsona, haren ingurua, osasuna eta beharrak izatea proposatzen du estrategia berriak, arreta soilik gaixotasunean jarri beharrean.

Ondoren, jarraipen egokia egin beharko geniekeen zenbait proiektu estrategiko nabarmenduko dugu:

- Pazienteen hezkuntza eta autozaintza (liderrak trebatuz eta pazienteak trebakuntzarako prestatuz).
- Paziente kronikoen elkarteei laguntzea (diru-laguntzen deialdiak eginez eta diru-laguntzak emanez, informazioa eskuratzeko modua hobetzeko eta kideek elkar laguntzeko eta elkarri eragiteko moduak sustatzeko teknologia berriak hartu eta erabil ditzaten), pazienteen komunitate birtualak sortze aldera. Hala, 2010ean, Osasun eta Kontsumo sailburuaren [2010eko uztailaren 13ko Agindua](#) onetsi da. Horren bidez, Euskadin gaixoen eta familien bizi-kalitatea hobetzeko jarduerak egin dituzten irabazteko asmorik gabeko gizarte ekimeneko erakundeentzako laguntzen deialdia egin da, baita Osasun sailburuordearen [2010eko azaroaren 9ko ebazpena](#) ere, laguntza horiek emateari buruzkoa.
- Historia kliniko bateratua. Aurreikuspenen arabera, historia kliniko bakar unibertsala ezarriko da 2011ko amaierarako, pazienteari tratamendu osoa eskaintzeko, zehaztapen klinikoak handitzeko eta medikuek historial klinikoak argitzeko ematen duten denbora murrizteko.
- Erizaintzako gaitasun aurreratuak. 300 erizain trebatzea planteatzen da eginkizun berrietan, gaixotasun kroniko konplexua duten pazienteen betebeharren arreta osoa lortzeko 2013. urtera arte.

III.2. Arreta soziosanitarioa

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 pertsonentzat dira, arreta koordinatua eta egonkorra behar dutenentzat, arretari jarraipena ematearen printzipioari lotua.

Aurreko atalean aipatzen genuen kronikotasunari buruzko dokumentuak laguntza soziosanitarioa dakar bere proiektu estrategikoetako baten gisa. Hala, hiru helburu handi planteatzen dira:

- *“Gizarte- eta osasun-zerbitzuak garatzea, gizarte- eta osasun-koordinazioa Lehen Mailako Arretaren mailan sustatuz, diziplinarteko taldeen bidez, etengabeko laguntzaren barne sartzen den arreta baten berme gisa, etxea zainketak hornitzeko leku nagusitzat joaz, eta gizarte- eta osasun-baliabideen garapena sustatuz eta homogeneizatuz, hiru Lurralde Historikoetan.*
- *Gizarte- eta osasun-gunea koordinatzeko sistemak eta egiturak hobetzea, gizarte- eta osasun-zerbitzuen katalogoak zehazten dituen baterako araudi-esparru bat izatea sustatuz, eta gizarte- eta osasun-izaerako zerbitzuak finantzatzeko hitzarmen-eredu berri bat sortuz.*
- *Pertsonenganako arreta hobetzeko sistemaren kudeaketa hobetzea, gizarte- eta osasun-koordinazioan inplikaturako guztien prestaketaren eta sentsibilizazioaren bidez, eta konpartitutako informazio-sistema bat ezarri.”*

Osasun eta Kontsumo Sailak, helburu estrategiko horiek abiarazteko, lurralde historiko bakoitzarentzako eragiketa-plan egokia garatzeko proposamena du.

Egiatzatu ahal izan dugunez, 2010ean abian jarri da Ricardo Bermingham Ospitaleko Ortogeriatry Unitate bat [Matia Fundazioaren](#) eskutik, eta bertara bideratzen dira pazienteak Donostia Ospitaletik.

2010ean, Euskadiko Arreta Soziosanitarioko Kontseilua ez da jardunean izan. Hala ere, Eusko Jaurlaritzaren [Lan eta Gizarte Gaietarako Sailak](#) Kontseilua araupetzeko egin duen dekretu proiektuak Gizarte Zerbitzuen Erakunde Arteko Organoaren oniritzia jaso du¹ –Eusko Jaurlaritzak, hiru foru aldundiek eta [EUDELe](#)k eratua 2010eko ekainean–, baita [Euskadiko Ekonomi eta Gizarte Arazoetarako Kontseiluaren irizpena](#) ere, urte bereko abenduan.

Eusko Jaurlaritzak, foru aldundiek eta EUDELe 2003ko urtarrilaren 30ean izenpeturiko hitzarmena ordeztuko du, non koordinazio organoaren funtzionamenduaren oinarritzko printzipioak eta atazak ezartzen baitziren, eta arau-lerruna emango die bertan planteaturiko gaiiei, arestian esandako Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legearen 46.6. artikuluan ezarritakoak betez.

Osasun eta Kontsumo Sailak emandako informazioaren arabera, gizarte-osasun txosten zabalagitea hartu du bere gain sail horrek. Txosten horretan, arloaren egoera aztertu eta zenbait proposamen ematen da. Jakitera eman zaigun azken zirriborroa 2010eko abendukoa da, eta arreta soziosanitarioaren eta koordinazioaren egungo ereduari buruzko azterketa dakar (arau-eremua, arreta jaso dezaketen biztanleak, EAEn dauden baliabideak eta finantzazioa); gainera, zenbait ildo estrategiko planteatzen du, funtsean hauek ardatz hartuta: zerbitzu soziosanitarioak garatu beharra, eremu soziosanitarioko jarduketan koordinazioa indartzea, horrelako arreta estaltzeko beharrezko lankidetzak-hitzarmenak zehaztea eta arlo horretako trebakuntza, ikerketa eta berrikuntza sustatzea.

Tresna berri horretan, Lehen Mailako Arreta Soziosanitarioa garatzearen aldeko apustua egiten da; izan ere, diziplinarteko taldeen bidez, osotasunean emango zaie erantzuna pazienteen beharrei, eta etxea zaintzaren hornitzaile nagusitzat sartu ahal izango da.

Aldundiekin eta EUDELekin adosturiko dokumentua izango da azken emaitza, zeren eta haien esku utzi baita dokumentua, hura aztertu eta ekarpenak egin ditzaten.

¹ Aurten bertan onetsi da Gizarte Zerbitzuen Erakunde Arteko Organoaren [martxoaren 30eko 101/2010 Dekretua](#). Dekretu horrek organoaren funtzioak, eraketa eta funtzionamendurako oinarritzko jarraibideak araupetzen ditu, Gizarte Zerbitzuen abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 44. artikuluan aplikatzeko eta garatzeko.

III.3. EAEko osasun mentaleko estrategia 2010

Osasun eta Kontsumo Sailak, 2010ean, behin betiko onetsi du [EAEko osasun mentaleko estrategia](#), eta bere egin du Euskadiko Osasun Mentalaren Kontseilu Aholku-emaileak iaz eginiko dokumentua. 2009ari dagokion gure ohiko txostenean, Kontseilu Aholku-emaileak planteaturiko estrategia aztertu genuen, eta hura gauzatzeko, [Osasun Ministerioaren Osasun Mentaleko Estrategia Nazionalaren](#) jarraibideak bete ziren, eta jarraitu nahi ditugun zenbait jarduketa nabarmendu genituen.

III.4. Integrazioa-sektORIZAZIOA arreta psikiatrikoan Bizkaian

lazko gure txostenean aurreratu genuenez, Osasun eta Kontsumo Sailak aurreikuspen bat egin zuen: arreta psikiatrikoaren integrazioa sustatzea Bizkaian zerbitzuen antolaketa berri bat sortuta, non Bizkaiko hiru ospitale psikiatrikoak (Bermeoko, Zamudioko eta Zaldibarko ospitaleak) eta lurralde bereko ospitalez kanpoko buruko osasunaren antolaketa biltzen ziren.

Ezarritakoarekin bat etorritz, 2010eko otsailaren 17an, [Osakidetzako](#) Administrazio Kontseiluak [Bizkaiko osasunaren arloan Bizkaiko osasun mentalaren sarea izeneko osasun zerbitzuen erakundea sortzeko erabakia](#) hartu zuen. Gainera, horren bidez, Bermeoko Ospitaleko, Zaldibarko Ospitaleko, Zamudioko Ospitaleko eta Bizkaiko Ospitalez Kanpoko Osasun Mentaleko osasun zerbitzuen erakundeak kendu dira.

Eusko Jaurlaritzaren Osasun eta Kontsumo Sailak Eusko Legebiltzarraren egoitzan Bizkaiko buruko osasunaren sareari buruz eginiko [galderari](#) emandako [idatzizko erantzunean \(09/10/05/03/2342-12610\)](#) eskaini duen informazioaren arabera, 2011ko amaierarako 153 plaza gehiago izatea aurreikusten da ospitaleratzearen aukerako baliabideetan (eguneko ospitaleratzea eta gizarteko asertzio-tratamendua) eta 50 plaza gizarte-osasuneko eremuaren egoitzako baliabideetan (eguneko zentroak, babesturiko pisuak eta egoitza txikiak). Ondorioz, ospitaleko oheen kopurua jaitsi da: 462 ohe 2010eko abenduan eta 443 ohe 2011ko abendurako. Erantzunean, gainera, Bizkaiko osasun mentaleko sarearen osasun pertsonala ere aipatzen da. 318 profesional ospitalez kanpoko sarean eta 920 ospitalekoan.

IV. Jarduera-plana

Jarraian, erakundeak 2010ean eginiko jarduketa nagusiak azalduko ditugu.

IV.1. Gaixotasun kronikoa eta ezintasun organikoa duten pertsonak

2010eko irailaren 30ean, bilera bat egin genuen elkarte hauekin:

- ALCER (giltzurrun-gutxiegitasun kronikoa eta giltzurruna transplantatua duten pertsonak).
- ATCORE (gaixotasun kardiobaskularrak eta biriketako gaixotasunak dituztenak eta transplantea jaso dutenak).
- EGUTE (hezur-muinaren gaixotasuna eta transplantea dutenak).
- RENACER (gaixotasun eta transplante hepaticoa duten pertsonak).

Ondoren azalduko direnak izan ziren jorraturiko gai nagusiak:

- Gaixo kronikoek ezintasunaren eta ezintasun organikoaren arloarekiko duten tokia.
- Haien mugak ikusezina izatea eta, ondorioz, erakundeen laguntzarik eza.
- Osasun zerbitzuen koordinaziorik eza patologiarekin zerikusirik ez duten egoeretan arreta ematean (traumatologiako ospitaleko larrialdiak, etab.).
- Lehen mailako arreta zentroetan errezetak emateko edo informazioa eskuratzeko bestelako kudeaketetarako dauden zailtasunak zentroa aipaturiko ospitaleari atxikita ez dagoenean (bertan ari da tratamendua jasotzen gaixotasun kronikoagatik). Historia kliniko bateratua ez burutzean eragina duten eta ikusi diren arazoak.
- Gaixo horiek haiei dagozkien politiketan parte hartzea errazteko osasun sisteman dauden mekanismo gutxi.
- Laneratzeko eta baja epealdi luzeen ondotik berriz lanean hasteko zailtasunak.
- Hezkuntza arloko egokitzapenak:
 - a) Unibertsitate azterlanetan emandako urteko kredituen kopurua zehazteko malgutasuna sustatu beharra, horrelako gaixotasunak dituztenen berezko mugei egokitzeko.
 - b) DBH hasi baino lehen ikasturte bat baino gehiago errepikatzeko aukera.
- Enplegu, trebakuntza eta Gizarte Segurantzaren arloko neurrien proposamena.

Ikus dezakegunez, zenbait egoera planteatzen dute, eta horiek nabarmentzea beharrezkotzat jotzen du [Estrategiak](#), gaixo kronikoen arreta hobetzeko: ezintasuna kontuan hartzea (9. proiektu estrategikoa), beste gaixotasun batzuk dituztela kontuan hartzea, integraturiko plan farmakoterapikoen beharra (12. proiektu estrategikoa), gaixoei sisteman duten partaidetza handiagoa izatea, besteak beste.

IV.2. Linfedema primarioak eta sekundarioak dituzten pertsonak

Sistema linfikatiko eskas baten agerpena da linfedema, baita horren ondoriozko linfaren garraioko atzerapena edota fluxua ere. Kasurik gehienetan, gaitz kronikoa, itzulezina eta progresiboa da. Hona hemen gaixoei pairatu behar dituzten zenbait sintoma: gorputza handitzea, etengabeko arazoak sistema linfikoarekin, ukituriko gorputz-atalen deformazioa eta gizentzea, mina, nekea, bihotzerrea eta larruzala gorritzea eta hauskortasuna, ukimena galtzea, zelulitisa, fibrosia, mikosia edo asimmetria. Erabilitako tratamenduaren egokitasunaren eta osotasunaren araberakoa da pertsona horien bizi-kalitatearen hobekuntza.

[Gaixotasun Kronikoen Errehabilitazioa Hobetzeko 2007-2009ko Proiektuan](#) lehenetsun eragin beharreko patologietako baten gisa ezarri zen mastektomiaren ondoko linfedema, ezintasunean eragin handiagoa duelako eta erantzun hobea ematen dielako errehabilitazio neurriei. Proiektuan adierazi zenez, linfedema terapia fisiko konplexuko gaixotasun kronikoa da, prebentzioan, autokontrolerako neurrietan, larruazalaren zaintzan, eskuzko drainaketa fisikoa, elastikotasun txikiko bendajeetan eta kinesiterapian oinarritua. Bereziki azpimarratzen da fisioterapeuta adituek eginiko drainatze linfatikoa, garrantzizkoa baita. Beste etiologia eta kokapen batzuetako lindefemek, tratamendu egokia erabiliz gero, nabarmen hobera egiten dutela ere aipatzen zen; hala ere, sareko profesionalak gutxi ezagutzen eta erabiltzen duten baliabidea dela ohartarazi zuten.

2010eko otsailaren 18an bilera izan genuen ADELPRISE Elkartearekin (Lindefema Primarioak eta Sekundarioak dituzten pertsonen elkarte). Honako behar hauek planteatu zizkiguten: ospitaletan linfedema unitateak sortzea, osasun profesionalak espezializatzea, diagnostiko goiztiarra bultzatzea, gaixoak espezialistengana bideratzea, prestazioak eta tratamenduak hobetzea eta arlo horretako trebakuntza eta ikerketa sustatzea. Zenbait pertsonak patologia dutela ez jakitearen inguruko kezka ere azaldu zen; ondorioz, ez dute tratamendurik jasotzen.

Patologia linfatikoei buruz erakundean egin izan genuen aurretiazko azterlana eta elkarteak emandako informazioa zirela-eta, ofiziozko espedienteak egin zen, non bost arlori buruzko informazioa eskatzen genion osasun administrazio egokiari –[Osakidetza](#)–. Arlo horietako bakoitza Osakidetzak landu zituen idatzizko erantzunean, eta Elkarteari helarazi zitzaion. Elkarteak, bere ekimenaz, une honetan erkatuta² dauka hori guztia ukituriko pertsonekin, emandako informazioa pertsona horien eguneroko esperientziari erabat lotzen ez zaiola iritzita:

- a) Linfedemen prebentzioan eta tratamenduan diharduten espezialistak. Linfedemaren arreta berrantolatzeke eginiko urratsen barruan errehabilitazioko espezialista arduradun bat ezarri da lurraldeko; drainatze linfatikoko fisioterapeuta adituak izango ditu, aurreikusita zegoen lez.

Jasotako informazioaren arabera, ondoren agertzen direnak dira espezialista taldeak:

- Errehabilitazioko sendagile bat eta fisioterapeuta adituak (zehaztu gabe) Donostiako Ospitalean (Gipuzkoa).
- Patologian esperientzia duten bi errehabilitatzaile eta arloan trebaturiko fisioterapeutak Basurtuko Ospitalean (Bizkaia).
- Berriazko trebakuntza duten medikuak eta eskuzko drainatze linfatikoko fisioterapeuta adituen taldea Gurutzetako Ospitalean (Bizkaia).
- Eskuzko drainatze linfatikoa Vodder metodoaren arabera trebaturiko bost fisioterapeuta Galdakaoko Ospitalean (Bizkaia).

² Galdera-sorta bat prestatuz eta bere bazkideen artean zabalduz. Galdera-sorta horrek tratamenduari, diagnostikoari eta jasotako finantzaketari buruzko 18 galdera dauzka.

- Esperientzia duen errehabilitatzaile bat, fisioterapeuta aditu bat eta teknikan esperientzia duten gainerako fisioterapeutak (zehaztu gabe) San Eloi Ospitalean (Bizkaia).
- Sendagile errehabilitatzaile bat eta zerbitzuko fisioterapeutak, teknikan trebatuak, Santiago Ospitalean (Araba).
- Errehabilitazio zerbitzuan berriazko trebakuntza izatea eta linfedemaren errehabilitazioko fisioterapeuta aditu bat Txagorritxu Ospitalean (Araba), baita bertan trebatu-riko fisioterapeuta-talde bat ere.

b) Eskuzko drainatze linfatikoa: Drainatzearen preskripzioa emateko irizpideak, osasun publikoak estalitako urteko saioak, hura egiten duten espezialistak.

Esan digutenez, trinkotze-bendajearekin eta eskuzko drainatzearekin tartekaturiko presoterapiarekin batera, eskuzko drainatze linfatikoa da linfedemaren tratamenduko teknikarik garrantzitsuenetako bat da. Eskuzko drainatze linfatikoaren preskripzioa ematen da patologia hau tratatzen den Osakidetzako zentro guztietan, betiere teknikan berriaz trebatu-riko fisioterapeuta adituek emana. Kasuan kasuko errehabilitazioko espezialistak agindutako saio kopurua burutu behar da, betiere paziente bakoitzaren ezaugarrien eta bilakaera klinikoaren arabera.

c) Patologiaren tratamenduan sare publikoko errehabilitazio zerbitzuko profesionalen trebakuntza praktikoaren inguruan azken urteetan izandako aurrerapenak eta hura detektatzea eta lehen mailako arretan duen tratamendua.

Esan digutenez, ospitaletako fisioterapeutek eskainitako trebakuntza iraunkorreko jardueretan hartu dute parte, eta zentroetako errehabilitatzaileek eguneratze-jarduketak burutzen dituzte argitaraturiko ebidentzia zientifikoaren arabera.

d) Patologiaren diagnosiaren egoera.

Jakitera eman digutenez, Linfologiako Nazioarteko Sozietatearen 2009ko Adostasun Agirian patologiari buruz bildutako diagnosiaren gaineko irizpideak betetzen ditu Osakidetzak, eta ezaugarri klinikoak eta pazienteen azterketa lehenesten dira patologiaren diagnosiaren parametro garrantzitsuen gisa. Ohartarazi dutenez, ordea, zenbait inguruabar klinikok nahasmendua eragin lezakete hala nola obesitate morbida, zainetako gutxiegitasuna, traumatismoa edo infekzio errepikakorrak. Alde baterako linfedema bat dagoenean, hurreko linfatikoak oztopatu edo inbaditu ditzakeen erraietako tumorea baztertu behar da.

Zehatzago esateko, linfedemaren diagnostikoa argi ez dagoenean, diagnosirako tresna garrantzitsua dugu linfografia isotopikoa –linfoeszintigrafia edo linfoeszintigrafia (LAS) ere deritzona–, medikuntza nuklearreko zerbitzuen mendekoa.

Diagnosirako beste tresna batzuk dira erresonantzia magnetiko angiografikoa, erresonantzia magnetiko linfografikoa, ordenagailu bidezko tomografia, ultrasonografia eta mikrolinfangiografia fluoreszentea.

Geneen mutazio txikia duten sindrome hereditarioen kopuru mugatua zehazteko proba genetikoak dira diagnosirako beste kategoria bat.

Azkenik, berebiziko zuhurtziaz eta patologia motaren arabera erabili beharreko diagnosirako beste bitarteko bat biopsia da.

e) Trinkotze-neurrien, gorputzeko benden eta krema espezifikoaren finantzazio maila.

Emandako argibideen arabera, Osasun eta Kontsumo Sailaren prestazio ortoprotesikoen pentzura egiten da finantzazioa patologia honetan erabilitako presoterapia jantziei dagokienez, material ortoprotesikoen katalogo orokorrak dakarrenez (901.etik 920.erainoko kodeak). Finantzazioak Osasun Sistema Nazionalaren zerbitzuen zorro komunean ezarritako irizpideak betetzen ditu; izan ere, produktu horien guztien finantzazioa dago ezarrita zorro horretan, erabiltzailearen pentzura diren 30 euroak izan ezik. Ez dago ezarritako finantzaziorik duen krema espezifikorik. Ospitaleratze-aldian erabiltzen diren zenbait material, gorputzetako bendak adibidez, ospitalean ematen dira.

f) Ukituriko pertsonen ematen zaien informazioa, gaixotasuna gara ez dadin eta elefantiasi edo linfagiosarkoma kasuak galarazteko zaintzei buruzkoa; informazio foiletoak, kanpainak eta arlo horretan bultzaturiko proiektuak.

Jakinarazi digunez, errehabilitazio zerbitzu bakoitzak, patologia tratatzearekin batera, espezialistaren azterketa eskatzeko detektatu beharreko alarma seinaleei eta aurrezaintzari buruzko informazioa ematen die pazienteei eta trebatu egiten ditu.

Nork bere burua zaintzeko neurrien inguruko prestakuntza ematen zaie: larruzala, garbiketa, hidratazioa, odola ateratzearen inguruko prebentzio neurriak, manikurak, lorezaintzako lanak eta bestelakoak.

Ebakuntza ondoko egoerari dagokionez, erizaintzako pertsonalak nork bere burua zaintzen irakatsi ohi die, linfedemaren aurrezaintzako neurriei buruzko gida idatzia eta sorbaldako artikulazioen mugikortasunerako burutu beharreko ariketak ematen dizkie, etab.

g) Linfedemaren eta terapia konbinatuen aurrezaintzako jarduketaren protokoloaren eta egituraketaren egoera, proiektuan ezarritakoaren arabera.

Jakinarazi digutenez, honako hauek biltzen ditu ebidentzia zientifikorik onenari egokituriko kalitate irizpideak erabiliz eginiko linfedemaren errehabilitazioak:

- Esku-hartze goiztiarra lehenengo 24-48 orduetan, nork bere burua zaintzeko osasun hezkuntza barne delarik, eta sorbaldako artikulazioen mugikortasuna erraztuz.
- Linfedema agertzen bada, esku-hartze terapeutiko konbinatua, betiere fisioterapeuta adituaren eskuzko drainatzea, trinkotze-benda eta eskuzko drainatzea duen presoterapia konbinatua barne direla.

- Errehabilitazio zerbitzuan trebakuntza espezifikoa eta ospitalean linfedemaren errehabilitazioan aditua den fisioterapeuta izatea.
- Kontsultan sartzeko modu arautua ezartzea sintomak berriz ere azaltzen badira.

Lanaren antolaketari dagokionez, jakinarazi digutenez, drainatze linfatikoa ordubeteko saioetan aplikatzen da, 2-4 asteko epealdian (salbuespen klinikoak izan ezik). Presoterapia 30 minutuko saioetan aplikatzen da drainatze linfatikoarekin batera. Patologiaren tratamendua ospitalean edo osasun etxeetan egiten da, baliabideen arabera. Aplikatzeko fisioterapeutaren denbora asko behar duen teknika da, eta ospitalez kanpoko jardueran zailagoa da hura antolatzea.

V.3. Agenesiak jotako adingabeak

Jaiotzetik organo bat edo horren zati bat ez edukitzea da agenesia, gehienbat oinarrizko ehunik ezak eta gorputz-atalaren garapenik ezak sortua oro har. Bizitzarekin bateragarriak diren agenesiei dagokienez, hala nola goiko edo beheko gorputz-atalekoetan, ezinbestekoa da ortopedia eta errehabilitazio tratamendua.

Agenesiak dituzten haurrei dagozkien arazoan xehetasunen berri izateko, harremanetan jarri ginen [Haur-protesien Erabiltzaileen Elkartearekin \(AUPI\)](#).

Patologia horri dagokionez, [galdera bat \(09/10/05/03/1290-7385\)](#) izapidetu zen Eusko Legebiltzarraren egoitzan [erantzun idatzia](#) jasotzeko.

Euskadiko osasun sistemak adingabe horiei ematen dien arretari buruz idatzizko erantzunean bildutako balorazioa abiapuntu hartuta, egoki iritzi genion erantzuna erkatzeari. Erkaketa eginda, elkarteak eman zizkigun datuak helarazi genizkion Osasun eta Kontsumo Sailari.

Osasun Administrazioaren aldetik jaso genuen erantzuna ikusita, komenigarritzat jo genuen bilera bat bultzatzea. Alde batetik, osasun sistema publikoaren hainbat aldetatik aurreikusitako erantzun orokorraren berri izan zezakeen haur-protesien erabiltzaileen elkarteak (AUPI), eta bestetik haien seme-alaben arretan elkarteko kideek dituzten zailtasunak entzun ahal izango zizkion Osakidetzak elkarteari.

Bilera baliagarria izan zen, zeren eta Administrazioak funtsean Eusko Legebiltzarraren erantzunean bildutako agenesien arretarako jarraibideak erkatzeko modua izan baitzuen, eta jarraibide horien funtzionamenduari buruz elkarteko ordezkariak zuzenean izan zuten horien berri, ukituriko pertsonak diren aldetik.

Funtsean, egungo jakintza mailarekin bat ez datozen agenesien balorazioak izaten dira batzuetan, eta horixe da arazoa. Horren ondorioz, aurreikusitako arretari buruzko inolako informaziorik gabe irteten dira haurraren senideak ospitaletik (protesia, errehabilitazioa, etab.).

Osakidetzak eta elkarteak izandako bilerak direla-eta, egungo funtzionamenduaren zenbait egokitzapen aztertu beharra baloratu zen, arazoarekin jaiotzen diren haur guztiek agenesiari buruzko hasierako balorazioa izan dezaten, baita errehabilitazio plan bat ere, hain zuzen hainbat arrazoi tarteko gaur beti egiten ez den jarraipen bat bideratuko duena.

Osakidetzak konpromiso hauek hartu zituen bere gain:

- Elkarteak planteaturiko egoerak galarazteko modua aztertzea, zehazkiago, ospitaleko alta ematean dagoen informaziorik eza.
- Erreferentzia zerbitzu bat izateko aukera aztertzea.
- Errehabilitazio plan bat planteatzea, egun ez dagoen jarraipenarekin; izan ere, errehabilitatzaileek eurek horren falta sumatzen dute, arreta hobeagoa lortze aldera (gurasoak Bartzelonara joan ohi dira, ia soilik protesia berritzeko).

Harremanoi esker, lankidetzarako dinamika bati ekiteko modua izan da AUPI elkartearen eta Osakidetzaren artean; informazioa guraso guztien eskura izateko lagungarria izan daiteke.

IV.4. Hartutako kalte zerebralak edota bestelako gaixotasun neurologikoak dituzten pertsonak

Gaixotasun neurologikoen errehabilitazioaren arloko arazoengatik inguruan izan genuen jarduketan aipatu genuen iaz, baita hartutako kalte zerebralak dituzten pertsonen tratamendu neuropsikologiko osoa bermatu beharra ere.

Gure jarduera, gehienbat, Euskal Herriko Justizia Auzitegi Gorenak ezartzen duen doktrina kontuan hartu beharrezko ingurukoak izan zen, errehabilitazio neuropsikologiko errehabilitazio tratamendua jaso dezaketen pazienteek errehabilitazioa ahalbidetzeko edo, hori ezean, arreta pribatuan eginiko gastuak itzul dakizkien.

Osasun eta Kontsumo Sailaren erantzunak luze jo badu ere, esan behar dugu pozik gaudela errehabilitazio neuro-psikologikoa Euskadiko Osasun Sistemaren zerbitzuko prestazio gisa sartu izanagatik.

Zerbitzu berri hori bi neurritan gauzatu da bi lurralde ezberdinetan, non-eta hornitzaileak ere ezberdinak diren:

- Gipuzkoako Lurralde Historikoa. Osasuneko Lurralde Zuzendaritzak osasun hitzarmen bat ezarri du [Aita Mennirekin](#). Izan ere, Sailak jakinarazi digunez, ospe, eraginkortasun eta egiaztaturiko kalitate handiko zentro espezifikoak dauka. Osasun Administrazioak adierazi digunez, harturiko kalte zerebral traumatikoak dituzten pazienteak zentro horretara bideratu ahal izango dira 2011n, eta diru publikoaz finantzatzeko dira. Erantsi dutenez, indikazio-deribazio protokolo bat ezarri da, non, lehenik eta behin, gaitz traumatologikoak dituzten pazienteak sartu diren, eta denboraren joan-etorriarekin, bestelako jarraibideak gehitu dira, gehienbat

jatorri baskularrekoak. Pertsonarik gazteenei eragiten dien jarraibidea aukeratu da. Aipatu dutenez, jarraibidea pixkanaka sartzeak bideragarritasun ekonomikoa eta emaitzen kontrol hobea ahalbidetzen ditu.

- Bizkaiko Lurralde Historikoan, Osakidetzak, zerbitzuen hornitzailea den aldetik, Gorlizko Ospitalea aukeratu du errehabilitazio neuro-psikologikorako erreferentziako zentrotzat, zeren eta tradizio handikoa baita, errehabilitaziorako helburu argia baitu eta haren baitan horrelako unitate bat bultzatzeko baldintzarik onenak betetzen baititu. Erantsi dutenez, zentroa ezartzeko eta garatzeko, edozein zerbitzuren moduan, aurrekontuen baliagarritasunaren mendean egon beharra dago. Beraz, Gipuzkoan bezala, pixkanaka joango da finkatuz eta garatuz.

Sailak azaldu zigunez, hainbat dira errehabilitaziorako tratamendua jaso dezaketen gaitz neurologikoak eta hainbat jatorritakoak (traumatologikoak, neurologikoak, endekapenezkoak, baskularrak, tumoralak, infekziosoak, etab.); hainbat urtetatik hona, zerbitzu publikoek –Osakidetzak gehienbat– eta zentro pribatu itunduek eskainitako terapia mota hori hobetzeko planak ezarri dira. Argitu zigunez, bitarteko terapeutiko horiek hainbat espezialitate mediko hartzen dituzte (neurologia, neurokirurgia, errehabilitazio-fisioterapia, psikologia-psikiatria, etab.), eta hainbat laguntza-eremutan ematen dira (lehen mailako arreta, akutuen ospitalea, egonaldi ertain eta luzeko ospitaleak, buruko osasuna, etab.).

Harturiko kalte zerebralei dagokienez eta Sailak jakinarazitakoaren arabera, gehienbat traumatismo kraneo-enzefalikoek edo buruko isuri baskular akutuek eragindakoak dira. Gainera, hainbat espezialitate eta tresna lantzen ari ziren tresnen laguntza integrazio nahikorik izan gabe. Administrazio honek onartu zuenez, hartutako kalte zerebralaren tratamenduak emaitza hobekak lortzen ditu errehabilitazio neuro-psikologikoko zentro integratuetan integratu gabeko hainbat tresnatakit landutako betiko tratamenduak baino, eta halaxe dela frogatu du ebidentzia zientifikoak. Hori dela-eta, komenigarria zen errehabilitazio neuro-psikologikoa prestazio bereizitatzat hartzea, “zerbitzu integratu”aren ikuspegitik hartuta.

Osasun eta Kontsumo Sailak tratamendu neuropsikologiko hori pixkanaka sartzeko iragarritako urratsak 2011n bete ahal izatea espero dugu.

IV.5. Buruko osasun arazoak dituzten pertsonak

Arartekoak honako gai honi buruzko tailer tematiko honetan hartu du parte: [Giza eskubideen egitura nazionalak buruko osasun arazoak dituzten pertsonen eskubideen sustapenean duten eginkizuna](#). Tailer hori [Estatuko Herriaren Defendatzaileak](#) bultzatu du eta [Europako Kontseiluaren](#) eta [Europako Batzordearen](#) laguntza izan du *Peer to peer* II. Proiektuaren eremuan. Proiektuaren xedea horrelako egitura nazionalen sare aktibo, independente eta ez judizialak ezartzea da. Nazioarteko eztabaida-gune horretan, Europako herriaren defendatzaileen ordezkariak izan ziren, baita [Munduko Osasunaren Erakundea](#), Europako Kontseilua, [Europako Giza Eskubideen Auzitegia](#) eta arloko hainbat aditu.

Erakunde horiek beren lanean dituzten esperientzien, jakintzaren, jardun onaren eta oztopo nagusien bateratze-lana egin ondoren, honako honen aplikazioa jorratu zen bereziki buruko osasunaren eremuan: [Ezinduen eskubideei buruzko konbentzioa](#).

Eztabaidagai izan ziren bereziki delikatuak diren arloak hala nola ospitaleratzea eta nahi ez diren tratamenduak, hertsazko bestelako metodoen erabilera (isolatzea eta eustea) edo pazientearen intimitatea nabarmen sartzeari dakarten tratamenduak.

Gai horren gainean, [Konstituzio Auzitegiaren \(KA\) 2010eko abenduaren 2ko Epaia](#) aipatu nahi dugu hemen. Epaia horren bidez Konstituzioaren kontrakotzat jotzen dira Prozedura Zibilari buruzko urtarrilaren 7ko 1/2000 Legearen 763.1 artikuluko hainbat tarteki, hain zuzen osasun mentaleko establezimenduetan behartuta sartzearekin lotutakoak, izan ere, neurri hori, askatasuna kentzekoa denez gero, lege organikoz bakarrik arautu daiteke.

Konstituzioaren aurkakotzat jo izanda ere, ez da baliogabetzat jo testu hori, Konstituzio Auzitegiaren iritziz, "baliogabetzeak legerian hutsune bat sortuko lukeelako, eta hori ez delako batere komenigarria, are gehiago horren eduki materiala zalantzan jarri ez bada". Hala ere, auzitegi horrexek zera eskatu dio legegintzako botereari: ahalik eta azkarren arautu dezala, lege organiko baten bitartez, nahasmendu psikikoagatik inor bere borondatearen kontra barneratzeko neurria.

Tailer tematikoko edukiei berriro helduz, espetxeetako osasuna eta osasun sistema nazionalen arteko beharrezko koordinazioa ere azpimarratu zen, edo ezinbesteko gizarteratze-laneratzearen sustapena eta buruko gaitzak dituztenen partaidetza.

Ondorio gisa esan dezagun, oro har eta printzipio, postulatu eta gomendio ugari eman badira ere eta hitzarmen eta konbentzio lotesleak onetsi badira ere (berez, bermeen nazioarteko sistema osatzen dute buruko osasun arazoak dituzten pertsonen eskubideei dagokienez), onarpen horiek praktikan jartzeko defizit nabarmena dagoela ikusten da. Horretarako, osasun mentalaren arloan lan egiteko modu aktiboagoa proposatu beharko diogu geure buruari eskubide horiek babesteko eginkizuna dugun erakundeok.

Bestalde, 2010eko urriaren 28an, [Bizkaiko gaixo psikikoen eta senideen elkartearen \(AVIFES\)](#) zentro berria inauguratu zen, eta bertan izan zen erakundeko pertsonala. Zentro iristerraza da, 150 metro koadro ingurukoa, Santutxuko erdialdean kokatua. Informazio, orientazio eta aholkularitza lanak betetzeko sortu da. Jakin badakigunez, norberaren autonomiaren, bizikaltatearen eta taldearen komunitatean txertatzearen alde egiten du lan elkarteak 1986tik hona, eta gaixo mental eta senideentzako harrera-programa bat, laguntza eta informazioa ditu, haien gaixotasunari dagozkion gaien inguruko gizarte, osasun, ekonomiaren arloko bitartekoak helarazteko eta aholkuak emateko.

2010ean, Bilbo udalerrian etxerik ez dutenentzako arreta psikiatrikoko programa bat abiarazi da, Osasun eta Kontsumo Sailaren Bizkaiko Lurralde Zuzendaritzaren eta [Bilboko Udalaren](#) Gizarte Ekintza Arloaren arteko koordinazioaren emaitza. Bilbo udalerrian bizi diren gaixotasun larria duten etxerik gabeko pertsona eta adinekoentzako programa da, hain zuzen ere arreta jaso ez duten edo osasun mental publikoko sarearekin loturarik ez duten pertsonentzat.

V. Beste kexa espediente batzuen azterketa

Jarraian, urtearen barruan izapideturiko zenbait kexa-espedienteren berri emango dugu, berebiziko garrantzia dutelako:

V.1. 84 urteko pertsona bat agertu zaigu, mendekotasuna eta 2010etik honako hondar-hemiparesia duena, baita likido asko edanarazi eta behin eta berriz agertzen zaizkion arnas gaitzak ere, baina osasun publikoak esleituriko xurgatzaile kopurua nahikoa ez zela adierazi zuen.

Aurreko txostenetan adierazia dugunez, gernu-inkontinentziarako xurgatzaileen kopuru estandar bat ezartzeak, oro har, ez luke eragozpen izan behar, gure ustez, kopuru handiagoa emateko nahikoa egiaztatuta dagoen kasuetan.

V.2. Bizkarrezur-muineko gaitza dela-eta, tetraparesia du hamaika hilabeteko haur batek, eta bizi ahal izateko, arnasmailu mekanikoa, gastrostomia-zunda bat eta mikziorako zundatzea behar ditu. Amak planteatu digunez, zaintzarako eginkizun nagusietan, etxez etxeko laguntza zerbitzuko profesionalen laguntza behar du, eta profesional horiek osasun arloko trebakuntza izango dute.

Erakunde honek eginiko galderari emandako erantzunean, Osakidetzak aitortu zuenez, erabateko mendekotasuna zuen haurrak arnasa hartzearen, jatearen eta higiena mantentzearen inguruan. Ondorioz, erabat lan neketsua zen gurasoentzat eta, beraz, zeharo justifikatuta zegoen erizaintzako euskarria jasotzea ordutegi partzialean, eguneko zenbait ordutan. Laguntzak –gehitu zuen– familiaren egoera hobetuko luke, bereziki beste alabari arretea emateko. Jakinarazi zigunez, antzeko inguruabarretan, Lehen Mailako Arretea Zerbitzuen edo Osasun Lurralde Zuzendaritzaren bidez eskaintzen da laguntza hori, baina kasu jakin horretan, familiak [Erreterriako Udalera](#) jo duenez gero eta udalak eskaturiko laguntza eman duenez gero, konponbide zuzena hartu zela irizten zioten.

Udalak premia larriaren aurrean, erantzukizunez jokaturik, eskainitako laguntzak –guztira lau ordu eta erdi astean– ez du galarazi behar Osakidetzak horrelako kasuetarako aurreikusitako erizaintzako euskarria ematea behar bezalako jarraipena izateko xedeaz. Horrenbestez, uste sendoa dugu modu normalizatuan abiaraztea zerbitzua.

V.3. Bermeoko Ospitale Psikiatrikoan egoitza duen gizon batek irtenaldiak ditu hilean lau egunetan gutxi gorabehera, eta errolatuta ez egoteak dakartzkion arazoez galdetu zigun. [Bizkaiko Foru Aldundiko](#) Babes Erakundearekin harremanetan jarrita, gizarte laguntzaileak berretsi egin zigun pertsona hori ez zegoela errolatuta, zeren eta, printzipioz, ospitaleak ez baitzuen uzten egoiliarak errolatzen. Jakinarazi zigunez, hainbat gestio egiten ari dira arazoari konponbidea emateko. Errolatuta ez egoteak gure ustez gizarteratze-prozesuan dakartzan oztopoen berri eman genien, baita zenbait zerbitzu eta baliabide publiko eskuratzeko ere (udal, foru eta autonomia mailako arau ugari dago, eta horietan guztietan exijitzen denez, ezinbesteko beharkizuna da udal erroldan izena emanda egotea edo erroldan antzinatasun jakin bat izatea zenbait prestazio publiko eskuratzeko, etab.). Bi hilabeteko epea baino lehen konpondu zen arazoa, eta eskatzailea zentro psikiatrikoan zegoen errolatuta.

V.4. Orain ere kexak biltzen ari gara erakundeek osasun mentalaren arloko bitarteko egiturei laguntzarik ez ematearen edo nahikoa laguntza ez ematearen inguruan: ospitaleak edo eguneko zentroak, tailerrak, prebentzio programak, osasuna eta errehabilitazioa sustatzea, komunitate terapeutikoak, babesturiko pisuak, lan-zentroak, klubak... Behin eta berriz adierazi dugunez, ospitale psikiatrikoetan dauden edo zeuden pertsonen desinstituzionalizatzeko prozesuak egiteko ezinbesteko tresnak ziren, baita osasun mentaleko zentroetan edo egonaldi laburreko ospitaleratze-unitateetan eginiko jarduketak osatzeko ere.

V.5. Beste kasu batean, bizitza autonomoa galarazten zion gaixotasuna zeukan kexa aurkeztu zuenak, eta laguntza pertsonalerako prestazio ekonomikoa jasotzeko eskubidea iraungi zela ikusi zuen, zeren eta koinata kontratatu baitzuen, senarraren arreba. Horrenbestez, ordaindu behar ez ziren prestazioak itzultzeko prozedura hasi zen.

Gipuzkoako Foru Aldundiak behar bezala aplikatua zuen bere araudia, zehazkiago, prestazioa arautzen duen [uztailaren 21eko 25/2009 Foru Dekreturen](#) 16. artikulua. Horren bidez, behar-kizun hau ezarri da: laguntzaile pertsonalak ahaidetasunik ez izatea onuradunarekin (ez dago lagarren mailatik gorako ahaidetasunik odolkidetasuna, afinitatea edo adopzioa dela-eta).

Hala ere, zenbait gomendio helarazi genizkion foru erakundeari, beharkizun hori kentzea sustatzeko, zeren eta, gure ustez, beharkizunak zekarren bazterketak ez baitzuen lege babesik (ez dago ezarrita Mendekotasunaren Legearen ezein epigrafetan, eta ez dago xedaturik arlo horretan erreferentziakoa den ezein errege dekretu, ministerio agindu edo estatu mailako ebazpenetan).

Ondoko hauei buruzko baterako interpretazioa egin da: Mendekotasunaren Legearen 18 eta 14.4. artikulua, [mendekotasuna duten pertsonen zaintzaileen Gizarte Segurantzara araupetzen duen Dekretua](#), eta 25/2009 Foru Dekretuaren 14 d) artikulua. Horietatik ondoriozta daitekeenez, soilik galarazten zaie laguntza pertsonalaren prestazio ekonomikoa mendekotasuna duen pertsonarekin bizi diren senideei (hirugarren mailako ahaidetasunera arte), zeren eta, hala denean, soilik PECEF jaso baitezakete. Ez zen halakoa aztergai dugun kasua.

Mendekotasuna duen pertsona bat zaintzeko kontratatu zen pertsona. Nabardura hori bereziki hartu behar da aintzat, horrelako arreba motan ezinbestekoa baita kontrataturiko pertsonarenganako ahalik eta konfiantzarik handiena izatea. Interesa duenak eta senarrak iritzi zioten koinata zela (gizonaren arreba) laguntza pertsonalerako lanak egiteko pertsonarik egokiena eta berme gehien ematen ziena. Pertsona hori ez zen bizi mendekotasuna zuen pertsonarekin eta, beraz, ez zen bidezkoa familian zaintza-lanak betetzeko pertzepzioa jasotzea.

Gure ustez, senidea izateak ez luke galarazi behar pertsonak laguntzaile pertsonalaren lanbide-jarduera betetzea, eta ez luke eragin behar jarduera hori egiteko gaitasuna edo egokitasuna gutxiestea.

Langileak, kasu bakoitzean, exijituriko lanerako baldintzak betetzea eta jarduera edo lanbidea betetzeko prestakuntza egiaztatzea izango litzateke egokia, gure aburuz.

Kontrataturiko pertsona senidea izateak ezin pentsaraz diezaguke *iuris et de iure* soldatapeko profesionala ez izatea.

Ez dugu ulertzen zergatik baztertzen diren arau horren aplikazio subjektiboaren eremutik laugarren gradurainoko ahaidetasuna duten senideak.

Bazterketa horren atzean, beharbada, senideen abusu edo iruzurren gaineko beldurra egon daiteke, lanbide-jarduera hori bete ez duten senideak izan litezkeelakoan. Egokitzat eta komenigarritzat jotzen dugu Administrazioak iruzurra galarazteko eta iruzurrari aurre egiteko bideak bultzatzeko nahia izatea. Baina, ikus daitekeenez, *iuris tantum* presuntzioa da, hots, kontrako froga onartzen du, eta gehienbat kontrataturikoa soldatapeko langilea dela egiaztatzen duten zenbait beharkizun betetzean gauzatzen da. Inguruabar hauez ari gara: langilearekin ez bizitzea, haren pentzura ez egotea, Gizarte Segurantzaren erregimenean alta emanda egotea eta haren kuotak egunean izatea eta lan-kontratua edukitzea. Horiek guztiak bete dira kasu honetan.

VI. Ondorioak

Euskadin kronikotasunaren erronkari aurreko egiteko estrategia berria, gure ustez, tresna baliagarria da Osasun eta Kontsumo Sailak gaixo kronikoentzako arretan eta Arartekoak hartutako konpromisoak jarraitzeko epe ertainerako planteaturiko helburuak ezartze aldera.

Estrategiaren 9. proiektuak dakarrenez, soilik hobetu daiteke sistema lehen mailako arreta, ospitaleak eta gizarte zerbitzuak independenteak direla kontuan hartzen bada. EAEn arreta soziosanitarioaren jarraibideak egiteko zirriborroan edo esparru-agirian ere islatu da ildo beretik jardun beharra; izan ere, agiri hori laster onestekotan dira.

Nolanahi ere, aztergai dugun moduko hain talde heterogeneoak dakarren arazoa, dudarik gabe, gizarte-osasuneko arazoa da. Halaxe egiaztatu ahal izan dugu osasun mentaleko arazoak dituztenek edo senideek erakunde honen aurrean planteaturiko gaietan nahiz ezintasun organikoa (giltzurrun-gutxiegitasun kronikoa dutenak, giltzurruna transplantatuta dutenak, gaixotasun kardiobaskularrak edo biriketakoak dituztenak, hezur-muin edo gibela-ren gaixotasunak dituztenak), linfedema primarioa edo sekundarioak, agenesiak edo gaixotasun neurologikoak dituztenek aurkezturikoetan.

Erakunde honek beste tresna bat betetzearen inguruko jarraipena ere egin beharko du: *EAEko osasun mentaleko estrategia 2010*. Izan ere, horren berri eman genuen 2009ko gure txostenean.

Gaixo kronikoen eskubideak sustatzearen arloan ohartarazi genuenez, laguntza emateko elkarteen lana oso eraginkorra da eta, gainera, solaskide baliagarriak izateko modua ematen digu haiek dituzten eragozpen nagusien berri izateko. Horrek erraztu egiten digu euskal administrazioetan dugun zeregina: zailtasun horien eta hobetzeko proposamenen berri ematea.

III.5

ESPETXERATUAK

5. ESPETXERATUAK

I. Aurrekariak



Askatasunik gabe dauden pertsonen arreta beti izan da Arartekoaren kezka-arloetako bat, eta esparru horretan azterlanak egin ditu, baita adierazpen publikoak eta haren administrazioean dauden administrazio-jardunaren esparru guztiekin lotutako ekimenak ere. Hala ere, arreta publikoaren gune diren kolektibo sozialen artean, espetxerata dauden pertsonen kasua da beren ahultasun-egoera jarduera publikoaren ondorio zuzena den bakarra, zigor-betearazpenaren ondoriozkoa, hain zuzen, eta erakunde honek ezin du esparru horretan bere kontrola formalki gauzatu. Izan ere, arlo horretako eskumena, Autonomia Estatutuan jasota dagoen arren, oraindik ez zaio transferitu Eusko Jaurlaritzari.

Hala ere, administrazioaren jardueraren beste alderdi batzuek eragina dute espetxeratu bizi baldintzetan, edo marjinaltasuna-delinkuentzia-kartzela arteko gurpil zoroa hausten saiatzeko dira, gure espetxeetako pertsona gehienak gurpil zoro horretan murgilduta egoten baitira, eta kartzelatik igarotzeko esperientzia, faktore desozializatzaile gisa, ez dago, inola ere, horretatik bereizirik. Osasuna, prestakuntza, ongizate soziala, gizarteratzea eta laneratzeari buruz ari gara. Administrazioek, baliabide horien bidez, ahaleginak egin behar dituzte, berriro sozializatzea lortzen ez bada ere, gutxienez, ahal den neurrian, zigor-betearazpenaren ondorio desozializatzaileak murrizteko.

Jarduera horiek euskal administrazioen zerbitzuen sare normalizatuari dagozkio eta Arartekoak eskumenak dauzka esparru horretan; eta, horrenbestez, horien kontrolean eta sustapenean gauzatzen du, funtsean, bere lana erakunde honek presoak gizarteratzeko helburuarekin, gizarteratzea bultzatzeko helburua duen ekintza plan bati jarraiki.

Arartekoaren aurrean kasu zehatzekin lotuta aurkeztu diren kexei dagokienez, aurten guztiak izan dira gai hauei buruzkoak: lekualdaketak, zehapenak, helmugak, gradu-atzerakadak eta espetxeko onurak ukatzea. Arlo horiek guztiak espetxeen administrazioaren eskumen eksklusibokoak dira, eta, ondorioz, estatu mailako herriaren defentsariari bidali behar izan dugu. Hala eta guztiz ere, gaiaren inguruan borondate onez gestio batzuk egin ditugu kasuan kasuko espetxeen zuzendaritzekin, baita Herrizaingo Sailaren menpe dagoen [Espetxeetako Idazkaritza Nagusiaren](#) aurrean ere.

II. Araudi testuingurua eta soziala

II.1. *Espetxeen arloan eskumenak osoki eskuratzeko beharra*

Txosten hau bukatu den unean, Euskal Autonomia Erkidegoko espetxeetan 1.403 pertsona daude guztira. 1.266 gizon eta 137 emakume. Horien laurdena ia behin-behineko

espetxealdian daude eta heren bat atzerritarrak dira. Zigorra betetzeko kartzela bakarra Langraiz Okakoa da. Bertan daude atxilotu gehienak (700 inguru). Gainerakoak antzera banatuta daude Basauri eta Martuteneko prebentzio zentroetan. Bestalde, Euskaditik kanpoko kartzeletan espetxeratuta dauden euskal herritarren kopurua antzekoa da.

Gure azken txostenetan behin baino gehiagotan azpimarratu dugu espetxeen arloko eskumenak oraindik ez zaizkiola Eusko Jaurlaritzari transferitu, transferitzea nahi den arren, baina ez du oztopo izan behar euskal administrazioek Legearen esparruan ahal duten guztia egin dezaten kudeatzen duten zerbitzuen sare normalizatuak pertsona horiek barne har ditzan. [Justizia eta Herri Administrazio Sailak](#) interesa agertu du esparru horretako eskumena ahal beste bultzatzeko, hura osatzen duten arlo bakoitzean zehazki lan eginez.

Ikuspuntu hori oso positiboki baloratzen dugu eta horrek zuzendu du, hain zuzen ere, Hezkuntza eta Osasun arloko eskumenak eskualdatzeko duela gutxi lortu den akordioa. Ezin da ahaztu, ordea, horrek bi arlo horietan lan egiten duten funtzionarioentzat dakartzan hobekuntzez haraindi, gauzak gutxi aldatu direla eskumenen "gune gogorra"ri dagokionez. Horiek, gizarteratzeko lanari dagokionez, honako hauek dira funtsean:

- Batetik, espetxeen sailkapen, helmuga eta barne-araubideetan eragina duten erabakiak hartzeko aukera ematen dutenak. Laguntza-izaera ez duten arren, esperientziak erakusten du erabakigarriak direla presoan ibilbidean beren zigorra betetzen duten bitartean, baita bere gizarteratze eta laneratze prozesuan babes erabakigarria jasotzeko aukeratarako ere.
- Bestetik, prozesu honek arrakasta izateko funtsezkoak diren hiru instantziaren artean lankidetzaren esparrua ezartzen direnak: gizarte zibiletik laguntzen duten ekimenak, espetxeen arloko gizarte zerbitzuak eta Eusko Jaurlaritzaren zigor-betearazpenerako eta gizarteratzeko babes zerbitzuak.

Hortaz, eskumenen transferentzia, gure ustez, funtsezko baldintza da euskal administrazioa ahalik eta baldintzarik onenetan egon dadin arlo horretan politika koherentea autonomoki garatu ahal izateko.

II.2. Zigor-arloko eta espetxeetako araudia: une honetako oztopoak eta aukerak

II.2.1. Espetxeaz kanpoko babesa zigor-betearazpenerako eta gizarteratzerako

Askatasunik gabe dauden pertsonen egoera zehazten duen araudia, 1995eko Zigor Kodea onartu zenetik, praktikan, askatasuna kentzeko zigorra gehiago erabiltzea, zigorrak luze-agoak izatea eta zigorra gizarteratzea errazten duten bideen bitartez gauzatzeko aukerak mugatzea eragin duen politika kriminal baten bidez eratu da.

Azken horiei dagokienez, ordea, Legeak organo judizialei paper garrantzitsua egotzen die zigor-betearazpenaren esparruan. Zehazki, erabakiak hartzen dituzte eta erabaki horiek hartzean, erabakigarria da preso baten ibilbidea eta perspektibei buruz daukaten informazioa. Eta hor,

euskal administrazioek esku hartzeko aukera bikaina dute, zigor-betearazpenerako eta gizar-teratzeko babes zerbitzuen bidez, hain zuzen.

Horren harira, [Espetxeen arloko Lege Organiko Orokorrak](#) honakoa xedatzen du:

“Concluido el tratamiento o próxima la libertad del interno, se emitirá un informe pronóstico final, en el que se manifestarán los resultados conseguidos por el tratamiento y un juicio de probabilidad sobre el comportamiento futuro del sujeto en libertad, que, en su caso, se tendrá en cuenta en el expediente para la concesión de la libertad condicional”.

Egia da [Espetxeen arloko araubideak](#) txosten hori Tratamendu Batzordeak jaulki behar duela aurreikusten duela. Hala eta guztiz ere, ez da ulertu behar Zaintza-epaileak txosten bakarra duenik baldintzapeko askatasunaren gaineko erabakia hartzeko. Eta horixe ematen du ulertzeraz 1993an jada Zaintza-epaileen VII. Bileran hartu ziren erabakietako batek. Bertan, honakoa adierazten zen:

“Hacer presentes al Ministerio de Justicia e Interior la necesidad de dotar a los juzgados de Vigilancia de los equipos técnicos, de la infraestructura y los medios necesarios para el desempeño en buenas condiciones de una función que tan directamente afecta a la garantía de los derechos fundamentales.”

Erabat onargarria da epaileak espetxeen administrazioetik kanpoko iturrietara jotzea txostenak lortzeko, [Botere Judizialari buruzko Lege Organikoko](#) 508. artikuluan aurrez ikusten denari jarraiki, alegia, Epaitegiak adituen aholkularitaz baliatu ahalko dira. Madrilgo Espetxeratuaren Zaintzako Epaitegiaren 2004ko urtarrilaren 14ko autoan jasotako argudioen arabera, eta bertan aipatzen dena jaso dugu interesgarria delako, gure ustez, arlo honetan funtzio jurisdikzionaletan eskaini dezaketen laguntzari egozten dion rolari dagokionez:

“...aunque el pronóstico favorable de reinserción social debe ser efectuado por la Junta de Tratamiento del Centro Penitenciario, los informes por este órgano elaborados no pueden ser los únicos a tener en cuenta por el Juez, y a proceder a la valoración judicial de todos los informes que consten en el expediente penitenciario, sin tener que quedar sometidos por la valoración final que se haga de los mismos por parte de la Junta de Tratamiento. Lo contrario dejaría a este órgano jurisdiccional sin posibilidad de discrepar de la administración, por lo que su función constitucional del art. 117 C.E. de hacer “ejecutar lo juzgado” quedaría vulnerada. El juez no es un ‘corre ve y dile’, es un órgano jurisdiccional que dicta resoluciones. Se trataría de conceder el valor de material probatorio a todo el expediente administrativo-penitenciario. Así como la posibilidad de que el Juez de Vigilancia Penitenciaria pueda solicitar de oficio los informes que considere convenientes a entidades u organismos públicos o privados que le permitan hacer la valoración del pronóstico final. Esta posibilidad se encuentra por aplicación analógica de la libertad condicional. El Código Penal de 1995 profundiza en la anterior regulación de la libertad condicional para insistir en que es posible el asesoramiento de los especialistas que considerase necesario a los efectos de realizar la valoración de pronóstico favorable o desfavorable de reinserción social.”

La nueva regulación penal hace desaparecer esta posibilidad en materia de libertad condicional. No obstante, es claro que volvemos al sistema anterior al C.P. del 95 en el que el Juez podía valorar de oficio, con los informes que considerase convenientes el requisito de 'hacer una vida honrada en libertad'. Esta regulación, en comparación con la del C.P. 95 y la nueva, radica en una única diferencia: la sustitución de los términos con contenido moral (vida honrada) por otros más técnicos (pronóstico favorable). El resto continúa igual. De manera que el Juez de Vigilancia tiene la posibilidad de realizar esa valoración con independencia de la que se realice por la Administración penitenciaria, de lo contrario, no cumpliría la función del art. 117 C.E; y para ello, necesariamente, tiene que apoyarse en informes técnicos, que pueden ser penitenciarios o extrapenitenciarios. Un argumento más. El Juez en materia penal, de oficio, que no rogada como la justicia civil, tiene que tener la posibilidad de solicitar cuantas diligencias e informes considere convenientes a los efectos de fundamentación de sus resoluciones. Con fundamento legal tendríamos que acudir al ámbito civil en el que se permite al Juez, de oficio o a instancia de parte, que se practiquen las pruebas sobre hechos relevantes si las pruebas existentes hubieran sido insuficientes para dictar la resolución final (Art. 435.2 LEC). El carácter supletorio del derecho civil respecto de los diferentes ámbitos del ordenamiento permitiría esta posibilidad”

Ohar horien arabera baloratu behar dira, gure ustez, batetik, Eusko Jaurlaritzak gizarteratzerako babesaren arloan adibidez eskaintzen dituenen antzeko zerbitzuek egiten duten lanak zeregin jurisdikzionalerako duen garrantzia, eta, bestetik, horren zentzua horien lana oinarritzen duen Hitzarmenaren esparruan. Hitzarmen hori Eusko Jaurlaritzak 1994ko apirilean [Justizia Ministerioarekin](#) sinatu zuena da. Hitzarmenaren Hirugarren Klausulako 6. zenbakian, bere ekintza-esparrua honakoa dela ezartzen du:

“Potenciación de la labor de asistencia social y de las prestaciones sociales, dirigidas a los/as internos/as y liberados/as y a los familiares de unos/as y otros/as. Las actividades de este área comprenden en concreto:

- a) Información y asesoramiento a los/as internos/as sobre los recursos existentes en materia de servicios sociales y canalización de las demandas recibidas a los servicios correspondientes.*
- b) Colaboración en la realización de informes de base precisos para documentar las diferentes decisiones a adoptar durante el proceso de tratamiento de los/as internos/as, los cambios de situación jurídica y/o penitenciaria, el seguimiento de los/as liberados/as condicionales o la concesión de determinadas prestaciones sociales.*
- c) Atención a los/as internos/as en general, priorizando los siguientes colectivos: Población toxicómana, mujeres, jóvenes. Referente a la población toxicómana, el modelo de intervención será mediante la integración en programas comunes en los que se incluya la derivación a la comunidad terapéutica por aplicación del artículo 57.1 del Reglamento penitenciario [actual 182 RP].*
- d) Atención asistencial a familiares de los reclusos/as, dentro de las competencias atribuidas por el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma del País Vasco.*
- e) Seguimiento y apoyo a los/as liberados/as condicionales que lo requieran, en concreto septuagenarios/as y enfermos/as terminales”*

II.2.2. *Administrazio zentrala eta autonomikoaren arteko lankidetzaren ezinbestekoa da*

Azaldutako araudi esparruaren arabera, gure ustez, beharrezkoa da bi administrazioen arteko koordinaziorako irizpideak ezartzea, batek zein besteak gizarteratzearen esparruan dauzkaten baliabideei ahalik eta errendimendu handiena ateratzeko, baita epaileei eta auzitegiei arlo horretan laguntzeko gaitasunari dagokionez ere. Gure ustez, irizpide horiek jarraibide gisa balio behar dute, halaber, behin betiko eskualdaketa gauzatu baino lehen berriz planteatu litekeen eskumenen edozein eskualdaketa partzialerako.

Zentzu horretan, eta espetxeren arloko sailkapenaren esparruan proposamenak egin eta erabakiak hartzeko gaitasunak Estatu Zentralaren eskumen diren bitartean, arrazoizkoa dirudi Espetxeren arloko Gizarte Zerbitzuei (Barne Ministerioaren menpekoak izanik) Espetxeren arloko Araubidearekin (EA) lotutako betearazpen alderdien kudeaketa, eta, zehazki, ondorengo esparru hauetako kasuen jarraipena eta txostenak:

- Erregimen irekiko modalitateetarako aukera ematen duten sailkapen proposamenak, eta askatasunik gabeko pertsonaren laneratze eta gizarteratze ibilbidearen araubide esparrua zehaztea.
 - o EA 100.2 artikulua bidez. Horrek araubide arrunta eta araubide irekiaren berezko alderdiak barne hartzen ditu, tratamendu programa espezifiko batean oinarrituz.
 - o EA 117. art., bigarren graduko sailkapena duten pertsona zigortuentzako programa espezializatuak gauzatzeko araubide neurri buruzkoa. Sailkapen horrek kartzelatik kanpoko instituzio batera irtetea dakar.
 - o EA 82. art.: araubide irekiko modalitate murriztua, bereziki azpimarratuz haren akonpainamendua bere gain hartzen duen erakunde baten laguntzarekin lana aurkitzeko aukeren arloa.
 - o EA 83. art., araubide ireki zabala, kanpoan lana edo prestakuntza jarduerak duten pertsonentzat pentsatuta dagoena.
 - o 86.4. art., gaua zentroan igarotzea ekiditen duen erregimen irekia. Hori kasuan kasuko pertsona aipatzen den tokian lokalizatzeko gailu telematikoen bidezko kontrolari esker egin daiteke.
 - o EA 182. art., hirugarren gradua, hainbat adikzio uzteko programak betetzera zuzenduta dagoena.
- Baldintzapeko askatasun proposamenak
- Gizartearentzat Lan Egitea.

Eusko Jaurlaritzaren [Zigor-betearazpenerako eta gizarteratzeko laguntza zerbitzuek \(ZGLZ\)](#) beren gain hartuko lukete, proposatutako irizpide horren arabera, Zigor Kodean aurreikusitako kondena-etendurekin lotuta epaileek eskatzen dituzten txostenen eta jarraipenaren funtzioa, baita segurtasun neurrien jarraipena eta betearazpenaren planak ere, eta, bereziki, osasun mentaleko arazoak dauzkaten pertsonen aplikatzen zaizkienak. Zeregin hori bateratu egiten da [atxilotuari laguntzeko zerbitzuek](#) gauzatzen dutenarekin, epaitegiek haren egoera osotasunean ezagutzea lortzen laguntzeko. Azken finean, epaitegiek horrekin lotuta hartzen dituzten erabakiek, batetik, zigor arloko erantzukizunak betetzea, eta,

bestetik, gizarteratzea lortzeko beharrezkoak diren prozesuei heltzeko lana, modu ezin hobean barne hartzea ahalbidetzea da helburua.

Horretarako, beharrezkoa da honako zeregin hauek gauzatzea:

- **Organo Judizialei dagokienez:**

- o Auzitegi eta epaitegiei informazioa ematea epaitutako pertsonaren egoera pertsonalari, familiakoari, sozialari, lan-arlokoari eta sanitarioari buruz, bai epaiketa iritsi bitartean haren egoeraren gainean hartzen diren erabakiei begira, bai zigorrak eta segurtasun neurriak gauzatzeari dagokionez.
- o Askatasuna kentzekoa ez den zigor bat aplikatzeko proposamenaren esparruan, gizarteratzeko lan bat egitea proposatzea, pertsona bakoitzaren kartzela eta zigor egoera osotasunean jasoz.
- o Epaitegiei informazioa ematea behin-behineko espetxealdian dauden pertsonak kartzelatik ateratzeko dauden baliabide sozialei buruz, baita berriro ere delituak gauzatzea prebenitzen laguntzen duten neurrien berri ematea ere, eta behin-behineko askatasunean gizarteratzeko planak hastea ahalbidetzea.
- o Instrukzio fasean aurreneurritzko espetxealdia dekretatu edo mantentzearekin lotutako erabakiak oinarritzeko balio duten txosten sozialak.
- o Etenaldien eta segurtasun neurrien arloko eskumena duen organo judizialak ezarritako exijentziak nola betetzen diren ikusteko jarraipena egitea.
- o Kasuan kasuko zigorra edo segurtasun neurria, askatasuna kentzekoa ez dena, betetzeari dagokionez, laneko planari buruzko ahozko epaiketarako txosten-proposamenak egitea.
- o Neurri alternatiboa betetzearekin lotuta, hasierako txostenak egitea, baita bi edo hiru hilez behingo jarraipen txostenak eta betetzearekin lotutako jazoeren txostenak ere.
- o Neurria bukatzen denean, txostenak egitea.
- o Epaitegietako atxilotuen liburuaren eguneroko kontrola.
- o Prozesuak hala eskatzen duenean, etenaldien baldintzak aldatzeko proposamenak egitea.
- o Aurrekariak baliogabetzeko tramitazioan laguntzea.
- o Etengabeko harremana eragile judizialekin, funtzionarioekin eta epaileekin.
- o Epaitegiei baliabide sozialei buruzko informazioa eta aholkularitza eskaintzea.

- **Auzitaratutako pertsonari dagokienez**

- o Harrerako motibazio-elkarrizketak ziegetan, kartzelan edo SCJren bulegoetan.
- o Egoera pertsonalaren inguruko informazioa biltzea.
- o Zigortutako edo segurtasun neurria ezarri zaion pertsonari laneratze prozesuan laguntzea.
- o Plan pertsonalak egitea eta, kasuan kasu, pertsonari bere gizarteratze prozesuan laguntzeko lana gauzatzen duen sozietate zibilaren erakundeekin koordinatzea.
- o Tratamendu, harrera edo babes baliabideak besterentzea.

- o Beharrezkoa den maiztasunarekin, elkarrizketen bidez jarraipena egitea.
 - o Familiarekin harremanetan jartzea eta familia-mapa egitea. Familiei babesa eta informazioa eskaintzea kasuan kasuko pertsonari prozesuan laguntzeko.
 - o Interesdunak edo abokatuek eskatuta, eta harekin egiten den lan orokorraren barruan, ekimen propioko txostenak egitea.
 - o EAERen barruan nahiz kanpoan kausak eta prozedurak bilatzea.
 - o Kartzela egoera penalaren ikuspegi orokorra eta horren arabera proposamenak egitea.
 - o Harreman Kontratu sinatzea eta interesdunak baimena ematea koordinazio errekurtsodunetarako.
 - o Zerbitzu normalizatuen sarearekin lotuta, laneratze elementuak barne hartzea.
 - o ZGLZn jarraipen eskusiboak tratamendu terapeutikoa beharrezkoa ez denean.
 - o Bisitak etxean gaixotasun kasuetan.
 - o Bisitak kartzelan.
- **Baliabide soziosanitarioei dagokienez** (interesdunaren berariazko baimena izanez gero):
 - o Zerbitzuen sarearen etengabeko ezagutza eguneratua.
 - o Etengabeko koordinazioa tratamendu programekin eta pertsonekin lotutako zerbitzuekin, puntuala nahitaezko kasuetan, hilerokoa, oro har.
 - o Arlo soziosanitarioa eta judizialaren arteko bitartekotza.
 - o Jarraipen bisitak tratamendu eta babes zentroetan.
 - **Abokatuei dagokienez:**
 - o Koordinazioa lantzen ari diren kausen abokatu erantzuleekin.
 - o Arreta eskaintzen zaien pertsonen abokatuen eskaerari jarraiki, txostenak egitea.

II.3. Euskal administrazioen lana askatasunik gabeko pertsonen gizarteratze eta laneratze prozesuetan

II.3.1. Krisia eta baliabideen berrantolaketa

Azken urtean zehar, euskal administrazioek presoen bazterketa sozialari aurre egiteko erabiltzen zuten sisteman aldaketak antzeman dira: batetik, krisi ekonomikoaren ondorioz, funtsak murriztu egin dira; eta, bestetik, lan hori gauzatzen zuten erakunde sozialen aldeko diru-laguntzak berrantolatu egin dira, gizarteratze eta laneratze prozesuak laguntza-jardueren gainetik lehenesteko.

Defentsa bulego honek gestioak egin ditu zuzentarau berri horiek ahalik eta eragin txikiena izan dezaten preso askok diru-laguntza bidezko sistema horren bitartez jasotzen zuten arretan. Eta, berriro ere, aldarrikatu behar dugu ekimen sozialeko erakundeek egiten duten lana. Gaur egun espetxeen arloko arreta sozialak maila guztietan dauzkan hutsuneak betetzen

dituzte. Are gehiago, gure ustez, gure kartzeletako egoera jasangaitza izango litzateke haien langileen (boluntarioen –gehien-gehienak izanik– nahiz profesionalen) konpromisorik gabe.

Gogoan izan behar dugu kolektibo honen ahuleziak ezaugarri eta maila askotakoak direla. Hala ere, ahultasun horri aurre egiteko beharra, krisiaren ondorioz, hain zuzen ere, areagotu egin da. Orotariko diru-laguntzei buruz ari gara: prestakuntza lan-arloko ikastaroak, arropa eta oinetakoak edukitzeko oinarriko beharrei erantzutea, atzerrian dauden senideekin edo terapia-taldeekin harremanetan jartzea, familia edo gizarte babesik ez duten hirugarren graduko pertsonentzako pisuak, etab. Aipatu ditugun gestioen artean, gailentzekoak dira uztailan azken alderdi horrekin lotuta gauzatu genituenak, Gasteizko Hiesaren Kontrako Batzordeak kudeatzen dituen gizarteratze pisuen jarraitutasuna ahalbidetu baitzuten; izan ere, horietako batzuk ixteko arriskuan egon ziren funtsen murrizketen ondorioz. Horren harira, eskertzekoa da Langraiz Okako kartzelaren zuzendaritzaren lankidetzeta, baita Eusko Jaurlaritzaren Justizia sailburuorde zen Jose Manuel Finezen laguntza ere, haren esku-hartzea erabakigarria izan baitzen hori lortzeko.

II.3.2. Gure botere publikoek gizarteratze eta laneratze ibilbideen esparruan jarduteko aukerak eta erronkak

Justizia eta Herri Administrazio Sailak jarraitu duen politikaren inguruan egiten dugun balarazioa, gizarteratze eta laneratze ibilbideei garrantzi berezia (eta eskuragarri dauden baliabideak) emateari dagokionez, erabat positiboa da. Euskal administrazioek kasuan kasuko pertsona lehen aipatu dugun marjinazio-gurpilean sartzea baldintzatu duten faktoreetan modu integrean eragiteko biderik aiposena dela uste dugu.

Ondorioen atalean, ordea, horrekin lotuta kontuan hartu behar diren eta horrekin lotuta dagoeneko gauzatzen diren jarraipenetatik nahiz arlo horretan ibilbide ziurtatua duten erakunde eta profesionalek helarazi dizkiguten hausnarketetatik ondorioztatutako alderdi batzuk aipatu ditugu.

III. Ekintza planean aurreikusitako beste jarduera batzuk

III.1. Bilerak elkarteekin

Hiru lurralde historikoetan bilerak egin ditugu presoak gizarteratzen lan egiten duten ekimen sozialeko erakundeekin, baita hiru Elkargoetako Espetxeetako Laguntza Txandako abokatu arduradunekin ere.

Urtero egiten ditugun topaketa horien bidez, batzuek eta besteek gauzatzen ditugun jardueren inguruko informazioa trukatzeko espazio egonkor bat sortu nahi dugu, urte osoan zehar, gure esku-hartzea eskatzen denean, kasu zehatz batzuekin lotuta izaten ditugun kontaktuez gain. Bestalde, azaldu dizkiguten kezken bidez, zuzenean jakin dezakegu zein den gure kartzelen egoeraren bilakaera.

III.2. Bilerak administrazioekin

III.2.1. Fiskaltza

Goi Fiskaltzarekin eta probintziako Buruzagitzekin batzartu gara erakunde honek gauzatu dituen eta goian aipatu ditugun esku-hartzeen berri emateko, baita legerian aurreikusten diren segurtasun neurrien eta zigorrak betetzeko modalitate desberdinen aplikazioaren inguruan hausnartzeko eta eztabaidatzeko ere. Kartzeletan osasun mentalari arreta eskaintzearen arazoari arreta berezia eskaini zitzaion.

III.2.2. Espetxeetako Idazkaritza Nagusia

Idazkaritza Nagusiarekin eta haren taldearekin batzartu ginen lehen aipatu ditugun zuzeneko kudeaketa lana gauzatu ahal izateko lankidetzak bideak mantentzeko, baita kexen jatorri nagusi diren gai batzuei buruz eztabaidatzeko ere. Zehazki, ondorengo gai hauek eztabaidatu ziren:

- Euskadirako zehazten den kartzela-eredua, osasun eta hezkuntza arloan eskumena bereganatu ondoren.
- Idazkaritza nagusiaren menpeko Espetxeen arloko Gizarte Zerbitzuen eta Eusko Jaurlaritzak zigor-betearazpenaren eta gizarteratzearen arloan gure Erkidegoan epaitegietan eskuragarri jartzen dituenen arteko lankidetzak.
- EAEko pertsonak Euskaditik urrun dauden kartzeletara lekualdatzea eta bidaltzea.
- Lankidetzak administrazioen baliabideen eta gizarte zibileko baliabideen artean, zigorra kartzelatik kanpo betetzeko modalitateak ahalbidetu eta bultzatzeko, 3. nahiz 2. graduei dagokienez.
- Gizartearentzat Lan Egiteko Zigorra hedatzeko plana.
- Gaixotasun larriagatik kartzelatik ateratzeko baliabideak.
- Arartekoaren txosten berezia kartzeletan osasun mentalarentzat arreta eskaintzeko baliabideei buruz.
- Kartzelan dauden senideak bisitatzera doazen pertsonen erregistroak eta miaketak.

III.2.3. Eusko Jaurlaritza-Justizia Sailburuordetza

Urte osoan zehar Sailburuordetzarekin zigor-betearazpenaren arloan (besteak beste) etengabe mantentzen dugun kontaktuaz gain, aurten bi erakundeen ordezkartzek egin duten bileran, Idazkaritza Nagusiarekin egin den bileran eztabaidatu diren gai berei buruz mintzatzeko espazio bat egon da, eta, bereziki, espetxeen arloko eskumena partzialki bereganatzeko perspektibak planteatzen dituen erronkei buruz eztabaidatu da, gizarteratze eta laneratze ibilbideei dagokienez, batik bat. Ondorioen atalean, gai honen inguruan egin dugun hausnarketaren puntu nagusiak islatzen dira.

III.3. Txosten berezia: osasun mentala kartzeletan

Askatasunik gabe uzteko zigorra jaso duten pertsonen osasun mentalari eta arreta psikiatrikoari buruzko txosten berezia lantzeko prozesuan aurrerapausoak eman dira. Horren inguruko ezaugarriak gure azken txostenean aipatu genituen eta aurten aurkeztuko dugu.

IV. Ondorioak

IV.1. Positiboki baloratzen dugu kartzelen arloan hasi den transferentzia prozesua. Gure ustez, Jaurlaritzari funtsezko erronka bi planteatzen zaizkio une honetan:

- **lehenbailehen burutzea eskumenak bereganatzeko prozesua** sailkapenen, helmugen eta kartzelen barruko erregimenaren arloan.
- bitartean, **administrazio zentrala eta autonomikoaren artean lankidetzan aritzeko irizpideak** adostea. Horren bidez, mesfidantzak gaintitu ondoren, zigorbetearazpenaren arloan indarrean dagoen araudiak eskaintzen dizkien aukerak ahal beste aprobeztatzen saiatu ahalko da, txostenak landuko dira eta presoei arreta psikosoziala eskainiko zaie. Zentzu horretan, arrazoizkoa dirudi Eusko Jaur-laritzaren zigorbetearazpenerako eta gizarteratzeko babes zerbitzuak epaile eta auzitegiei jakinaraztea eta babes ematea kondenak eteteari eta Zigor Kodea aplikatuz ezarritako segurtasun neurriei dagokienez; Espetxeen arloko Gizarte Zerbitzuak, berriz, Idazkaritza Nagusiaren menpe daudenez, funtzio horiek Espetxeen arloko Araudia betetzearekin lotutako alderdietan lan egingo lukete, eta, bereziki, esparru hauetan: sailkapen proposamenak, baldintzapeko askatasuna eta gizartearentzat lan egitea.

IV.2. Justizia eta Herri Administrazio Sailak **gizarteratzeko eta laneratzeko ibilbideen** alde apustu egitea erabaki ona dela uste dugu. Azken finean, helburua da zigor sistemaren esku-hartzeak, hobeto gizarteratzen laguntzen ez badu, behintzat, kartzelatik irteteen kasuan kasuko pertsona Legea errespetatuz bizi ahal izateko aukerak negatiboki baldintzatzea ekiditea. Horren harira, honakoa azpimarratu nahi dugu:

- Esparru horretan, agintaritza autonomikoen eta estatukoaren arteko lankidetzak funtsezkoa da, baita administrazioen eta esparru horretan lan egiten duen ekimen sozialeko erakunde-sare zabalaren arteko komunikazioa hobetzea ere; izan ere, gure ustez, erakunde-sare hori gure herrialdeko aktiborik handienetako bat da elkar-tasunaren arloan. Gure ustez, ezinbestekoa da **erakunde horiek espetxeen arloko gizarteratze-esparruan duten esperientzia eta prestakuntza** kontuan hartzea eta **aprobeztatzea**, baita haien parte-hartzeak berez duen balioa ere, gizarteratze eta laneratze prozesuak diseinatu eta laguntzeko, gizartea zigorbetearazpenaren arloan erantzule izatea bultzatzeko. Horren ondorioz, arlo horretan hartzen diren erabakiek bi alderdiri eskaini behar diete arreta:

- o Erakunde horiek espetxeen arloko instantzien aurrean esku hartzea, azken horiek baitira kartzelen esparruan sailkapena eta tratamenduarekin lotutako erabakiak hartzen dituztenak. Zentzu horretan, beharrezkoa da elkarteen parte-hartzea barne hartzen duten Espetxeen arloko Tokiko Kontseiluek garrantzi handiagoa izatea sailkapenetan nahiz gizarteratze prozesuetan, kartzelak urtean behin informazioa jasotzeko egiten duen bilera soil batera mugatuta egon beharrean. DAT (Drogazaletasunen Arretarako Taldeak) direlakoan inguruan egiten dugun balorazioa positiboagoa da: hilean behin batzartzen dira eta informalki funtzionatzen dute, kartzelen eta gobernuz kanpoko erakundeen arteko talde misto gisa. Bertan, pertsoneri buruz hitz egiten da funtsean, baita kasuan kasuko ibilbide espezifikotarako araubide eta tratamendu neurriak aproposenei buruz ere. Parte-hartze eredu horrek, gainera, elkarteek tratatzen diren prozesu pertsonalentzako laguntzarako ekimenak planteatzean lan zorrotza egitera eramaten ditu.
 - o Eskatzen duten erakundeei zentzu horretan funtzioak esleitzeko prozesuaren gardentasuna.
- **Programaren diseinuak eta jarraipenak banakakoa izan behar du**; izan ere, zigor-betearazpenaren eragina jasotzen duten pertsona guztiek ez baitituzte bazterketa maila berak izaten eta ez dute laguntza maila bera behar izaten bazterketari aurre egitea funtsezkoa den esparruetan: lanekoa edo prestakuntza mailakoa nahiz erreferentziarako inguru familiar edo sozialean integratzea, kasuan kasuko delituaren ondorioz behar duen tratamendu espezifikoa nahiz delitua gauzatzera eraman duten faktoreak edo gabeziak.
 - Pertsona bati ibilbide horretan laguntzean, emaitza ona lortzeko, kontuan hartu behar da laguntza (laneko aukerak, prestakuntza, terapia...) **espetxearen esparruan** ematen dela eta bertan, askatasun egoeran ez bezalako baldintza desberdinetan dagoela. Hori dela eta, lana eraginkorra izateko, gure ustez, erabakigarria izango da honako faktore hauek, besteak beste, lortzen duten garrantzia:
 - o Esku-hartzea kartzelan bertan hasteko beharra; askatasunik gabeko pertsonen eta presoek laguntzen dieten erakundeen arteko lotura sortzea, funtsezko gai batzuk lantzen joateko, adibidez, erantzukizuna onartzea eta delitua gauzatzera eraman duten arazoietan sakontzea: drogazaletasuna, familia, bizimodua, abilezia sozialak eta komunikatiboak, ezagutza pertsonala, osasun mentala. Horrez gain, beharrezkoa da migrazioaren ondoriozko arazoak kontuan hartzea (paperik gabe ezin lanik lortu).
 - o Presoak prozesuaren benetako protagonistak izan daitezen, ezinbestekoa da prozesua berez onuragarria dela ulertzea, hobetzea aukeratzea libreki, eta kontuan hartu gabe zigorra askatasun gehiagorekin bete ahalko dutela. Ibilbideak, ondorioz, kasu bakoitzean prozesuaren une egokian proposatu behar dira, alegia, lan arloan laguntzeko beharrezkoa da arlo pertsonaleko oinarriak ongi jarrita egoatea. Bestela, laguntza ekimen guztien oinarri diren autonomia eta kongruentzia printzipioak arriskuan jartzen dira.

- Administrazio zentralarekiko koordinazioaz gain, ezinbestekoa da alor horretan esku hartzeko aukera eta erantzukizunak dituzten **euskal administrazioen arteko koordinazio** egokia lortzea:
 - o Batetik, Eusko Jaurlaritzaren Sailen artean, eta, bereziki, Justizia eta Herri Administrazio Saila, Enplegu eta Gizarte Gaietako Saila eta Osasun Sailari dagokienez.
 - o Bestetik, autonomia erkidegoko gobernua eta foru eta udal agintaritzen artean. Horiek gizarte ongizaterako arloen bidez gizarte zibilak arlo honetan lan egitea ahalbidetu duten diru-laguntzen zati handi bat beren gain hartu dute tradizionalki. Aldundien eta Eusko Jaurlaritzaren arteko koordinazio falta, aurten ere, erakunde honek azken txostenetan gailendu duen premia bati behar bezala erantzun ez izanaren faktoreetako bat izan da. Premia hori honakoa da: gaixotasun larriak edo sendaezinak dauzkaten presoak, espetxeen arloko administrazioak behin-behineko askatasuna ematen dienean baina ezin direnean atera kanpoan ez daukate-lako laguntzarik, eta, ondorioz, duten aukera bakarra kartzelan hiltzea denean.

IV.3. Arreta psikiatriko aproposa jaso ez izana espetxeen sistemaren hutsune handietako bat da. Hori are larriagoa da askatasunik gabeko pertsona askok izaten dituztelako patologia dualak. Lehenago aipatu ditugun zuzeneko gestioetako batzuk bereziki larriak ziren kasu batzuei laguntza ematera bideratuta egon dira.

Aurten ere, berriz esan behar dugu beharrezkoa dela azterketa sakon bat egitea eta esparru honetan lan egiten duten erakundeek konpromiso handiagoa hartzea. Hori dela eta, Arartekoak 2011n txosten berezi bat aurkeztuko du arazo horiei erantzuna emateko beharrezkoak diren ekimen ofizial eta sozialak sustatzeari buruz.

III.6

GIZARTEAN BAZTERTUTA EDO BAZTERTUAK IZATEKO ARRISKUAN DAUDEN PERTSONAK

6. GIZARTEAN BAZTERTUTA EDO BAZTERTUAK IZATEKO ARRISKUAN DAUDEN PERTSONAK

I. Aurrekariak



Nabarmena da gizarte bazterketa egoeran edo arriskuan dauden pertsona kopurua langabeziaren hazkundeagatik eta lan prekarietateagatik hazi egin dela; hori dela-eta, langileek soldata baxuagoak jasotzen dituzte eta pentsioak kobratzen dituztenek ez dute euren egoera hobetu. Bestalde, premia biziko gaien prezioek altu dira eta, beraz, oinarrizko premiei (janaria, bizilekua, jantziak, berokuntza...) aurre egiteko gastuak ere handiak dira.

Egungo krisialdiak batez ere talde ahulenak kaltetu ditu: kualifikazio urriko langileak, ardurapean adingabeak dauzkaten familia gurasobakarrak, etorkinak, gutxiengo etnikoetako kideak, behin-behineko kontratupeko pertsonak, pentsio txikiko pentsiodunak, besteak beste. Lanik eta diru-sarrerarik ezak, denboran luzatuz gero, gizarte bazterketako prozesuak larriagotzen ditu eta, hortaz, sarrerak bermatzeko sistema bat izatea oso ona da.

Aurten eztabaida kezkarria egon da gizarte laguntzak jasotzeko balizko iruzurrari buruz, eta komunikabideetan hedapen handia izan du. Eztabaida horretan gizarte bazterketaren zioei buruzko azterketa serioa falta izan da; izan ere, gizarte, politika eta ekonomia osagaia daukate, eta haien erroek ez dute zerikusirik gizarte babesa eskatzen duten pertsonekin. Eztabaida horiek gizarte erabaki eta politiketan daukaten eragina dela-eta, iruzurraren aurkako ekintzei buruzko adierazpenetan azterketa zorrotzagoa egin behar da, administrazio espedientea osatzen duten betekizun batzuk betetzeko zenbait agiri ez aurkeztearen eta pertsona asko bizi duten egiazko txirotasun egoeraren artean bereizi behar da, haien duintasuna eta eskubideak errespetatzeko.

Zentzu horretan garrantzitsua da gogoratzea txirotasunari eta gizarte desberdintasunari buruzko inkesten emaitzak eta haien bilakaera. Azkena 2008ko datuei zegokien, zehazki, lehenengo seihilekoari; urte hartan krisi finantzarioa lehertu baino lehenagokoa da, beraz. Inkesta hark txirotasun tasen eta ongizate ezaren jaitsiera prozesuan bilakaera ona erakutsi zuen, eta salbuespen bakarra zegoen: mantentze txirotasunaren zenbait adierazleri dagokiena. Zioen artean, besteak beste, txirotasun arriskuko pertsonen erabat oinarrizko premiak betetzeko gastuaren –esaterako, etxebizitzarako gastua- eta guztizko gastuaren arteko proportzioa zegoen. Inkestan, txirotasun eta prekarietate egoerak geratzeko prozesuan eta, zehazki, metaketako txirotasun tasaren jaitsieran, funtsezko elementua oinarrizko errenta eta gizarte behar larrietarako laguntzako ekintzek egiazko txirotasuneko arriskuko taldeengan izandako eragina jotzen zen funtsezko elementu. ([2009ko Pobreziari eta gizarte desberdintasunari buruzko inkesta](#))

Sarrerak Bermatzeko Errenta eta beste zenbait laguntza bezalako prestazioak funtsezkoak dira txirotasuna geratzeko. Halaber, garrantzitsua da laneratze programak abiaraztea ahalik eta pertsona gehien laneratu ahal izateko.

Bestalde, gogoratu behar da gizarte bazterketa larriko egoeran dauden pertsona guztiak ez direla prestazio horien titularrak. Ikusiko dugunez, laguntzak emateko zenbait betekizun bete behar dira, hala nola bizileku independentea izatea edo erroldan gutxieneko antzinatea izatea, eta hori dela-eta pertsona askok ez dituzte haiek eskuratu. Era berean, bazterketa prozesuek, aurreratuta daudenean, erakunde eta zerbitzu publikoetatik erabat banantzea dakarte. Arloko jarduketara planari buruzko 4. atalean, etxerik gabeko pertsonen egoera aipatuko dugu, etxerik gabeko eta gizarte bazterketa larriko egoerako pertsonen buruzko txosten bereziaren jarraipenean.

II. Arloa kopurutan

Aurten kexa asko jaso ditugu prestazio ekonomikoak eten direlako, betekizunak ez betetzeagatik prestazioak ukatu direlako edo jasotako kopuruak itzultzeko eskatu delako. Kexa askok araudian aurreikusitako izapideak betetzeari [Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Komunaren 30/1992 Legean](#) xedatutako eskubide eta bermeei buruzkoak dira, baita gizarte ahultasuneko egoerei buruzkoak ere.

III. Lege testuingurua eta politika publikoak

Atal honetan Gizarte zerbitzuen Euskal Sistemaren eta Diru-sarrerak Bermatzeko Euskal Sistemaren legediaren garapenari buruzko zenbait kontu eta arlorako interesa duten beste politika publiko batzuk jasoko ditugu.

Gizarte zerbitzuen Euskal Sistema

Gizarte zerbitzuen [abenduaren 5eko 12/2008 Legeak](#) eskumen araubidea ezarri eta prestazio eta zerbitzuen katalogoa zehazten du. Ondoren prestazio eta zerbitzu zorroa arautzea aurreikusten du, baita Gizarte zerbitzuen plan estrategikoa onartzea ere, zeinek Euskal Herriko Autonomia Erkidegoko Gizarte zerbitzuen mapa jasoko baitu. Etorkizuneko prestazio eta zerbitzu zorroak zerbitzuak eta prestazioak eskuratzeko betekizun zehatzak, ezaugarriak eta finantzabideak ezarriko ditu. Txosten hau ixteko orduan, oraindik ez dira onartu ez Gizarte zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzu zorroa ez beste tresna estrategikoak ere. Erabiltzaileek katalogoan aurreikusitako ez doako prestazio eta zerbitzuen finantza-zioan izan behar duten parte hartze ekonomikoaren arautzea ere ez da onartu. Tresna horiek funtsezkoak dira Gizarte zerbitzuen Euskal Sistemaren eta lurralde osoan behar besteko eta antzeko arreta aplikatzeko bermean aurrera egiteko. Espero dugu 2011n dagokien administrazioen artean haiek onartzeko behar den adostasuna lortuko dela.

Gizarte zerbitzuen Erakunde arteko Organoa ([martxoaren 30eko 101/2010 Dekretua](#)), eta Goi Ikuskaritza ([Gizarte zerbitzuen arloko Goi Ikuskaritzari buruzko irailaren 14ko 238/2010 Dekretua](#)) arautzen dituen arautegia onartu egin da.

Aurten Arartekoak Euskal Herriko Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte zerbitzuen egoerari buruzko txosten berezia egin du. Txostenak oinarrizko gizarte zerbitzuen funtzionamendua aztertu eta esleitutako helburuak betetzeko dauden zailtasun eta arazoei antzemana die. Haien egoeraren balorazio orokorra egin eta administrazio eskudunei gomendioak egin dizkie, zortzi arlotan egituratuta: gomendio orokorrak; kontzeptu, lege eta antolakuntza esparruei lotutako gomendioak; zonakatzeari buruzko gomendioak; zerbitzuak eskuratzeko prozedurei buruzkoak; langileei buruzkoak; banakako eta familiako esku-hartzeari buruzkoak; erabiltzaileen eskubideei eta zerbitzuen kalitatearen neurketari buruzkoak; bukatzeko, oinarrizko zerbitzuek komunitatean izan beharreko engaiamenduari eta bigarren mailako arreta sarea koordinatzeari buruzko gomendioak. “[Euskal Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte zerbitzuen egoera](#)” txosten berezia.

Diru-sarrerak Bermatzeko Euskal Sistema

2009ko urtarrilaren 1ean Sarrerak bermatzeko eta gizarteratzeko abenduaren 23ko 18/2008 Legea sartu zen indarrean. Lege hori garatu egin behar da eta, zentzu horretan, 2010ean Eusko Jaurlaritzak arautegi bi onartu ditu: [2/2010 Dekretua, urtarrilaren 12koa](#), etxebizitzako gastuetarako prestazio osagarriari buruzkoa eta [147/10 Dekretua, maiatzaren 25ekoa](#), Gizarteratzeko diru-sarrerak bermatzekoa. Egiteke dago beste dekretu garrantzitsu bat, gizarte behar larrietarako laguntzei buruzkoa, laster eginda egotea espero dena, baita gizarteratzeko hitzarmenak arautuko dituen ere. Bestalde, Eusko Jaurlaritzak pertsona langabetuak edota diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzen dutenak kontratatzeko laguntzak ematen jarraitzen du (Enplegu eta Gizarte gaietako sailburuaren [2009ko azaroaren 25eko Agindua, 2010eko urriaren 22ko Aginduak](#) aldatua).

Beste prestazio batzuk

Arabako Foru Aldundiak gizarteratze ibilbideetan parte hartzen duten pertsonentzako laguntza ekonomikoak deitzen jarraitu du ([ALHAO, 2010-2-10](#)). Laguntza horiek lan prestakuntzarako joan-etorriek eragindako gastuak, joan-etorri horiek egiten dituen eskatzailearen mendeko pertsonen arretarakoak eta gidabaimena lortzekoak estaltzen ditu. Halaber, Aldundi horrek beste laguntza ekonomiko mota baterako deialdia egin du, 2009an lanbide arteko soldataren azpiko errenta jaso zuten pertsonen baldintzak eta bizi kalitatea hobetzeko ([ALHAO, 2010-7-16](#)).

Prestazio hori, batez ere, 45 urtez gorako alarguentzat da. Gainera, laguntza hori bateragarria da [abenduaren 14ko 39/2006 Legetik](#) (LAAD) eratorritako prestazioekin eta ez da ondorio horietarako zenbatzen.

Jarraian, euren interesetatik azpimarratu nahi ditugun zenbait politika publiko aipatuko ditugu.

Europar Batasuna

2010a txirotasunaren eta gizarte bazterketaren aurkako borrokaren europar urtea izan da. Bertan Europan, munduko eskualderik oparoenetakoa izan arren, jende asko bizi den txirotasun eta gizarte bazterketako egoera ikusarazi da. 2010eko abenduaren 6an Europar Batasuneko Kontseiluak [Adierazpen bateratua](#) sinatu du. Hartan, txirotasuna eta gizarte bazterketa murrizteko eta Europar Batasuneko balioak eta “*2010eko abenduaren 16an Batzordeak Europar Parlamentuari, Kontseiluari eta Ekonomia eta Gizarte Batzordeari eta Eskualdeen Batzordeari egindako komunikatua. Txirotasunaren eta gizarte bazterketaren aurkako Europar Plataforma, gizarte eta lurralde kohesiorako europar esparrua*” [SEC \(2010\) 1564 azkena](#) izenekoan aurreikusitako tresnak sustatzeko konpromisoa hartu du.

Komunikatu hori oso garrantzitsua da Europar Batasunak hurrengo urteetan izango dituen erronkak ezartzen dituelako: gizarte bazterketa borrokatzea eta gizarte justizia eta oinarritzko eskubideak sustatzea. Europar Batasuneko Estatu kideetan bizi den txirotasun eta bazterketa egoeraren azterketa egin eta hura borrokatzeko neurriak eta tresnak eta konpromiso politiko handiagoa aurreikusten ditu.

Abenduaren 16 hartan, tresnetako bat abiarazi zen, [2020 Estrategian](#) jasotako Txirotasunaren aurka Borrokatzeko Plataforma, hain zuzen ere.

Plataforma horren helburuak behar diren aldaketak sustatzea eta proposatutako erronkak gauzatzea dira. Ongizatearen Estatu sendotzeko ekintzak aurreikusten dira; izan ere, gizarte babesari, osasunari, hezkuntzari, etxebizitzari, familia kontziliazioari eta lan gaikuntzari buruzko neurriak jasotzen ditu. Komunikatuak aintzat hartzen ditu etnia edo generoagatiko bereizkeria pairatzen duten pertsonen egoera eta, besteak beste, osasun mentaleko arazoak pairatu edo etxerik gabe dauden pertsonak. Estatu kideek, beraz, Europar Batasuneko txirotasuna eta gizarte bazterketa borrokatzeko nazioko erreforma programen barruan eta Europar 2020 Estrategia (zeinek, besteak beste, txirotasun eta bazterketa egoeran 20.000.000 lagun gutxiago egotea aurreikusten baitu) betez jardun behar dute. Programok Batzordeak ebaluatuko ditu.

Euskadi

Berrikuntza [Estatuko Enplegu Zerbitzuak egiten zituen eginkizun eta zerbitzuei dagozkien eskuduntzak](#) transferitzea izan da.

Eginkizun hori Lanbideren bidez beteko da, 2011ko urtarrilaren 1az geroztik.

Eusko Jaurlaritzak Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuaren jardueren hastapena arautu du ([abenduaren 28ko 354/2010 Legea](#)).

Aurreikusita dago Eusko Jaurlaritzak 2011n, Lanbideren bidez, Diru-sarrerak bermatzeko errentari eta Etxebizitzako prestazio osagarriari dagozkion espedienteak izapidetzeko eta

ebazteko lana bere gain hartzea. Orain arte, lan hori Foru Aldundiek betetzen dute. Horren bidez, lan eskaintza laguntza horiek jasotzen dituztenei lotuago egotea nahi da. Aldaketa horretarako, ordea, aipatu 18/2008 Legea aldatu behar da, eta txosten hau idazten amaitzeko unean haren legebiltzarreko izapidetzea egiteke dago. Legearen aldaketa indarrean sartzen denean, hiritarrek ez dute aurrerantzean bizi diren udaleko edo auzoko oinarrizko gizarte zerbitzuetara jo beharko; aitzitik, Lanbide-Euskal enplegu zerbitzuaren bulegoa izango da prestazio sistema horretan eta lan jardueran sartzeko atea. Lanbidek osorik izapidetuko ditu espedienteak, herritarren eskabideak jasotzen direnetik haiei buruz ebatzi eta eskatzaileei zuzenean ordaindu arte. Aldaketa horrek prestazio horien eskatzaile eta onuradunentzat ahalik eta ondorio txikienak izan behar ditu; horregatik, oso garrantzitsua da egingo den modua. Laguntza horien xedea pertsonen oinarrizko premiei aurre egitea da, horregatik, atzerapenek ondorio oso larriak dauzkate familientzat.

Aurten, berrikuntzen artean, duten garrantziagatik, arlo soziosanitarioan egondako aurrerapen batzuk azpimarratu nahi ditugu. Araban, Abegia, egoitza arretako zentroa abiarazi da; droga kontsumoari lotutako arazo mentalak dauzkaten pertsonentzako arreta osoko osasun zerbitzua da. Gizarte euskarri egokirik izan gabe patologia anizkuna duten pertsonentzat da.

Bizkaian, Bilbo udalerrian, Etxerik gabeko pertsonentzako arreta psikiatrikoko programa abiarazi da, [Eusko Jaurlaritzaren](#), [Osasun eta Kontsumo Sailaren](#) eta [Bilboko Udalaren](#) arteko hitzarmenaren ondoren. Programa, Bilbo udalerrian bizi izanda, gaitz mental larria duten etxerik gabeko pertsona adindunentzat da, arretarik jaso ez badute edo osasun mentaleko sare publikoarekiko loturarik ez badaukate. Osasun mentaleko arazoak dauzkaten etxerik gabeko pertsonentzako arretako lehenagoko esperientzia batetik dator; hartan, [Bizitegi elkarteak](#), Bermeoko eta Begoñako Ospitaleek parte hartu zuten. Programak honakoak aurreikusten ditu: osasun eta gizarte esparruetatik egin beharreko jarduketak, erabili beharreko baliabideak, ebaluazioa eta bideratzeko agiriak eta programak aurrera egiteko behar diren beste tresna batzuk.

Bukatzeko, aipatuko dugu aurten Bilboko Udalak etxerik gabeko pertsonen egoera eta haien premiak aztertu dituela, bizileku bazterketa larriko egoeran dauden pertsonen errealtatearen irudia eratzeko xedez. Azterketarako, 2010eko ekainaren 15eko gauean zenbaketa bat egin zen kalean zenbat lagun bizi ziren jakiteko.

IV. Jarduera-plana

Arartekoak populazio horri eragiten dioten honako jarduketak burutu ditu. Alde batetik, [Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailera](#) jo eta egoera batzuei buruz daukan iritzia helarazi dio; izan ere, egoera horiek ez zuten jasotzen behar zuten arreta. Halaber, jakinarazi dio foru aldundiek, araudia aplikatzerakoan, zenbait interpretazio desberdin eman dizkiotela. Bestalde, etxerik gabeko pertsonen arreta ematen dieten programak bisitatu ditu, etxerik gabeko eta gizarte bazterketa larriko egoerako pertsonen egoerari buruzko txosten bereziari jarraipena egiteko, eta iritzi artikulatu bat egin du txirotasuna desagerrarazteko egunaren karietara.

- 1) laz aipatu genuen Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailera jo genuela proposatzeko konpentsazio pentsioak, zenbait kasutan, pentsiotzat jo ahal izatea, hola [18/2008 Legeko 9.2.a\)](#) artikuluan sartzeko. Era horretan, jasotzen dituztenak –batez ere emakumeak dira- elkarbizitza unitatetzat jo litezke eta DBEko “pentsio osagarria” izenekoa eskura lezakete. Sail horrek, ordea, ez zuen proposamena onartu, ez baita Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta arautzeko [147/2010 Dekretuan](#) sartu.
- 2) Sail berari beste proposamen bat egin diogu, hura ere 18/2008 Legeko 9.2.a) artikuluari lotua. Proposamena honako zentzuan egin da: %65etik gorako ezgaitasunen bat duen 18 urtez gorako seme-alabaren arduragatiko prestazioaren kausatzailea artikuluko horren ondorioetarako pentsioduntzat jo ahal izatea. [Ezintasunen bat duten pertsonen arloari](#) buruzko atalera jotzen dugu, bertan azaltzen baita proposamena.
- 3) DBEko “pentsio osagarria”ren onuradunei trataera desberdina ematen zitzaie-la ulertzeagatik ere jo dugu Sailera. Jasotako kexa pentsiodun batek, haren ezkontideak eta semeak osatutako familiari zegokion. Aita pentsiodunak eta amak elkarbizitza unitatea osatzen zuten, [18/2008 Legeko 9.2.a\)](#) artikulua, eta pentsio osagarria jasotzen zuten. Semea lanean ibilia zen eta, beraz, lanagatiko diru-sarrerak jaso eta ez zuen elkarbizitza unitate hura osatzen.

Semeak lan egiteari utzi eta langabezia subsidioa, DBE baino txikiagoa, jaso zuenean, ulertu zen ekonomikoki gurasoen mendekoa zela eta, beraz, elkarbizitza unitate bera osatzen zuela. Hala, baliabideen zenbaketan pentsioa eta subsidioa hartzen ziren aintzat, eta bien batura baliabideei ezarritako muga gainditzen zuen. Horren ondorioz, gurasoek pentsio osagarriengatik jasotako zenbatekoak jaso behar ez zirela ebatzi da eta itzuli behar izan dituzte. Sailari helarazi diogu ez daukala zentzurik pentsiodunen elkarbizitza unitate batean, seme-alabak lanagatiko sarrerak jasotzen baditu –zein ere den haren zenbatekoa- haiek ez zenbatzeak, seme-alabak ez duelako gurasoen elkarbizitza unitatea osatzen; seme-alaba horrek beste edozein jatorritako DBE baino diru-sarrera handiagoak jasotzen baditu haiek ere ez zenbatzeak. Eta seme-alaba berberak langabezia subsidioa –zein lan egin izanari eta egoera horregatik kotizatu izanari lotuta baitago- jasotzen badu diru-sarrera horiek zenbatzeak, DBE baino txikiagoa izateagatik gurasoen elkarbizitza unitatea osatzen duelako. Honako proposamena helarazi diogu: halako egoeretan elkarbizitza unitatetzat jotzen jarraitzea, baina elkarbizitza unitate horren baliabideak zenbatzean seme-alabaren diru-sarrerak aintzat ez hartzea. Horri dagokionez ere erantzunaren zain gaude.

- 4) Ofiziozko jarduketa bati ekin diogu Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak iragarri duelako [Enplegu Zerbitzu Publikoan izena eman ez duten pertsonen Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta eta Etxebizitza Osagarria etengo dizkiela](#).

Bukatzeko, jakinarazi nahi dugu 2010eko martxoaren 3an Gizarteratzeko Zuzendaritzarekin bildu ginela eta bertan bazterketaren aurka borrokatzeko zenbait tresna arautzeko lege-diaren aplikazioari buruzko zenbait gai kezkarri jakinarazi genizkiola. Jarduketa horietako batzuk [etorkinen](#) eta [kultura gutxiengoen arloetan](#) jorratu dira. Beste batzuk honakoak

dira: DBE prestazioaren onuradunak elkarbizitza unitate bitara mugatzea, mugaketa hori dela-eta egoera bereziak elkarbizitza unitatetzat jotzeak ekarri duen hobekuntzak hobekuntza izateari utz baitiezaioke; enplegu babestuan lan egiten duten pertsonen soldata aintzat hartzea; zigorra betetzen egonda zigor sailkapenaren arabera zenbait askatasun maila izateagatik gizarteratze eta laneratze prozesuetan sar litezkeen arren haietatik kanpo uzten dituen pertsonen egoera; familia eta lana kontziliatzeko premiak; eten prozeduretan entzunaldiko izapidearen eta etetea ebatzi ahal izateko zioetako proportzionaltasun printzipioaren garrantzia, eta zehapen prozesuaren aldean daukan aldea, etete prozesura baino hobea izan baitaiteke; gizarteratzeko hitzarmenean adostutako konpromisoak eta haiek haustea arautzeko esparru objektibo baten garrantzia, hura baita eskubidearen etetea edo azkentzea ebazteko aurreikusitako zioetako bat, baita lekuaren edo esku hartzen duen gizarte langilearen arabera alde handirik ez egotearen garrantzia ere; bizilekuaren errealtatea, erroldako erregistroaren bidez ez ezik, beste frogabide batzuen bidez egiaztatu ahal izatea, besteak beste.

Etixerik gabeko pertsonen arreta ematen dieten programa eta zentroei egindako bisitei dagokienez, guztira 7 programa bisitatu ditugu hiru lurralde historikoetan. Zentro horiek, gauzez edo egunez, etxerik gabeko pertsonak hartzen dituzte. Bisitetan arduradunekin bildu, zentroa ikuskatu eta erabiltzaileak elkarrizketatu ditugu. Datuak fitxetan jaso ditugu eta haien bidez baliabideen artean erkatu eta arretaren bilakaera egiaztatu ahalko da Datuetan azpiegitura eta instalazioak, erabiltzaileentzako arreta, informazioa eta prebentzioa, zentroaren proiektua eta dauden erregistroak, eta zentroko langileak eta kudeaketa modalitatea jasotzen ziren. Jasotako informazioak bidea ematen du *“Etxerik gabe eta bazterkeria larrian dauden pertsonen premiei emandako erantzuna”* izeneko txosten bereziaren jarraipena egiten segitzeko.

Garrantzitsua da aipatzea oraindik ez dela etxerik gabeko pertsonentzako zentroak arautzeko legedia onartu eta, beraz, zentro horiek bete beharreko ezaugarri teknikoak eta betekizunak zehaztu gabe daudela.

Jarraian, honako kontuei buruz jasotako informazioa laburbilduko dugu. Informazio hori ugarria eta balio handikoa izen zen:

a) Arreta soziosanitarioa

Bilbon 2010ean etxerik gabeko pertsonentzako arreta psikiatrikoko programa abiarazi da, politika publikoei buruzko atalean aipatu dugun bezala. Programa hori 2010ean hasi da eta balorazio ona egiten dugu. Osasun mentaleko arazoak daukaten pertsonentzat da, zein ere den haren jatorrizko nazioa,edo administrazio egoera, edo erroldan erregistratuta egon zein ez.

laz Bilbon beste aurrerapen bat egin zen, Elejabarri aterpeko susperraldi unitatea abiarazi baitzen; oraindik gabezia batzuk daude, hala nola: plaza gehiago behar izatea, asteburuetan sartzea edo suspertzen jarraitzeko beste aukerarik ez daukatenean egonaldia luzatzeko aukera. Hontzan ere 4 plaza daukate susperraldia behar duten pertsonentzat baina gaueko egoitza da.

Gasteizen gizarte larrialdietarako zerbitzuaren eta Eusko Jaurlaritzako [Osasun Sailaren](#) arteko protokoloa dago osasun mentaleko arazoak dauzkaten pertsoneri arreta emateko. Gizarte larrialdietarako zerbitzuak aldian aldiko laguntza ematen die Foru Aldundiak arreta eman behar dien mendekotasun egoerako pertsoneri (izapidetutako kexei buruzko atalera jotzen dugu, haietako batzuk koordinazio soziosanitarioari buruzkoak direlako).

Arestian aipatu dugun Armentziako egoitzak –Abegiak– patologia anizkunak dauzkaten gizeoi ematen die arreta. Osasun mentaleko arazoak dauzkaten pertsonentzako zentro bat zabaltzea ere dago aurreikusita.

Donostian jarduteko protokoloak falta dira osasun mentaleko arazoak edota mendekotasunak dauzkaten etxerik gabeko pertsoneri arreta emateko jarraibide argiak emateko, baina gizarte eta osasun arloko langileen artean lankidetzat dago talde horri arreta eman ahal izateko.

b) Ezaugarriak

Bilbon, diotenez, baliabideetara jotzen ari diren pertsonak hondatuago daude. Gehienek osasun mentaleko tratamenduari jarraitzen diote. Baliabideetan atzerritar asko daude. Haien egoeren artean aldeak daude, batzuetan arazo bakarria bizileku bazterkeria eta baliabide ekonomikorik eza da. Halaber, gazte atzerritar gehiago daude. Gehienak gizonezkoak dira, emakumeak askoz gutxiago dira. Hontzara (mendekotasun arazoak izanda gizarte bereizkeria egoeran dauden pertsonentzako gaueko egoitza da) doazenen batez besteko adina 40 urtekoa da eta gehienak bertokoak dira.

Gasteizen, diotenez, halako baliabideetara jotzen duten gehienak gizonezkoak dira; atzerritarrak %50 baino gutxiago dira; pertsona batzuek mendekotasunak daukate, baina substantzia toxikoak hartzen dituzten pertsonak gutxitu egin dira; batez beste 35 eta 55 urte bitartekoak dira, gehienak erroldatuta daude, pasadizokoak ere badaude baina eguneko egoitzara doazenak gutxiago dira.

Donostian, diotenez, gehienak 30 urtez gorako gizonezkoak dira. Erabiltzaileen erdiak atzerritarrak dira eta halako baliabideetara jotzen duten bertoko pertsonak baino gazteagoak dira. Pertsona haietako batzuek osasun mentaleko arazoak daukate baina ez dute tratamendu egokirik jasotzen euren gaixotasunari jarraipena egiteko baldintza egokirik ez daukatelako. Bestalde, jabetu dira bigarren belaunaldiko pertsonak ere etxerik gabeko pertsonentzako baliabideen erabiltzaileak direla.

c) Osasun arreta eta gizarteratzeko programak jasotzea

Bilbon etxerik gabeko lagunek bermatuta daukate osasun arreta eta gizarteratzeko programak jasotzea. Bilboko Udalaren protokoloak gizarte erakunde batek gizarte laguntasuna ematea eta prestazio ekonomikoak eskatzeko aukera aurreikusten ditu. Zenbait zailtasun

dauzkate, besteak beste, pertsona batzuek autonomia helburuak lortzeko zailtasun handiak dauzkatela.

Gasteizen etxerik gabeko lagunek osasun arreta jasotzen dute eta gizarteratzeko ibilbideak hasteko eta burutzeko jarraibideak aldeztuak daude ezarrita. Ibilbide horiek Gizarte Larrialdietarako Udal Zerbitzuak koordinatzen ditu. Aurten erroldan erregistratzeko jarduketa protokoloa ere onartu dute.

Donostian ohiko pertsonak udal erroldan erregistratu eta osasun arreta jaso dezakete, baina ez dago aurreikusita prestazio ekonomikoak izapidetzea eta diotenez arazoak daude etxerik gabeko pertsonen gizarteratzeko prozesuei eki diezaieten, ez dagoelako ez eskakizun urriko egoitzarik (neguko dispositiboa izan ezik) ez plaza nahikorik premiei erreta osoa emateko programetan, gehienak haiek izan arren. Beste arazoetako bat zigor-aurrekariak dauzkaten atzeritarren egoera da, ezin baitute ez bizitzeko ez lan egiteko baimenik lortu, eta horrek haien autonomia eta gizarteratzea zailtzen ditu.

d) Oinarrizko premiak asetzea

Bilbon, diotenez, otordu kopuruak eta jantokietako ordutegiak handitu dituzte. Oraindik mugak daude, otordu bat eta gosaria baino ez daudelako bermatuta.

Aterpeko plazak handitu dira baina ez da nahikoa, batez ere neguko dispositiboari dagokionez.

Jantziari dagokionez, arazoak daude zenbait neurriekin, emakumeentzako arroparekin eta oinetakoekin. Era berean, diotenez, txartela berriz eskatzeko ezarritako hiru hilabeteko epea, batzuetan, gehiegizkoa da.

Gasteizen ez da sumatu janariari, jantziari edo aterpeari buruzko arazorik.

Donostian oraindik agertzen dute hondartzakoak ez diren udal dutxak behar direla. Kontsignen garrantzia eta premia ere bai. Janariari dagokionez, Caritasek jantoki bi kudeatzen ditu eta udal aterpean janaria ematen da, baina horrek ez du ahalbidetzen pertsona guztiak egunero janari beroa izatea eta ogitartekoetara jo behar izaten dute. Neguan bai Neguko Aterpean bai Hotzaldian gosariak eta gauean otamen beroa ematen dituzte. Jantziari dagokionez ez dute arazorik atzematen.

e) Baliabide berrien premia

Bilbon, diotenez, osasun mentaleko arazoak dauzkaten emakumeentzako pisuak behar dira. Baita kontsignak eta garbiketa zerbitzua, eguneko egoitzak asteburuetan eta patologia anizkunak dauzkaten pertsonentzako egoitza egokiak ere.

Gasteizen behar diren baliabide berriei dagokionez, diotenez gizarteratzeko enpresak garrantzitsuak dira pertsona horiek laneratzen laguntzeko.

Donostian eskakizun txikiko egoitzetan ez dago plaza nahikorik neguan izan ezik, Caritasek kudeatzen duen Aterpea eta udal aterpea baino ez baitaude urte osoan zabalik. Baliabide horiek gizarteratzeko programei ekitea ahalbidetzen dute.

f) Bizi arriskuko egoerak

Bilbon osasun mentalarekin koordinatuta bizi arriskuko egoeretarako prozedura bat dago aurreikusita.

Gasteizen kaleko taldea udal baliabideetan, hala nola neguko aterpe dispositiboan, sartzeko lan egiten ari da.

g) Gai komunak

Prestazio ekonomikoak jasotzeko etxe bakoitzeko elkarbizitza unitate bitara mugatzeak bizileku egokia aurkitzeko arazo izugarriak dauzkaten pertsona horien autonomia prozesuak zailtzen ditu.

Garrantzitsua da, ekimen publikokoak ez ezik, ekimen pribatuko baliabideak eta zentroak egotea, eskakizun txikikoak eta eskakizun handiagokoak, pertsona horien prozesuetara hobeto egokitzea ahalbidetzen dutelako, prozesu horiek ez baitira linealak, eta pertsona bakoitzaren premietara hobeto egokitzen direlako.

V. Taldeari eragiten dioten kexak

Jarraian, aurten izapidetutako kexa batzuk aipatuko ditugu. Kexok gizarteratzeko tresnei, Administrazioaren funtzionamenduari eta gizarte zerbitzuek darabilten administrazio prozedurari, agertzen diren ahultasun egoerei eta arreta soziosanitarioari, erroldan erregistratzeari, bereizkeriari eta tratu desegokiei lotutako arazoei, eta elkarbizitza arazoei buruzkoak dira.

V.1. Diru-sarrerak Bermatzeko Sistema

2010ean Arartekoak izapidetu dituen kexak batez ere prestazio ekonomikoen –besteak beste, Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta (DBE) bere modalitate guztietan, Etxebizitza Prestazio Osagarria (BPO) eta gizarte larrialdietarako laguntzak (GLL)– onuradunak izateko pertsonak bete behar dituzten betekizunei buruzkoak dira.

Pertsona askok ezin dute frogatu bizileku egokia edukitzea, prezioa edo jabeak jartzen dituen baldintzak direla-eta ezin duelako etxebizitzarik alokatu, eta horregatik zenbait bide garatu dira, hala nola etxebizitza berean zenbait gela alokatzea edo berrakuratzeak.

Bizileku independentea frogatzeko zailtasunei buruzko kexak jaso ditugu. Beste kexa batzuk gertatu dira prestazioa izapidetzea ukatu delako, helbide berean udal erroldan erregistratutako pertsona gehiago egoteagatik etxebizitza bizi ez arren, edo etxebizitzak bizigarritasun baldintzak betetzen ez dituen kasuak. Beste kexa batzuk etxebizitza berean sarrerak mugatzeari buruzkoak dira; hots, etxebizitza berean zenbait elkarbizitza unitate daudenean, dauzkaten diru-sarreraren guztizko baturak ezin du zenbateko jakin bat gainditu.

Udal gizarte zerbitzuek egiaztatzen dute ea pertsonaren bizilekuak DBE eta, hala balegokio, BPO eskuratzea ahalbidetzen dion. Pertsonak etxebizitzaren okupazioaren egiaztagiria aurkeztu behar dute eta, besteak beste, honakoak egiaztatzen dira: etxebizitzak bizigarritasun baldintzak betetzen dituen, udal erroldan helbide horretan erregistratuta dauden pertsonak eta etxebizitzan bizi direnen diru-sarrerak eta ondare ondasunak.

Kexak aztertzerakoan, haiek eragin dituen jarduketak dagokion legedian ([Diru-sarrerak bermatzeko eta gizarteratzeko Legea](#)) lekurik daukan balioesten dugu.

Aurkitzen dugun arazoetako bat oinarrizko udal gizarte zerbitzuen eta Foru Aldundien artean araua interpretatzeko dauden aldeak dira. Lehenengoek izapideak egiteko eta ebazpena proposatzeko eskumena daukate; bigarrenak, DBE eta BPO onartzeko, ukatzeko eta, behar balitz, berrikusteko, aldatzeko, eteteko eta azkentzeko eskumena.

Etxebizitzaren okupazioaren egiaztagiri batzuek lurralde batzuetan balio izateak eta beste batzuetan ez izateak –esaterako, gela kontratua edo etxebizitzak zenbait bizigarritasun baldintza betetzeko eskakizuna edo etxebizitzan elkarrekin bizi diren elkarbizitza unitateen diru-sarrerak zenbateko jakin batzuk gainditu ezina–, kexak ekarri ditu lurraldearen arabera. Etxebizitza bakoitzeko DBE prestazioaren onuradunak gehienez elkarbizitza unitate bi izatea mugatzen duen egungo xedapenak egoera argitu du, baina, bestalde, pertsona askoren egoera konpondu gabe geratu da, etxebizitzaren prezioak direla-eta, elkarbizitza unitate bi baino gehiagorekin bizi direlako.

Beste kexa batzuen zioa honakoa izan da: udal erroldan bizileku berean pertsona batzuk daudenean, etxebizitzan bizi ez arren, DBE izapidetzeko zailtasunak daude. Udal erroldan ofiziosz baja emateko prozedura 6 hilabetez luza daiteke, eta beraz, pertsona horiek beste etxebizitza bat bilatzea hautatu dute, horrek dakartzan zailtasunekin, erroldako baja gertatzen ez den bitartean ez delako DBE eskabidea izapidetzen.

Aurten ikusi dugu, kasu honetan ere lurralde batzuetan besteetan baino gehiago, zenbait betekizun eskatzen direla, hala nola jatorrizko herrian ondasun higiezinik ez edukitzea frogatu beharra eta banantzea, dibortzioa edo mantenu-pentsioen eskaera frogatu beharra. Betekizun horiek eragin handia daukate etorkinengan eta, beraz, talde horri dagozkion jarduketak jasotzen dituen txosteneko atalera jotzen dugu, hots, [etorkinen arlora](#).

Bazterketa egoeran edo arriskuan dauden pertsonak gabezia ekonomiko eta pertsonal larrietako zenbait errealitate bizi dituzte; hortaz, ahultasun egoera bakoitzak arreta eta balarazio egokiak jaso behar ditu. Kasu batzuetan lortu ezinak diren agiri batzuk eskatzeak

arautegian xedatutako betekizunak betetzeko eskakizunarekin nahastu dezake. Oinarrizko gizarte zerbitzuen proposamena eta gizarte txostena, beraz, oso garrantzitsuak dira, espedienteazazaltzen eta justifikatzen dutelako. Edonola ere, txosten horiek zorrozatasun handiz eta egoera pertsonal eta ekonomikoari buruzko datu objektiboekin prestatu behar dira, murrerako egoeretan arretea antzekoa izan ahal izateko.

Prestazioa ukatzeari buruzko kasuak ere agertu zaizkigu. Haietako batean, elkarbizitza unitate batek prestazioak jasotzen zituen eta bere etxean beste pertsona bati ematen zion abegia. [147/2010 Dekretuak](#) xedatzen duenez, abegi-unitateak bere oinarrizko gastuei aurre egiteko beste baliabide eduki behar ditu eta, beraz, ezingo dute DBE jaso (5.3 art.). Beste kasu batean, eskatzaileak, bere aitarekin batera, kontu baten titularkidea zelako, baliabide zenbaketa gairiditzaegatik ukatu zen. Zenbateko hori ez zegokiola adierazi arren, kontu horretan zegoen zenbatekoaren legezko %50 zenbatu zitzaion.

Beste kasu batean, atseginez ikusi genuen Administrazioak DBE eskabide batean partekatutako zaintzaren ondorioak hartu zituela aintzat. Seme-alabak hil erdiz zeuzkan aita bat zen. Haien berarekin erroldatuta egon ez arren, amaren bizilekuan erroldatuta baitzeuden, Administrazioak egitatearen errealitatea izan zuen aintzat, ebazpen judizial bat betez. Hala, eskatzaileari legokiokkeen DBEren zenbatekoa kalkulaterakoan, kontuan hartu zen hilean 15 eguneko elkarbizitza unitatean haren seme-alabak ere sartzen zirela.

Honakoa ere aurkeztu zaigu: langabezia subsidioa jasotzea bateraezina izatea lanbide arteko gutxieneko soldataren %75 baino handiagoa den beste edozein laguntza prestaziorerkin (LGS; Gizarte Segurantzaren Lege Orokorra onartzen duen [ekainaren 20ko 1/1994 Legegintzako Errege Dekretua](#)).

Jasotako langabezia subsidioa DBErekin azken horren mugaraino osatzen zuen pertsona baten kasua agertu zitzaigun. Gainera, etxebizitza prestazio osagarria jasotzen zuen. Autonomia prestazio bi horiek batera LGSren %75 gairiditzen zuten. Estatuako Enplegu Zerbitzu Publikoak ([Lan eta Immigrazio Ministerioaren](#) mendekoa) haren berri izan zuenean, subsidioa eten eta, gainera, kopuru bat itzultzeko eskatu zion, jaso behar ez zela jaso zuelakoan). Hori gutzia aipatu legea aplikatuz.

Ikuspuntu juridikotik ebazpenak zuzena zirudien arren, pentsatu genuen hark talka egiten zuela [Konstituzio Auzitegiak](#) abenduaren 11ko 230/2002 ebazpenean adierazitakoarekin; gure iritziz, ebazpena hemen aipatutakoaren ezaugarriekin antza daukan egoera bati buruz eman zen: kotizazio gabeko pentsioak (estatu mailakoak) autonomia erkidegoen funtsetatik datozen laguntzekin osatu ahal edo ezin izateko aukera da. Ebazpen horretan, Konstituzio Auzitegiak haren alde ebatzi zuen.

Aipatu legea aplikatuz agindutako etete horren ondorioak nabarmentzeko modukoak dira, batez ere 52 urte edo gehiago daukatenentzat. Alde batetik, langabezia subsidioa jasotzeari utziz gero Gizarte Segurantzari kotizatzeari ere uzten zaio, eta horrek osasun arretarako eskubidean eta etorkizuneko erretiro pentsioan ondorio kaltegarriak dauka. Bestetik, subsidioa eteteak EAren gainean utz lezake gizarte laguntzaren zenbateko osoa.

Estatuko Administrazio Orokorreko erakunde baten jarduketa zenez gero, kasua [herriaren defentsariari](#) igorri zitzaion, Konstituzio Auzitegiaren ebazpenari buruzko txostenarekin batera. Era berean, Eusko Jaurlaritzako [Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailari](#) ere haren berri eman zitzaion, sail hark araututako prestazioari eragiten ziolako.

Beste espediente bat izapidetzen ere jarraitu da. Haren sorburua prestazio ekonomikoak arautzeko legedietan elkarbizitza unitatearen kontzeptua zenbait modu desberdinetan ulertzean eta hortik erator daitezkeen ondorioetan datza. Kontzeptu hori garrantzitsua da baliabide ekonomikoen zenbaketa elkarbizitza unitatea osatzen duten kideen artean egiten delako. Kasu honetan Kotizazio Gabeko Pentsioa (KGP) eta Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta (DBE) dira. Lehenengoan, unitatea etxean bizi diren pertsona guztiek osatzen dute; bigarrenean, ez da beti horrela. Agertutako kasua KGP bat jasotzen duen pertsona bati dagokio. Bere etxean aldi baterako DBE bat jasotzen zuen beste pertsona bat hartu zuen eta, bere ardurapean adingabe bat zeukanez gero, unitate berezia osatzen zuen. Elkarbizitza horrek ez zion azkenari eragiten, ez ziolako aldatzen elkarbizitza unitate bereziko egoera. KGPrent titularrarengan, ordea, eragin handia zeukan, familia edo elkarbizitza unitatea aldatzen ziolako eta, batez ere, diru-sarrera zenbakarriak aldatzen zizkiolako. Zenbaketa berriarekin, haren baliabideak handitu eta ezarritako muga gainditzen zen. Hori dela-eta, pentsioa eten eta, gainera, jaso behar ez zirenak eskatu zitzaizkion.

V.2. Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura

Beste kexa zio batzuk Administrazioak erabakia hartzeko funtzionamenduari eta prozedurari dagozkie. Esaterako, DBE jasotzea eteteari, prestazioen eskabideei eta haiek izapidetzeko atzerapenei, jaso behar ez zela jasotako kopuruak itzultzeko prozedurei, zehapen prozedurari edo baliabideak ebazteari buruzko kexak.

DBE jasotzea eteteak, kasu askotan pertsonak edo familiak jasotzen duen diru-sarrera bakarra izanda, ondorio larriak dauzka, batez ere haren ardurapean haurrak dauden kasuetan.

Jasotako kexek diotenez, pertsonak prestazioa eten zaiola jakin du, edo diru-sarrera egin ez zaiolako edo prestaziorako eskubidea eteten dion ebazpena ordaintzeko egunean bertan jakinarazi zaiolako. Jasotako beste kexa batzuetan erreklamaziogilek diote ez dutela bete eteteko egozten zaien zioa.

Erakunde honek maiz adierazi du zer garrantzitsuak diren entzunaldiko izapidea, arrazoibide egokia eta administrazio prozedura orori Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen [azaroaren 26ko 30/1992 Legean](#) xedatutako arauak derri gorrez aplikatzea.

Egungo Diru-sarrerak Bermatzeko errentaren [2010eko maiatzaren 25eko 147/2010 Dekretuak](#), 53 eta 55 arteko artikuluetan prozedura arau komunak xedatzen ditu prestaziorako eskubidea aldatzeko, eteteko eta azkentzeko kasuetarako. 53.2 artikulua, beren-beregi, honela dio: "*Diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzeko eskubidea aldatzeko, eteteko edo*

azkentzeko prozedura hasitakoan, ofiziozko prozedura bat bada, hasiera eman zaiola jakinaraziko zaiotz titularrari adierazitako bizilekura igorrita, prozedurak oinarri dituen arrazoiak eta izan ditzakeen ondorio ekonomikoak adieraziz, baita ebazteko eta jakinarazteko epea eta 55. artikuluan ezarritako epean esanbidezko ebazpenik ezak izan ditzakeen ondorioak ere, eta hori guztia interesdunek egokitzen jotzen dituzten alegazioak egin ditzaten".

Aurten jaso dugun kexa batean etetea burutzeko modua salatzen zen; izan ere, ez zen lehenagoko entzunaldirik egin eta oinarria udaltzaingoak egindako txostena zen, zein beste agiri publiko batek, erroldako erregistroak, gezurtatzen baitzuen. Administrazioak prestazioa ordaintzeari berrekin zionean, ez zituen era berean ordaintzeke zeuden hilabeteak ordaindu eta, beraz, Diru-sarrerak Bermatzeko eta Gizarteratzeko [18/2008 Legeko](#) 27. artikulua xedatzen duena gogorazi behar izan genion: "... Prestazioa mantentzea ebazten bada, prestazioa etenda egon den bitartean jaso ez dituen zenbatekoak jasotzeko eskubidea onartuko zaiotz prestazioaren titularrari". Beraz, bereizi behar dira etetea ebazteko zioak dauden kasuak, zeinetan prestazioa etetea eragin zuten arrazoiak amaitu eta hurrengo egunetik sortu behar baita, eta etetea ebazteko batere arrazoirik egon ez zen kasuak.

Jaso ditugun zenbait kexatan prestazioa eteteko zioa "*enplegurako prest ez egotea, enplegu-eskatzaile gisa etengabe inskribatuta ez egotea edo enplegu egoki bati uko egitea*" izan zen ([147/2010 Dekretuko](#) 43.2.d art.). Kasuren batean lan bati uko egin zitzaion, Auzolan programaren baitan, arrazoi justifikaturik gabe eta hark ekar zitzakeen ondorioak jakinarazi ondoren. Kexen beste arrazoiaren artean, ezarritako epean elkarbizitza unitatean edo baliabide mailan egondako aldaketak ez jakinarazteagatik etetea egon da.

Arrazoi horiek eragindako eteteek hilabete bat baino ezin dute iraun lehen aldiz gertatzen direnean, [147/2010 Dekretuko](#) 45.2 artikulua arabera, baina xedapen hori ez da kasu guztietan bete. Jasotako kexetan ez da entzunaldirik eman eta lehenago pertsonari ez zaiotz eskatu enplegu zerbitzuan erregistratzeko edo etengabe inskribatuta egoteko, eta ez da aukerarik eman prestazioaren etetea ebatzi aurretik konpontzeko. Erakunde honek gogorazi du zehapen prozedura bat dagoela, pertsona batek arauen bat hausten duen kasuetan erabili behar dela, eta haietan xedatutakoa ez dela prestaziorako eskubidea etetea.

Jaso behar ez zirela jaso ziren zenbatekoak itzultzeari dagokionez, pertsona baten kasua agertu zitzaigun: DBEren onuraduna zen, baina Aldundiak %30 kentzen zion jaso behar ez zela jaso zuen zenbateko bat itzuli behar zuelako. Zorra Administrazioa jasotzen zuen prestazioaren zenbatekoa murrizten edo eteten atzeratu zelako gertatu zen, interesdunak behin-behineko lana aurkitu zuela jakinarazi zuenean. Itzuli beharra ez zen zalantzan jarri, baina interesdunak eskatu zuen bere prestazioa ehuneko txikiagoan murrizteko, %30ek desoreka handia zekarkiolako bere familia ekonomiari. Administrazioak ukatu egin zion, ehuneko hori arauan xedatutakoa zela argudiatuz. Egia da [147/2010 Dekretuko](#) 57.4 artikulua adierazten duela ehuneko hori dela halako egoeretan gehienez ken daitekeena. Administrazioari, ordea, eskatu zaiotz alegatutako inguruabarrak aintzat har ditzala ehuneko txikiagoa aplikatzeko.

Ikusi dugunez, administrazio batzuek ebazpen berean jakinarazten dituzte DBEren etetea eta euren ustez jaso behar ez zirela jasotako zenbatekoak itzuli beharra. Hura arautzen duen

legediaren arabera, jaso behar ez zirela jasotako prestazioak itzuli behar izateko berariazko administrazio prozedura izapidetu behar da, eta bertan dagokion pertsonari behar bezala jakinarazi behar zaizkio gertaerak, entzunaldiko izapidea eman eta behar bezala arrazoitutako ebazpena eman ([147/2010 Dekretuko](#) 56. art. eta hurrengoak). Alderdi hori gogorarazi zaio Administrazioari.

Administrazio batzuetan ikusi dugu atzerapen handiegia dagoela DBE eteteko errekurtsuok ebazteko. Administrazio prozeduraren legeak epeak adierazten ditu isiltasuna dela-eta ezetsizat jo ahal izateko eta auzibidea hasi ahal izateko, baina hala ere garrantzitsua da errekurtsuaren ebazpena epe egokiaren barruan adieraztea, dagokion pertsonaren oinarriko premiak ase ahal izateari eragiten diolako eta garrantzitsua delako hark administrazioaren erabakiaren arrazoiak eta legezko zioak argi ezagutzea. Gertatzen dena da administrazioek, euren lana arintzeko, prestazioak ukatzeko edo eteteko ebazpenetarako inprimakiak darabiltzatea, eta bertan zioak oso orokorrak dira eta ez dute argibide nahikorik ematen.

Beste kexa batzuen zioa DBE prestazioaren eskabidea ez izapidetzea da. Halako kasuetan pertsonak gizarte zerbitzuetara jo du prestazioa eskatzera eta ez ditu agiri guztiak eman; hortaz, ez zaio espedientea izapidetzen, gainerako agiriak aurkeztu arte. Gerora, haiek aurkezten direnean, horrek espedienteak azkar izapidetzen laguntzen du. Hala ere, pertsonak agiriak aurkezteko zailtasunak badauzka eta atzeratzen bada, nahasmena ekar dezake, ea eskabidea izapidetu den ala ez; hortaz, gomendagarria da pertsonak eskabidea gizarte zerbitzuetan aurkezten duenean, hari kopia bat ematea eta, agiriren bat falta badu, hura aurkezteko eskatu eta, agiria eman ezean, eskabideari amore eman diola ebatziko dela jakinaraztea. Horrekin Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen azaroaren 26ko 30/1992 Legearen 1103 atalean xedatutakoa betetzen da.

Kexatzeko beste arrazoi bat DBE eskaera bat ebazteko atzerapena izan zen. [18/2008 Legeko](#) 62.2 artikulua ebazteko hilabete biko epea ezarri eta, eransten duenez, erantzunik ezean, hura baiezkua izango da DBE eta BPOrako. Agertutako kasuan, epe hori oso gainditu zen ebazpenik eman gabe. Interesdunak atzerapena salatu eta isiltasunaren zentzuari alegazioa egin zion, baina ez zuen erantzunik jaso. Askoz geroago, eskabidea ezesten zuen ebazpena eman zen.

Gure aburuz, ebazpen hori ez zen zuzenbidearen araberakoa, balioestekoa izan behar zuelako, 62.2 artikuluan xedatutakoaren arabera ez ezik, Administrazio Prozeduraren [30/1992 Legeko](#) 42 eta 43. artikuluen arabera ere bai. Horren arabera, epea amaitutakoan eman beharreko ebazpenak administrazioaren isiltasunak dakarren balizko ekintzaren bidez gertatutako baiezpena baieztatu behar zuelako.

Administrazioak ulertzen bazuen interesdunak ez zituela DBD jasotzeko betekizun guztiak betetzen –kasu honetan ez dugu alderdi hori zalantzan jartzen–, 30/1992 Legea aplikatu behar zuen. Hala, uste baten ekintza erabateko deuseztasunean edo deuseztagarritasunean erortzen zela (62.1 eta 63.1 artikulua), ofizioz ekintza berraztertze prozedurari ekin behar zitzaion (102. eta hurrengo artikulua). Hasi ondoren ere, haren egikaritzea eten zezakeen (104. art.).

Jasotako beste kexetako bat elkarbizitzari buruzko oinarrizko araudia hausteagatik egoitza baliabideetatik kanporatzeari buruzkoa da. Kanporatze horretarako emandako arrazoia bertan bizi direnen, hezitzaileen eta baliabidearen arduradunen arteko elkarbizitza ona babes-tea eta esparru fisiko-afektibo harmoniatsua mantentzea izan da. Arartekoak lehenago ere adierazi du zer garrantzitsua den zigortzeko jarduera arautzen duten arauen eta printzipioen arabera ([otsailaren 20ko 2/1998 Legea](#), Euskal Autonomia Erkidegoko herri Administrazioen zigortzeko ahalmenari buruzkoa) jokatzea.

Prozeduraren bermea bete behar da, izapidetzeko eta zigortzeko faseen arteko bereizketa egon, behin-behineko neurriak aurreikusi eta pertsonen eskubideak errespetatu behar dira. Besteak beste, egozten zaizkien gertaerak, gertaera horiek ekar ditzaketen arau hausteak eta ezar lezikizkiekeen zehapenak, izapidegilea nor den, zigorra jartzeko eskumena daukan agintaria zein den eta eskumen hori ematen duen araua ezagutzeko eskubidea daukate. Alegazioak egiteko eta ordenamendu juridikoak defentsarako onartzen dituen bitarteko egoiak erabiltzeko eskubidea ere badaukate. Prozedura amaitzen duen ebazpenak aurka egin ahal izateko dagozkion errekurtsioak jaso behar ditu eta jakinarazpen pertsonalari buruz dau-dan arauak bete behar dira. Bukatzeko, garrantzitsua da zehapena jartzeko jarraituko zaion prozedura arautzeko arautegia egotea eta erabiltzaileek jaso ditzaketen zehapenak aurretiaz ezagutzea. Zehapenek arau haustea dakarten egitateen proportzioko berekoak izan behar dute. Kanporatuz gero, garrantzitsua da pertsona uzten den egoera aintzat hartzea eta bizi arriskuko egoerak saihestea. Neguan abiarazten diren neurriak (eskakizun urriko egoitza baliabideak) oso onak dira muturreko egoerak ekiditeko.

Aurten jasotako zenbait kexa herri-administrazioek jaso behar ez zirela jasotako zenbatekoak itzultzeko egindako eskaerari buruzkoak dira. Eskatzen diren zenbatekoak oso handiak dira eta horregatik herri-administrazio guztietara jo dugu adierazteko oso garrantzitsua dela edozein irregulartasuni ahalik eta lasterren igartzea, ahultasun ekonomoko egoeran dauden pertsona eta familientzat zorra pilotzeak dakartzan ondorioengatik. Halaber, garrantzitsua deritzegu, eta hala adierazi dugu, zenbatekoak itzuli beharra ebazteko ezarritako prozedura betetzeari eta, bereziki, zenbatekoa itzuli behar izateko arrazoia jakinarazteko argitasuna eta xehetasuna zaintzeari, itzuli beharreko zenbatekoa, jaso behar ez zela jasotako zenbatekoa zein datatatik itzuli behar den eta espedienteari eragiten dioten gainerako inguruabarrak, hala nola pertsonen entzutea eta ebazpenari jarri ahal zaizkion errekurtsioak, argitzeari ([147/2010 Dekretuko](#) 56. artikulutik 58.era).

Kexetako batek zioenez, zenbatekoa itzultzeko prozedurari udaltzaingoaren txosten batean oinarrituta eki zitzaion. Arartekoak administrazio eskudunari, besteak beste, funtzionario publiko batek egindako txostenen froga beteko balioaren azterketa helarazi zitzaion. Froga beteko balioa izateko eskatutako formaltasunak bete behar dira. Froga beteko izaera hori herri-administrazioak daukan datuak edo funtzionarioak "in situ" egiaztatutako egitate objektiboak daudela islatzen duten agirietarako mugatuta geratu behar da. Kasu horri dagokionez, herri-administrazioak ez zeuzkan txostenak zekartzen datuak. Eraginkortasuna ezaugarri hori ez daukaten egitateetara hedatzerakoan egileari adierazitakoa sinetsarazi dioten elementuak edo frogak eskatu behar dira. Froga betea ez da eduki litzaketen interpretazio edo balio-judizioetara ere hedatzen. Beraz, funtzionarioak euren objektibotasunagatik

zuzenean antzeman diezaiekeen egitateak, eta haietatik zuzenean ondoriozta daitezkeenak edo aktan bertan jaso behar diren frogabideen bidez egiaztatutakoak bereizi behar dira. Arartekoaren iritziz, prestazio ekonomikoak etenarazten eta, kasu batzuetan, deuseztarazten ari diren txostenak eta jaso behar ez zirela jasotako zenbatekoen itzulpena gehiago eta hobeto arautu behar dira. Komeni litzateke balizko edukia aurreikustea, ziurtasun presuntzioa dakarten puntu guztiak berariaz zehatzuz, eta haiek garatzeko prozedura finkatzea. Era berean, haien fidagarritasuna ahalbidetzeko gutxieneko baldintza objektibo eta subjektiboak eduki behar lituzkete, haien artean gezurtatzeko aukera; alegia, subjektu pasiboa lehenago, ezinezkoa ez bada, entzuna izan ahal izatea, eta haren edukiari aurka egin ahal izatea. Bestelako frogabideak, hala nola lekukoak adierazpenak, erabiltzen badira, dagozkion berme guztiak bete behar dituzte: interesdunari jakinarazteko aukera egon behar da eta hark gezurtatzeko aukera izan behar du, egozketa-froga berme guztiekin lortu behar delako.

V.3. *Gizarte ahultasuneko egoerak*

Jasotzen ditugun kexetako asko gizarte ahultasuneko egoeran dauden pertsonen dagozkie. Kexatzen dira jasotzen duten soldatarekin ezin dietelako gastu arruntei aurre egin: etxebizitzaren alokairua edo hipoteka, horniketak (elektrizitatea, gasa...) eta elikagaiak. Haien ardurapean adingabeak dauzkate edo mantenu-pentsioa ordaindu behar dute baina ez dute diru-sarrerara nahikorik gastuei aurre egiteko eta ezin dira gizarte laguntzen onuradunak izan.

Helarazten dizkiguten beste ahultasun egoera batzuetan, pertsonak, osasun mentaleko arazoengatik, ezin dituzte bete oinarrizko gizarte zerbitzuek jakinarazten dizkieten betekizunak, hala nola, etxebizitza bilatzea edo eskatutako agiriak aurkeztea. Pertsona horiek laguntza terapeutiko handia behar dute eta euren bizitzako erabaki guztiei eragiten dien laguntza eskatzen dute. Gizarte zerbitzuentzat zaila da behar horiek asetzea, osasun mentalarari dagokion alderdiengatik eta, hain zuzen ere, oinarrizko gizarte zerbitzuek burutzen duten eginkizunetako bat pertsonen autonomiaren alde egitea delako.

V.4. *Erroldan inskribatzeko zailtasunak*

Aurten kexa gutxiago jaso dugu agiri batzuk, hala nola alokairu kontratua, ezin aurkezteak erroldan inskribatzeko eragindako zailtasunei buruz, eta haietako gehienak konpondu egin dira, arauak erroldako datuetan udalean, zein ere den etxebizitza okupatzeko titulua, benetan bizi ohi den biztanle kopurua islatu behar dela eskatzen duela gogorarazi dugunean. Antzemandako arazoek zenbait udaletan bizi diren etxerik gabeko pertsonen edo, egoitza zentzuzkoak diren, haietan bizi diren adingabe edo helduei eragiten diete. Aurten [Gasteizko Udalak](#) jarduteko protokolo bat onartu du bizileku bazterketa egoeran dauden pertsonak erroldatzeko.

V.5. *Arreta soziosanitaria*

Osasun arazoak izanda, mendekotasun egoera onartu zaien eta gainera gizarte eta bizileku bazterketa egoera larrian dauden pertsonen dagozkie, eskuduntza arazo bat dago: ea

arreta eman behar dien administrazioa udala ala Foru Aldundia den. Pertsona horiek gizarte larrialdiko baliabideetan egon daitezke. Garrantzitsua da administrazioen artean koordinazio egokia egotea pertsonak behar duten arreta jaso ahal izateko. Zenbait kexa jaso dugu egoera hori dela-eta, baita Gasteizko Udalak mendekotasuna onartu zaien pertsonen arreta ez ematea erabaki duelako, gizarte bazterketa larriko egoeran egon arren.

V.6. Bereizkeria edo tratu desegokia

Kexa batzuen arrazoa gizarte zerbitzuen erabiltzaileek jasotzen duten tratua da. Kexa horietan pertsonak adierazten dutenez, gizarte zerbitzuek begirunerik gabe tratatu ditu edo zalantzan jarri ditu DBE eskabidea aurkezteagatik. Kexa horiek atzerritarrei eragin diete eta, beraz, [etorkinen arloari](#) buruzko atalari lotzen gaitzaizkio.

V.7. Elkarbizitza arazoak

Kexa mota honek ezaugarri komuna dauka: auzokide komunitatean pertsonaren batek edo batzuek euren auzokideentzat gizabidezkoa ez den jokabidea daukate, hala nola zaratak, kolpeak, etab. Arazo korapilatsuak izan ohi dira, elkarbizitza hutsari orokorrean osasun mentalarekin eta gizarte bazterketarekin zerikusia duten beste alderdi batzuk gehitu behar zaizkiolako. Horrek esan nahi du udal oinarrizko gizarte zerbitzuak ere maiz nahastuta daudela, gizarte horien erabiltzaileak izan ohi direlako.

Arartekoak honakoa aztertzen du: administrazioak auzokoen salaketen aurrean izandako esku-hartzea eta ea esku-hartze horrek kontuan izan duen zailtasunak dauzkaten pertsonak direla eta, beraz, osasun mentaleko zerbitzu batera bideratu edo, kasu oso larrietan, ezgaitzeko prozesua hasi beharra egon daitekeela.

Arartekoak ezin die heldu banakoaren arteko harremani buruzko arazoei eta ezin ditu epaitu pertsonen osotasunaren aurkako hutsegiteak edo delituak. Kontu horiek auzitegien eskumenekoak dira. Arartekoak gauza bakarra egiaztatzen du: ea ordena publikoko indarrak deitutakoan bertaratu diren eta ea udalak auzoko gatazka horiei arreta emateko zerbitzurik daukan, edo gizarte zerbitzuek euren lana burutu duten, gizarteratzeko gizarte esku-hartzea jasotzen duten pertsonak izan ohi direlako.

Aurten izapidetutako kexetan, administrazioen jarduketak egokiak izan dira; izan ere, ahaleginak egiten ari dira, ez bakarrik ordena publikoaren ikuspegitik, auzoko elkarbizitza hobetzeko.

VI. Ondorioak

Jarraian, arloari dagozkion kontuen artean, euren interesagatik 2011n jarraipen berezia behar duten kontuak azpimarratuko ditugu.

- 1.** Gizarte zerbitzuen euskal sistemak eta Diru-sarrerak bermatzeko sistemak tresnak behar dituzte Euskal Autonomia Erkidegoko prestazioak eta zerbitzuak homogeneoki garatu ahal izateko. Haietako batzuk onartzeke daude oraindik.
- 2.** Enplegu politiken transferentzia aukera ona da prestazio ekonomikoak jasotzen dituzten pertsonen enplegua pizteko, pertsona bakoitzaren egoera eta inguruabar pertsonalak alde batera utzi gabe; hots, gizarteratzeko ibilbide pertsonalak eta talde guztien, hala nola emakumeen, familien, gutxiengo etnikoen kideen, eta abarren inguruabarrak.
- 3.** Bazterketaren zioei buruzko azterketa eta eztabaida publikoa falta da, Europar Batasuneko milioika pertsonen eragiten dien errealitatea delako, 2010ean, txirotasunaren eta gizarte bazterketaren aurkako europar urtean agerian geratu denez. Iruzuraren aurkako borrokako protokolei buruzko informazioak, eta herri-administrazioek hura saihesteko daramatzaten jarduketek, bizirauteko arazoak izanda eskubideen, hala nola bizi duinerako eskubidearen jabe diren herritarrek estigmatizatzea ekidin behar dute.
- 4.** Etxerik gabeko pertsonen gizarte eta osasun baliabide eta baliabide soziosanitario ugariak eta ibilbide malguak behar dituzten, gizarteratzeko prozesuak ez direlako linealak. Arreta duina ematen duten betekizun txikienetako baliabideak eta konpromiso zorrotzagoak eta laguntasun pertsonalizatua dauzkaten beste batzuk, edo kudeaketa publiko eta pribatuko baliabide ondo koordinatuak egotea ona da eta egoera aniztasunari egokitzen zaio.
- 5.** Prestazio ekonomikoak kudeatzen dituzten administrazioek haien izapidetzean aurreikusitako arauak eta administrazio prozedura arautzen duen legedian xedatutako bermeak eta eskubideak bete behar dituzte, entzute eta berdintasuneko printzipioa betetzeko arreta berezia jarriz. Eteteko zioak arrazoituak izan behar dira eta ez da ego-kia zehapen prozeduraren ordeztu etete prozedura erabiltzea, xede desberdinak dauzkatelako.
- 6.** Krisialdi egoeran herri-administrazioek abiarazitako neurriak funtsezkoak dira, bai bazterketa larriko prozesuak saihesteko bai pertsonen enplegua lortzeko aukerak eta enpleguaren hazkundera hobetzeko.

III.7

IJITOAK ETA BESTE GUTXIENGO KULTURAL BATZUK

7. IJITOAK ETA BESTE GUTXIENGO KULTURAL BATZUK

I. Aurrekariak



Ararteko erakundearen lan-eremuetako bat ijitoei dagokiena da. Ijito herria gutxiengo kultural bat da eta hala aitortu zaie, aitorten horrek berarekin dakartzan eskubideekin eta konpromisoekin. Hori dela eta, euren nortasun kulturala babesten eta sustatzen duten, euren gizarte-egoera eta egoera ekonomikoa hobetzen dituzten eta bazterkeriaren aurka eraginkorrak diren neurriak ezartzen dituzten politika publikoak beharrezkoak dira. Euren ekarpen kulturala aitortzea elementu garrantzitsua da. Hori sustatzeko gauzatu daitezkeen jardueren artean, pairatzen duten estigmatizazioaren kontrako borroka

dago. Oraindik ere ijitoen irudi negatiboa existitzen da eta horrek diskriminatzaileak diren egoerak sortzen ditu. Bazterkeriaren aurkako borroka, arrazistak eta xenofoboak diren jardueren salaketa eta gaitzespena eta euren parte-hartze politikoaren, sozialaren eta ekonomikoaren aldeko neurriak abian jartzea funtsezkoak dira.

2010. urtea urte samingarria izan da ijitoen komunitatearentzat. Izan ere, berriro ere bizi izan dute kideek Frantziako zenbait herritan jasan duten gutxiespena. Horrek ez du ondoriorik izan ziurrenik Frantzia ez delako izan kanpamentuak desegin eta ijitoak kanporatu dituen herrialde bakarra, Italiak edo Alemaniak ere horrelakoak egin baitituzte. Frantziako gobernuaren alegazioek, hau da, Europar Batasuneko kide den estatu bateko pertsonak ezin direla izan karga ekonomiko bat beste estatu batentzat; Europar Batasuna Errumania eta Bulgariarekin atxikitzea ahalbidetu zuten akordioek 7 urteko luzapena ezarri izanak joan-etorri askea baimendu aurretik eta luzapen hori oraindik amaitu ez dela edo kanporatze espedienteak banan-banan aztertu izanak eta kanporaketak borondatezkoak izan direla ezin dute ahaztu arazi kanporatze kolektiboak izan direla –debekatuta daudenak– eta etniak eragindako jarduera baztertzailak izan direla –ijitoak besterik ez dira kanporatu, beste etnia batzuetakoak edo Europar Batasunera azken urteetan atxiki diren estatu ki-deetakoak ez–.

Beraz, ijitoenganako gaitzespena errealitate bat da oraindik ere, herri horren aurrerapena galarazten duena.

Europar Batasuneko herrialde batekoak diren ijitoen etorrera hainbat erronka mahaigaineratzen ditu. Izan ere, joan-etorri askerako eta askatasunez bizitzeko eskubideak erkidegoko herritar gisa gauzatzen dituzte. Aurrera egiteko aukerak eta haien eta euren seme-alaben bizi-baldintzak hobetzea ahalbidetzen duen tratu hobea topatzeko helburuarekin bidaiatzen duten pertsonak dira. Europar Batasunak zenbait agiri, ebazpen eta jakinarazpen egin ditu eta konpromisoak eta tresnak (egitura-funtsak eta aurreatxikitze funtsak) adostu ditu. Horrek Europan ugaria den gutxiengo kulturalaren beharrez arduratzen dela erakusten du. Ijito herriak gaur egungo gizarte teknologikoan desabantaila sozial handia pairatzen du eta horri aurre egin behar zaio euren gizarteratzea eta lanean integratzea bultzatzeko.

Ijitoen arazoek honekin daukate zerikusia: osasun arloko desberdintasuna, laneko diskriminazioa, segregazioa, eskola uztea edo eskola-porrota, egokia den bitokia lortzeko zailtasunak, infraetxea eta jasotzen duten tratua. Arazo horiek euren eskubideak gauzatzea galarazten diete.

Botere publikoek ez dituzte herri horren beharrak aintzat hartu pasa den mendeko 70eko hamarkadara arte. Hortik aurrera, herri horrek pairatu duen bidegabekeria aitortzen duten eta hori luzatu ez dadila konpromisoa jasotzen duten printzipioak eta hitzarmenak adostu dira, gutunak aldarrikatu dira eta gomendioak proposatu dira.

Esku-hartze publikoak euren kideen egoera hobetu du, hala nola, politika eraginkorrak abian jartzeak eta duintasunez bizi ahal izateko funtsezkoa den erakundeen buruzagitzak.

II. Arloa kopurutan

Jaso ditugun kexak ijitoek eta ijito familiak etxebizitza topatzeko dauzkaten zailtasunekin erlazionatuta daude, bai eta alokairuak luzatzen ez direlako edo prekarioko harremanak direla-eta etxebizitzetatik kanporatzearekin ere. Kexatzeko beste arrazoietakoa batzuk dira zenbait familia infraetxe egoeran bizi direla, bai eta abandonatutako eraikinetan edo enpresatan bizi diren eta erkidegokoak diren pertsonen egonlekuak ere.

Arrazoiak gizartearen gaitzespena eta bizikidetzara arazoak dira. Azken horiek oso kezagarriak dira abian jartzen diren edo abian jarri daitezkeen politika publikoetan eragina baitaukate.

Kexatzeko beste arrazoi bat da euskal gizarte zerbitzuen sisteman sartzeko dauzkaten zailtasunak, erroldan izena emateko zailtasunak, ijitoak diren ikasleentzako laguntzak urritzea eta, Eusko Jaurlearitzaren esku, etxebizitzak esleitzeko irizpide murriztaileak.

III. Arauketa testuingurua eta politika publikoak

Epigrafe honetan ijito herrian eragina duten araudien eta politika publikoen zenbait berritasun jaso ditugu.

Europar Batasuna

Aurten Europako agendan etnia horrengan eragina duen Europako estrategia gehitu da.

[Europako Batzordeak](#) eta Espainiako [Osasun eta Gizarte Politika Ministerioak](#) antolatu duten Ijito Populazioaren aldeko Jardunei eta Politikei buruzko Europako II. Goi Bilera egin da. Goi bilera horrekin batera [Europako Parlamentuak, 2010eko martxoaren 25eko ebazpena](#) eman zuen. Horren bidez, beste kontu batzuen artean, ijito populazioari zuzendutako Europako estrategia eta plana egiteko eskatzen zaio Batzordeari.

2010eko ekainaren 17an [ijito herria gizarteratzeko Europako Plataformaren hirugarren bilera](#) egin zen. Plataformaren bileren helburua da elkarlana eta ijito herria gizarteratzekoan arrakastatsuak izan diren jardunen eta politiken inguruko esperientzien trukea sustatzea.

Goi bileran bi agiri aurkeztu ziren: Europan Ijito Herria Gizarteratzeari eta Ekonomikoki Integratzeari buruzko Komunikatua eta ijitoak gizarteratzeko EBren tresnak eta politikak gauzatzearen gaineko aurrerapen txostena.

[2010eko irailaren 9ko Europako Parlamentuaren ebazpena](#) ere aipatu nahi dugu, ijitoen egoerari eta Europar Batasunean joan-etorri askeari buruzkoa.

Ebazpen horretan parlamentuak haren kexak adierazi zuen, herritar ijitoak mendebaldeko Balkanetara nahitaez aberriatzeari dagokionez eta gizarteratze proiektuetarako finantzazio egokiaren beharra agerian jarri zuen.

Azkenik, garrantzitsua da aipatzea Europar Batasuneko kontsultarako organoaren ebazpena, hau da, Ekonomia eta Gizarte Arazoetarako Batzordearen (EEGAB) [2010eko irailaren 16ko ebazpena Europar Batasunean ijitoen egoerari buruzkoa](#); bertan ijito herriaren aurkako jardura baztertzailak gaitzesten dira. Azpimarratzen da batzordeak Europar Batasuneko pertsonak askatasunez joan-etorrian ibiltzeko eta bizitzeko daukaten eskubidearen alde egin duela. Horrez gain, etorkinen eta gutxiengoen aldeko integrazio politikaren aldekoa da, zehazki ijitoei dagokienez. Zentzu horretan, Europar Batasunak erantzun egokia topatzeko duen ardura eta horretarako ltun berriak Europar Batasunari ematen dion eskumena gogorarazi ditu. EEGABek azpimarratu zuen, ijitoen integrazioa, lehenik eta behin, eragindako estatu kideen eskumenekoa dela. Hala eta guztiz ere, EBak arazo horri Europa mailan aurre egiteko ardura dauka. Ebazpenak EBren Batzordearen deialdia errepikatzen du *“Estatu kideentzako osoa eta sinesgarria den estrategia adostu dezala. Estrategia hori ijitoen komunitateen parte-hartzearekin eratu behar da, finantzazio aproposarekin eta planteatzen dituen erronka handiei egokituia”*.

Estatua

Aurten [ijito herriaren garapenerako akzio plana 2010-2012](#) onartu da.

Modu berean, diskriminazioaren biktimei laguntzeko zerbitzu Sare bat martxan jarri da, [Berdintasun Ministerioaren Berdintasunezko tratua eta Jatorriko Arraza edo Etniaren ondoriozko diskriminaziorik eza sustatzeko Kontseiluak](#), beste erakunde batzuekin elkarlanean, bultzatu duena.

Euskal Herria

Euskal Herrian Ijito Herriaren Erabateko Sustapenerako eta Gizarte Partaidetzarako Kontseilua aipatzea garrantzitsua da, bai eta [Ijito Herriaren Erabateko Sustapenerako eta Gizarte Partaidetzarako II. Plana 2008-2011](#) ere.

Baliabide horiek ijitoen beharrei egokituak dauden tresnak eta neurriak izatea ahalbidetzen dute.

Beharrezkoa den adostasuna biltzen duten eta ijitoen parte-hartzea errespetatzen duten proposamenen diseinuan eta eratzean aurreratu da. Neurri horiek gauzatu ahal izateko konpromiso politikoak eta finantzarioak behar dira. I. Planaren ebaluazioak agerian jarri zuen adostutako neurri guztiak ez zirela martxan jarri eta hori oso garrantzitsua den kontua da 2003.urtean hasitako prozesuan esku-hartzen duten agenteen konfiantza mantentze alde-
ra eta ijitoen egoerak Euskal Herrian hobera eta aurrera egin dezan ezarritako helburuak lortzeko.

IV. Jarduera-plana

Burutu ditugun jardueren artean hauxe da bat: Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailari ijitoen populazioa modu garrantzitsuan eragiten dion arazoa jakinarazi diogu, hau da, etxebizitza lortzeko zailtasuna. Hori dela eta, bizitoki egokia eduki ahal izateko askotan geratzen zaien aukera bakarra etxebizitza bat (maiz infraetxe egoeran) edo lokal bat erostea da. Arazoa da etxebizitza bat erosteak diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzeko eskubidea agortzen duela eta, noizean behin, modu bidegabean jasotako zenbatekoak itzuli behar izatea eragiten duela. Normalean, erosketa berriak ez du esan nahi familiaren egoera ekonomikoa hobetu denik, hortaz, kasu bakoitzean baloratu beharko litzateke etxebizitza bat edukitzeak zer nolako egonkortasuna ematen dion familiari, gizarteratze prozesuan aurrera egin ahal izateko. Diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzeko eskubidea agortzeak eta prestazioen itzultzea eskatzeak familia horretako kideen gizarteratzeari kalte egin ahal dio. Zentzu horretan, honen falta sumatzen da: kolektibo batzuen kasuan esku-hartze sozialak kontuan hartu beharko litzateke pertsona jakin batzuen behar eta egoera sozial zehatzak eta epe ertainean eta epe luzean esku-hartze sozialak barne hartzen dituen abantailen ikuspegi zabalagoa eduki beharko luke.

2010. urtean hainbat bilera izan ditugu, horien artean: Euskal Autonomia Erkidegoan lan egiten duten emakume ijitoekin, Ijitoen Batzordeko idazkariarekin eta Eusko Jaurlaritzako [Biltzen](#) zerbitzuarekin Errumaniako ijitoen egonlekuei buruzkoa. Bileren xedea erakundearen funtzioen berri ematea izan da, bai eta ijitoen beharrak eta zailtasunak eta Ijito Herriaren Erabateko Sustapenerako eta Gizarte Partaidetzarako II. Planen proposatutako neurriak betetzea daukan garrantzia agerian jartzea ere.

V. Kexarik aipagarrienak

V.1. Etxebizitza beharra

Ijitoek eta ijito familiek oso arazo larria daukate egokia den bizitokia eskuratzeko. Sustapen publikoko programei esker ijito askok etxebizitza bat daukate. Bizitokia pertsonen funtsezko behar bat da, adingabeen hezkuntza egokia eta pertsonen garapena ahalbidetzen dituen.

Aurten [Bizigune](#) programak alokairuaren luzapena ukatu izanagatik hainbat kexa jaso ditugu. Programa horren helburua zen merkatuan ez zeuden baina hutsik zeuden etxebizitzetara erabilera ematea, eraberritu nahi zituztelako edo jabeak ez zirelako fidatzen alokairu kontratuetan sortzen duten ziurgabetasunarekin eta haren jabetzakoa den etxebizitzaren errentariari jokamoldearekin. Etxebizitza horiek Eusko Jaurlaritzak alokatzen zizkien [Etxebide](#) izenekoan izena emanda zuten pertsoneri eta alokairuko etxebizitza eskatzen zutenei.

Etxebizitzaren alokairua luzatzeko gehieneko epea 5 urtekoa da. Auzotarren kexek eta, zenbait kasutan, etxebizitzan narriadurak egoteak etxebizitzaren alokairuak 5 urte baino gehiago luzatzea eragotzi dute. Hori dela eta, zenbait familien egoerak okerrera egin du eta bizitokia etxebizitzako zerbitzu publikoaren esku-hartzerik gabe bilatu behar izan dute.

V.2. Auzotarren gaitzespena

2009ko txostenean kexa hau aipatu genuen: auzotarren gaitzespenagatik familia bati erroldan izena ematea, Trapagarango Bailarako auzo batean integratzeko, ukatu zioten.

[Arartekoaren ebazpena, 2009ko martxoaren 30ekoa](#). Horren bidez, Trapagarango Udalari gomendatzen zaio udal erroldan inskribatuta egotearen ziurtagiria eman dezala, familia bateko kide guztiak udalerriko biztanle gisa onar ditzala, familiak errentan hartuta duen etxebizitza okupatzeko jarduerak kudeatzen parte har dezala eta gizarte bizikidetasun normalizatua susta dezala.

Ijito familia bati errentamendu erregimenean etxebizitza bat esleitzeko erabakiak auzokoen arbuioa eta, familia etxebizitzan bizi ez zedin, erroldan izena emateko ukoa eragin zituen.

Familia horrek udal erroldan izena eman zuen baina euren egoera ez dago normalizatua oraindik ere auzotarren gaitzespena pairatzen baitute. 2010. urtean zehar haien etxebizitzatik gertu gaitzespen hori erakusten zuten pankartak eta hormetan pintadak egon dira. Ijito Herriaren Erabateko Sustapenerako eta Gizarte Partaidetzarako Batzordearen erakunde sozialek udalari zegozkion neurriak hartzeko eskatu zioten, hau da, udal taldeek, garbiketa zerbitzuek eta, beharrezkoa izanez gero, Udaltzaingoak, pankartak kentzeko edo hormetako pintadak garbitzeko. Eusko Jaurlaritzako [Herrizaingo Sailak](#) zenbait pankarta kendu zituen arren, aurtengo udazkenean, familiari arbuioa erakusteko zenbait pintada bertan jarraitzen zuten, zehatz-mehatz, Frantziako gobernuaren immigrazio politiken aldekoak. Hori oso larria da. Modu berean, familiaren aurka jazotako gertakariak eta haren lekualdatzea Zugaztietako auzora ikertzen dituen prozedura judicialak irekita jarraitzen du.

Jasotzen ditugun kexetako batzuek ijitoak ez diren auzotarren eta ijitoak diren auzotarren artean gertatzen diren bizikidetzako zailtasunak dituzte hizpide. Auzotarren arteko bizikidetzara aurrera eramateko zailtasunak hizpide zuen kexa-espeditente batean, tirabira horiek ijito familiaren kaleratzearekin amaitu ziren. Espeditente bat ireki dugu, izapidetzen ari dena, etxebizitza esleitzeko eta kaleratzeko erabilitako prozedurari dagokionez. Izan ere,

emakume batek eta lau seme-alaba adingabek osatzen duten familia hori, une honetan, infraetxe egoeran bizi da.

Pertsonak auzotasun egokian eta segurtasunez bizitzeko daukaten eskubidea, bizitoki egokian bizitzeko daukaten eskubidearekin bateratu behar da. Bizikidetzazailtasunen arrazioak ezagutzea garrantzitsua da, bai eta ikuspuntu sozialetik, eskubideen berdintasunarekin eta arbiatutako taldeen sustapenarekin, horri aurre egitea ere.

Aurten hainbat kexek erakutsi digute ijito familien egoera, bizitoki egokia izateko funtsezko beharraren asebetetzeari dagokionez, okerrera egin duela eta horrek Arartekoa kezkatzen du.

V.3. Infraetxea

Erandion bizi diren auzotar batzuk, horien artean, ijitoak diren familien kolektibo bat, euren higiezinaren narriadura egoeraren berri eman digute.

Sustatzaile pribatu batek eta [Erandioko Udalak](#) sinatu duten hitzarmen baten bitartez, eremu horretan hirigintza biziberritzeko jarduera bat aurreikusi da. Xedatutako jardueretako bat etxebizitza berriak eraikitzean datza, auzotarrei ostatu emango zaiela bermatze aldera.

Arazoa da higiezinaren sektorearen krisiak hirigintzako hitzarmenean xedatutako epearen barruan etxebizitzak eraikitzea oztopatzen ari dela. Arartekoak biziberritze prozesu horren egoerari eta familia horien gaur egungo etxebizitzaren egoerari buruzko informazioa eskatu du.

V.4. Hondatutako guneetako jarduerak

Aurten, Arartekoak Abanto Zierbenako Santa Juliana auzoak pairatzen duen gizarte- eta hirigintza-narriaduraren gaineko esku-hartzea amaitu du. [Arartekoaren ebazpena 2010eko irailaren 20koa](#). Horren bidez, auzotar talde batek aurkeztu zuen erreklamazioaren gaineko esku-hartzea amaitutzat jotzen da. Erreklamazioak Abanto Zierbenako Santa Juliana auzoak jasaten duen narriadura egoera, gizarteari zein hirigintzari dagokionez, zuen hizpide.

Ararteko erakundetik ebazpen bat bidali diegu administrazio eskudunei ([Udala](#), Eusko Jaur-laritzako [Etxebizitza](#), [Herri Lan eta Garraio Saila](#) eta, zehazten den heinean, [Bizkaiko Foru Aldundiko](#) Gizarte Ekintza Saila). Horren bidez, auzo horretan esku-hartzeari lehentasuna emateko eskatu genien, azken urteetan auzoak jasaten duen narriadura egoera, gizarteari zein hirigintzari dagokionez, konpontze aldera. Horretarako, administrazio eskudunek plan zehatz bat ezarri behar dute gizarte eta hirigintza aldetik esku hartzeko neurrien inguruan. Plan horrek atal espezifiko bat izan behar du auzune horretako legezko okupatzaileei berriro bizilekua emateari dagokionez; gainera, Santa Juliana auzoan sortu diren bizikidetzazailtasun arazoak konpondu behar ditu, lehen egin ditugun gogoetak kontuan hartuta. Interesgarria da, halaber, organo egonkor bat sortzea, auzotarrei parte hartzeko modua emango dieten

formulak ezarriko dituzten neurrien plangintza eta jarraipen koordinatua egiteko. Nolanahi ere, beharrezko bideak sortu behar dira bizilagunei informazioa emateko eta parte hartzeko modua emateko auzoa hirigintza aldetik biziberritzeko aurreikusitako diren neurrien inguruan, lur-sailen jabeak inplikaturik dituzten eskubideen eta betebeharren inguruan eta, bereziki, etxebizitzaren legeak okupatzaileei berriro bizilekua emateko eskubidearen edukia inguruan.

Denbora igaro den arren, aipagarria den aurrerapenik ez da gertatu. Auzoaren egoerak kexen izapidetzeak eragiten ditu oraindik ere, azkenak erroldan izena ematearen ukapena dela-eta.

- Sestaoko Txabarri, Urbinaga, Rivas-Simondrogas eta Los Baños auzoak

Eremu hori, gizarteari zein hirigintzari dagokionez, biziberritzeko prozesua ez da amaitu, beraz, informazioa eskatu dugu Arartekoak egindako gomendioak betetzen ote diren jakiteko. Gomendio horiek Arartekoaren ebazpenean egin ziren, [2006ko azaroaren 6koa](#). Horren bidez, Sestaoko Udalarri, Eusko Jaurlaritzaren Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailari eta Bizkaiko Foru Aldundiaren Udal Harremanetako eta Hirigintzako Departamentuari jakinarazi zaizkie Sestao birgaitzeko prozesuari buruzko ondorioak eta gomendioak.

Planaren gauzatzeari dagokionez, Arartekoaren jarraipenaren helburua zen, funtsean, osatu ematerakoan erabili behar ziren zenbait irizpide ikuskatzea: familiak behar ekonomiko larriaren arabera identifikatzea, etnia jakin batekoak direla azpimarratzea eta Sestaon osatu emateko benetan 15 urte bertan bizi izan direla egiaztatzea beharra; modu berean, herritarren segurtasun arazoak eta bizikidetzaren soziala ere (gomendioak: 3.-"Plan Zuzentzailearen Berrazterketa"; 4.-"Eraitsitako edo eraitsiko diren eraikinetan bizi ziren pertsonen ostatu emateko eskubidea bermatzea"; eta 5.-"Udal etxebizitzaren erabilera egokia eta herritarren segurtasuna bermatzea").

[Sestaoko Udalak](#) 2007ko urrian plan zuzentzailearen eguneratzea egin zuen. Bertan, familia batzuei bizilekua Sestaotik kanpo emateko proposamena mantendu zuen, "*baliabide gutxi edo gizarte arazoak dituzten pertsonen kontzentrazioa txikiagotzeko*", irizpide batzuk oinarri hartuta. Irizpideok, adibidez, oinarritzko errentaren jasotzailea izatea, ijitoa izatea edo familia gatazkatsukoa izatea dira. Planaren eguneratzean, helburu estrategikoko hori mantendu zen. Hori dela eta, planak honako hau aurreikusitako zuen: %80an oinarritzko errenta jasotzen duten pertsonen lekualdatzea -93 lekualdatzeke daude-; horietako %50 gutxienez ijito familiak izan daitezela eta %10, berriz, inguruan arazo garrantzitsuak eragiten dituzten familiak.

Arartekoak aipatu ebazpeneko 3. gomendioan hauxe adierazi zuen: "*Zonalde horietan agertzen den gizarte arazoa ezin da alde batera utzi, are gehiago lurzoruari emango zaion erabilera hirirako azpiegitura berriak egitea edota etxebizitza normalak eraikitzea izango bada gehienak higiezin merkatuan saltzeko*".

15 urteko erroldatzea egiaztatzeko baldintzari dagokionez, gehienez ere hiru urtekoa eskatzeko proposatu genuen, babes ofizialeko etxebizitzak esleitzeko prozedurekin analogia

izateagatik. Prozedurok Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuaren 2004ko abuztuaren 21eko aginduan daude araututa.

Labur esanda, aurreikusitako irizpideak berrikustea proposatzen genuen, Simondrogas inguruan bizi ziren legezko pertsona okupatzaile guztiei bizilekua emango zaiela bermatzeko (4. gomendioa).

Jarraipenean jakin dugu Sestao Berri 2010 elkarteak, ostatua ematearen arloan, esku-hartze sozialeko plana aurrera daramala, hainbat faserekin, horien artean: ostatu ematearen jarraipena, Ari-Txabarri-El Sol eremuaren gizarte eta hirigintza biziberritze-plana, eraikinen hiri-birgaitzea barne hartzen duena –etxebizitzak eta gizarte esparrua komunitatea garatze aldera– eta Sestaoko udal etxebizitzaren alokairuen kudeaketa programa, esku-hartze sozialeko programa barruan daukana.

Bidalitako informazioaren arabera, erakundeen arteko lankidetzak mantentzen da, Sestaoko Udalaren eta Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza, Herri lan eta Garraio Sailaren artean eta hori oso positiboa da. Aurreikuspena zen lankidetzan aurrera egitea eta eraginkorrak diren kudeaketa bideak ezartzea, etxebizitza eskatzaileen erregistroaren arloan –Etxebide–, bai eta birgaitzeko laguntzen zentralizazioaren arloan –Etxelaguntza– ere.

Ostatua emateko jarraitzen ari diren irizpideei dagokienez, helarazitako informazioarekin ezin dugu jakin zenbat ijito familiengan eragina izan duen eta zenbat familiarik eman dioten ostatua Sestaotik kanpo. Emandako irizpideek hainbat talderen baldintzekin zerikusia dute, adina, osasuna, familiarekiko mendekotasun psiko-soziala, haurrak eta nerabeak, eta ez dago jasota Sestaoko Udaleko eroldan alde aurretik epe jakin batean zehar izena emanda zeudela egiaztatu behar zutenik. Bidalitako informazioan zehazten denaren arabera, ostatua eman den kasuen % 98an adostasuna egon da, ehuneko altua da eta positiboki baloratzen da. Ostatu emate horiek Sestaon zein beste udalerritan batzuetan gertatu dira, nahiz eta Sestaotik kanpo egin direnen portzentajea altuagoa izan.

Modu berean, jakinarazi dute Vega Nueva kaleko 6. eta 8. zenbakiko etxebizitzak erortzeko zorian zeudela eta bertan bizi ziren 37 titularrekin desjabetu aurreko akordioak sinatu zirela. Horrek birkokatzea ahalbidetu zuen.

Rivas kaleko 66. eta 68. zenbakietan bizi ziren pertsonengan eragina izan zuten jarduerari dagokienez, lurra sailkatzeko proiektua onartu zenean indarrean zegoen araudiak ez zuen aintzatesten ostatu emateko eskubidea. Arcelor Mittal izenekoak jarraitu zuen lurra sailkatzeko proiektua Sestao Berri elkartearen sorrera baino lehen onartu zen. Elkarte hori izan zen eragindako pertsonekin akordioak lortu zituen. Hala eta guztiz ere, Sestaoko Udalak dioten arabera, Sestao Berri etxebizitzetan bizitzen jarraitzen zuten pertsonen kanporatzean esku hartu du eta hori dena erraztu du. Pertsona horiei ostatu eman behar izan zaie.

Modu berean, Fundación Secretariado Gitano fundazioarekin eta Iniciativa Gitana elkartearekin sinatutako akordioen eta auzo-elkarteekin egiten dituzten elkarriketen berri eman dute. Sestao Berri elkartearen eta Sestaoko Udalaren artean dagoen lankidetzak

hitzarmenaren berri eman du ere. Hitzarmen horrek esku-hartze sozialean eragina dauka, udaleko oinarrizko gizarte zerbitzuen erabiltzaile diren pertsoneri dagokienez. Pertsona berak Sestao Berri elkarteak garatzen duen esku-hartze sozialaren arrazoa dira ere.

Aurreikuspenei dagokienez, Sestao Berri erakundearen esku-hartzea 2013. urtera arte mantentzen da, honako helburu honekin: ostatu ematearen kudeaketa, jarduera eremu berrien kudeaketaren inguruko azterketa, hala nola, Eje Ballonti eta Vega Galindo; birgaitzearen kudeaketa, guztiz birgaitu beharreko 25 eraikinen promozioa eta zatika Ari, Txabarri eta El Solen, bai eta eremu horretan lankidetzatza publiko-pribatuko jarduerak sustatzea ere; alokairuaren kudeaketa, autonomia zein tokiko mailan Sestaoko alokairu aukeraren kudeaketa, bai eta zuzkidura-lurzoruan alokairuko etxebizitzaren promozioaren hasiera ere; prestakuntza eta lana kudeatzea, eremu horretan gizartea eta ekonomia biziberritzeko; eta leihatila bakarra eta etxebizitza zerbitzuak jartzea tokiko eta autonomia erkidegoko administrazioarako.

Bestalde, aurten, barne eremuan gauzatu diren bisitetako bat Sestaoko polizia-etxera egingakoa izan da. Bisitan antzeman ahal izan zen udaltzain kopuruak gora egin zuela eta esku-hartzeek, berriz, behera egin zutela; horietako gehienak, elkarbizitzan arazoak egoteagatik izandakoak ziren. Gizartearen giroari dagokionez, arazoek jarraitzen dutela baina aurrerapean egiten ari direla diote. Baita zenbait eremu behatzeko Ertzaintzarekin koordinazioa mantentzen dutela ere. Elementu berritzaile gisa elkarbizitzako 12 agente kontratatu dituztela adierazi dute.

Arartekoak Sestaoko Udalari jakinarazi dio jasotako informazioa modu positiboan baloratzen duela, erakundeak 2011. urtean zehar egiten duen jarraipenaren kaltetan izan gabe.

VI. Ondorioak

Ondoren, arlo honetan eragina duten gaiak azpimarratu ditugu, zehazki, interesgarriak direlako 2011. urtean jarraipen berezia egitea eskatzen dutenak.

1. Euskal Autonomia Erkidegoak parte-hartze organo bat dauka bai eta jarduteko plan bat ere, [Ijito Herriaren Erabateko Sustapenerako eta Gizarte Partaidetzarako II. Plana 2008-2011](#). Tresna horiek gizartearen parte-hartzea ahalbidetzen dute eta gure erkidegoan ijitoen egoera hobea dadila beharrezkoak diren neurriak abian jartzea aurreikusten dute. Plana betetzeak lehentasuna eduki behar du.
2. Politika publikoek gutxiengo kulturalak babesteko onartutako konpromisoak errespetatu behar dituzte.
3. Etxebizitza lortzeko zailtasunak ijito herriaren eskubideen gauzatzea mugatzen du.
4. Populazioari ijitoek euren eskubideak berdintasunez gauzatzeko dauzkaten zailtasunen berri ematera eta sentsibilizatzaera zuzenduta dauden neurrien falta sumatzen da.

5. Ijitoen egonlekuak saihestera zuzendutako jarduera publikoek pertsonen egoera eta beharrak aintzat hartu behar dituzte eta ez bakarrik herritarren segurtasuna.
6. Premiazkoa da gizarteari ohartaraztea norbanakoa dela egiten dituen jardueren ardura-duna, baina ez ijito herria eta are gutxiago ume ijitoak. Gizartearen gaitzespenak, lane-ko diskriminazioak, eskola eta bizitoki bereizketak ijitoen bazterkeria soziala eragiten dute.
7. Gizarteari zein hirigintzari dagokienez, narriadura jasaten duten auzoetan, populazioaren beharrei osotasunez eta koordinazioarekin erantzuten dieten herri-administrazioen jarduera publikoak beharrezkoak eta positiboak dira populazioarentzat.

III.8

ETORKINAK

8. ETORKINAK

I. Aurrekariak



Krisi ekonomikoaren ondorioz, langabeziak gora egin du atzerritarren artean; izan ere, etorkinen lanpostuak eraikuntza eta antzeko sektore ekonomikoekin lotuta daude, baita aldi baterako kontratuekin eta etorkinak lan egin ohi duten sektore eta kontratu-modalitateekin ere. Krisiak gehiago eragin die gizonei eta herritar talde zaugarrienei, adibidez, gazte atzerritarrei eta gure artean denbora gutxi daramaten pertsonei.

Krisi egoerak herrialde askori eragiten die, bai aberatsei, bai txiroei. Herrialde txiroetan, krisiaz gain, hondamendi naturalak eta gerra-gatazkak ere izaten dituzte eta horrek migrazioak eragiten ditu. Herrialde horien Estatu mugakideek migrazio-fluxuak kontrolatzeko ezartzen dituzten politiken ondorioz mugak ixten dira, eta horrek irismen handi eta larriko krisi humanitarioak eragiten ditu.

2010ean EAEn etorkinak 139.229 izan dira guztira; horietako 71.952 gizonezkoak dira eta 67.277 emakumezkoak, herritarren %6,4 dira osotara. 2010eko datuak. Iturria: [Immigrazioaren Euskal Behatokia, Ikuspegi](#). Atzerritarren kopuruak eskasa izaten jarraitzen du beste autonomia erkidego batzuekin eta Estatuarekin alderatuta. Atzerritarrak Espainian 4.791.233 dira guztira, alegia, biztanle guztien %12,1 (Madrilen %16), [Lan eta Immigrazio Ministerioaren Urtekariak](#) jasotzen duenaren arabera.

[Eustat-Euskal Estatistika Erakundearen](#) arabera, EAEko migrazio saldoa azken urteotan positiboa izan da, eta datuak azken urtean egoiliar etorkin berrien %43 beste autonomia erkidego batzuetatik etorriak direla azpimarratzen dute.

[Estatuko Fiskaltza Orokorraren](#) 2009ko memorian adierazten da urte horretan 5.099 pertsona kanporatu direla, alegia, 2008an baino gutxiago; izan ere, urte horretan 6.281 pertsona kanporatu zituzten.

Administrazio egoera irregularrean dauden pertsonak Estatuan 1.000.000 inguru direla (EAEn 35.000 inguru) kalkula daiteke, udal errolden zifrak eta baliozko bizileku-txartela edo erregistroko ziurtagiria daukaten atzerritarren datuak kontuan hartuz gero. Pertsona horiek lan eta egoitza baimena lortuko dute 3 edo 4 urteko epean. Baztertzea larriago bihurtzea ekiditeko, garrantzitsua da gizarte ekintzako programetan sar daitezela beren migrazio proiektuaren hasieratik.

“Atzerriko immigrazioaren inguruko jarrerak eta pertzepzioak. 2010eko ekaina” [Ikuspegi Barometroaren](#) konklusio batzuk oso kezagarriak dira; izan ere, datuak azken urteotan euskal herritarren jarrera gogortu dela adierazten dute, alegia, “kritikoagoa dela eta atzerritarrekin apur bat estuagoa”.

Barometro honek planteatzen du euskal herritarrek etorkinen inguruko estereotipo faltsu eta aurreiritzi jakin batzuk izaten jarraitzen dutela, aurreko urteetan bezalatsu. Estereotipo eta aurreiritzi horiek, dirudenez, autonomoak dira zati batean benetako gertakizunekin alderatuta. Bereziki kezkarria da herritarrek etorkinen eta segurtasunaren arteko harremanari buruz duten iritzia. Euskal herritarrek aurreko urteetan baino onginahi gutxiagorekin epaitzen dute immigrazioaren funtzionalitate ekonomikoa eta eragin negatiboaren ehunekoak areagotu dira. *“Atzerritarren etorrerak sortzen dituen kezka eta errezelo gehienak euskal gizartearen ongizate-mailari eusteko gaitasunarekin daude loturik.”*

II. Arloa kopurutan

Jaso ditugun kexak, nagusiki, lotuta daude atzerritarrek zerbitzuak eta prestazio publikoak eskuratzeko dauzkaten zailtasunekin. Eta, horren harira, azpimarratzekoa da aurreko urteetan zailtasun horiek areagotu egin direla. Horrez gain, aurkeztutako kexak etorkinek beren eskubideak baliatzearekin ere lotuta daude, adibidez, dokumentazioa eskuratu eta mantentzearekin edo dagozkien egitateak erregistro zibiletan eta Zentralean inskribatzearekin. Immigranteek aurkeztu dituzten kexa guztiak ez dira esparru honetan soilik islatzen, beste esparru batzuetan ere aurki baitaitezke, adibidez, Herrizaingoa, Etxebizitza, Osasun arloan...

Lan arloko politika aktiboak Euskal Autonomia Erkidegora transferitu direnez, aukera ona izan daiteke etorkinen sektorea laneratzeko, egungo krisiaren eragina nabarmen jasaten ari dira eta. Hizkuntza ofizialak ikastea, gaitasunak hobetzea eta laneko orientazioa, besteak beste, indartu behar diren politika publikoak dira, eta are garrantzitsuagoa da pairatzen ari garen egungo krisi egoeran. Arartekoak, ondorioz, adi aztertuko ditu [Euskal Enplegu Zerbitzura](#) sartzeko baldintzak; izan ere, ez dituzte egoerarik zaugarrienean dauden pertsonak baztertu behar, hala nola atzerritarrak. Immigranteek zerbitzu publikoak bertako pertsonen baldintza berberetan eta inolako diskriminaziorik gabe eskuratzeko funtsezko baldintza da etorkinak integratu ahal izateko.

Arartekoa asko kezkatzen du etorkinen inguruko iritzi publikoak. Azterlanen emaitzen arabera, etorkinen eragin ekonomiko eta kulturalen inguruko “sinesmenek” eragin nabarmena dute herritarrek immigrazioari eta abian jarri beharko lirakekeen immigrazio politikei buruz duten iritzian, hau da, horiek immigranteak herrialdera sartu eta geratzaren inguruko politikek zorroztagoak ala arinagoak izan beharko luketen pentsarazten diete.

Immigrazioari eta migrazio politikari buruzko eztabaida publikoa komunikabideek ematen duten informazioak baldintzatzen du, baita egiaztatutako datuetan oinarritzen ez diren sinesmen kolektibo jakin batzuek ere. Migrazioaren eragin ekonomiko, sozial eta kulturalen inguruko txosten zorroztak lantzea, analisisetan gehiago sakontzea eta datuak publikoki eza-gutzero ematea, agian, lagungarri izan liteke analisi serioetan oinarrituta ez dauden sinesmenak eta gaizki-ulertuak desagerrarazteko.

Beharrezkoa izango litzateke kontseilu bat edo bestelako ikus-entzunezko organo bat egoitea, edo, bestela, kode deontologikoak, aholkularitza batzordeak eta/edo araudi bat egoitea

ikus-entzunezkoaren arlorako eta pertsona guztien eskubideak eta askatasunak errespetatzen laguntzeko eta immigranteen jatorri nazionala edo etniaren ondoriozko estigmatizazioa ekiditeko.

Beharrezkoa da bizikidetzeta eta errespetua sustatzeko diskurtso berriak lantzea, baita desberdintasunak balioesteko eta arrazismo eta xenofobiatik urrundutako herri bat eraikitzeko, adibidez, honako ekimenak proposatutakoari jarraiki: [“Living Together: Arrazakeria eta Xenofobiaren kontrako Herritar Europarrak”](#), dekalogoia eta azken txostena, konparaziozkoa eta barne-hartzailea, Proiektua [JLS/FRC/036].

III. Araketa testuingurua eta politika publikoak

Epigrafe honetan, atzerritarrei eta immigrazio politikari eragiten dieten arau arloko nobedade batzuk jaso ditugu.

Apirilaren 5ean indarrean sartu da [Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren \(EE\) 810/2009 Erregelamendua, 2009ko uztailaren 13koa](#), **bisatuei buruzko Kode komunitario bat** ezartzen duena (bisatuen Kodea). Erregelamendu horrek Estatu kideetako lurraldeetatik ibiltzeko eta egonaldi laburretarako bisatuak jaulkitzeko prozedurak eta baldintzak ezartzen ditu. Horrez gain, Estatu kideen lurraldeetan dauden aireportuetako nazioarteko zirkulazio eremuetatik igarotzeko aireportuetarako iraganbideko bisatu bat edukitzera behartuta dauden herrialdeak zerrendatzen ditu, eta bisatu horiek jaulkitzeko prozedurak eta baldintzak zein diren ere ezartzen du.

2010eko abenduan [Europako Parlamentuak](#) ezezkoa eman dio **baimen bakarraren zuzentarau proposamenari**. Askatasun Zibilen, Justiziaren eta Barne-arazoen Batzorde parlamentarioak proposamena onartu egin zuen, eta Parlamentuak eta Justizia eta Barne Kontseiluak elkarrekin hartutako erabaki bidez onetsi behar zen. Zuzentarau horrek prozedura bakarra ezartzen zuen lan- eta egoitza-baimena emateko, eta zuzenbide esparru bera ere ezartzen zuen, immigranteei dagokienez. Esparru horretatik kanpo uzten zituen, besteak beste, aldi baterako langileak, lekualdatuak, hirugarren herrialdeetako enpresek lekualdatutako langileak eta kontratu bidez zerbitzuak eskaintzen dituzten enpresetakoak. Beraz, langile horiek eskubide gutxiago izango zituzten; izan ere, ez lirateke arautuko zuzentarau horrek ezartzen dituen eskubideen arabera, lege-testu espezifikoaren edo beren jatorriko herrialdeetako laneko legeen arabera baizik, eta horien gehiengoak ez dauzka [Europar Batasunean](#) dauden berme berak. Horrez gain, pentsioak kobratzeko tokiari buruzko mugak ezartzeko aukera ere aurrez ikusten zuen, baita beste familia-prestazio eta onura sozial batzuei dagokienez ere. Horrenbestez, aurrez ikusten zen araudiak ez zituen langile etorkinen eskubideak langile immigrante guztien eta haien familien eskubideen babesari buruzko [Nazio Batuen 1990eko Hitzarmenean](#) bezala jasotzen, ezta [Europako Kontseiluaren 1977ko Langile immigrantei buruzko Hitzarmenean](#) bezala ere, lana, gizarte segurantzeta eta etxebizitzarekin lotutako baldintzei dagokienez.

Kode Penalari buruzko azaroaren 23ko 10/1995 Lege Organikoa aldatzen duen ekainaren 22ko 5/2010 Lege Organikoaren nobedadeen artean, aipatzekoa da gai hauei buruzko arauak jaso direla: askatasuna kentzeko zigorra, egoera irregularrean dauden herritar atzeritarren kasuan, herrialdetik kanporatzeko zigorrarekin ordezkatzea; gizakien salerosketa delituari buruzko titulu espezifiko bat sortzea; herritar atzeritarren eskubideen kontrako delituen aldaketa eta langileen immigrazio klandestinoaren delitua kentzea.

Nobedade garrantzitsua da gizakien salerosketa delitu independente gisa tratatzea eta delitu hori legez kanpoko trafikoa edo pertsonen immigrazio klandestinitik bereizitako delitu gisa tratatzea. Bereizketa hori atzeritarrek Espainian dauzkaten eskubide eta askatasunei eta etorkinen gizarteratzeari buruzko [urtarrilaren 11ko 4/2000 Lege Organikoa erreformatzen duen 2/2009 Lege Organikoak](#) jada onartu zuen; izan ere, migrazio politika arautzen duten printzipioetako batean printzipio berri bat sartu zuen: gizakien salerosketaren jazarpena (2 bis art., 2. h idatz-zatia)], hain zuzen. Legeak gizakien salerosketaren biktimak babesteko erregimen bat barne hartzen du, [Varsoviano Hitzarmeneko](#) 10. artikuluan biktimak identifikatzeko sistemari buruz jasotzen dena aplikatzen du eta aipatutako Hitzarmenak eta [2004/81/EE Zuzentarauak](#) aurrez ikusten duten hausnarketa epea barne hartzen du. Emakumeen salerosketaren biktimek 30 eguneko hausnarketa-epea daukate agintaritzei lagundu nahi dieten erabakitzeko. Laguntzea onartzen badute eta salaketa jartzen badute, egoitza baimena lortuko dutela aurrez ikusten da.

Beste instrumentu batzuk, adibidez, [Gizakien Salerosketaren Kontrako Plan Integrala](#), Berdintasun Ministerioarena, oso garrantzitsuak dira biktimak osoki babestea posible izan dadin. Biktimen berreskurapen psikologikoari eta haien babes integralari (askotan, babesak haien inguru familiarra ere barne hartu beharko luke) lehentasuna eman behar zaie, hartara, delitu horien ikerketa hobetzen lagunduko litzateke eta.

Kartzela-zigorra arindu eta isun bihurtzea edo komunitatearen mesederako lanen bidez ordezkatzea ere aurrez ikusten du ikus-entzunezko materialaren salmenta, "top manta" delakoa, txikizkakoa denean edo mozkin ekonomikoa txikia denean. Bigarren Xedapen Iragankorrean berrikuspen erregimena ezartzen da. Erregimenak ez du epaiak berrikustea aurreikusten zigorra betetzea etenda dagoenean, etetea atzera botatzen denean berrikusteari kalterik egin gabe eta etendako zigorra betetzeari ekin baino lehen. Zigorra jaso duen pertsona baldintzapeko askatasun aldian badago edo zigorra gauzatu bada edo etenda badago ere ez, nahiz eta epaiaren beste adierazpen batzuk gauzatzeko egon, baita guztiz gauzatu direnak ere. Aurreikuspen horren ondorioz, dagoeneko kondenatuak izan diren eta zigor-aurrekariak dauzkaten atzeritarrek zailtasunak daukate beren egoera administratioba erregularizatzeko, horretarako beharrezkoa delako sustraitzeagatiko egoitza-baimena eskatzea. Beste alde batetik, BOEn argitaratu eta hilabete batzuetara indarrean sartu denez, prozesu bat martxan zeukaten pertsonak eragozpen ugari izan dituzte, izan ere, zigor arloko lege mesedegarrien atzeraeragin printzipioa alegatu behar izan dute ([EKren](#) 9.3 art. eta [Eskubide Zibil eta Politikoen Nazioarteko Itunaren](#) 15.1. art.).

Atzeritarrek Espainian dauzkaten eskubide eta askatasunei eta etorkinen gizarteratzeari buruzko urtarilaren 11ko 4/2000 Lege Organikoa erreformatzen duen [2/2009 Lege](#)

Organikoak hori garatuko zuen **erregelamendua** 6 hilabeteko epean onestea aurreikusten zuen. Aipatutako epea aspaldi igaro zen arren, erregelamendua ez da onetsi oraindik, eta, ondorioz, **2393/2004 EDak, abenduaren 30ekoak**, onetsi zuen erregelamendua indarrean jarraitzen du. Asiloa eta babes subsidiarioari buruzko Legearen erregelamendua ere ez da onartu.

Aurten, garrantzitsua da aipatzea **Auzitegi Gorenaren 2010eko ekainaren 1eko Epaia**, Europar Batasuneko eta Europako Esparru Ekonomikoari buruzko Itunaren parte diren beste Estatu batzuetako herritarrak Espainiara sartu, askatasunez ibili eta bizitzeari buruzko **otsailaren 16ko 240/2007 Errege Dekretuaren** atal batzuk baliogabetzen dituen.

Epai horrek aldaketa bat eragin du pertsona askori aplikatzen zaien araubide juridikoan. Adibidez, espainiar herritarren arbasoei edo haien ezkontide edo bikotekide erregistratuari aplikatzen zaie, baita Batasuneko herritar gisa erregistratutako izatezko bikotekideari ere. Epai horrek, gainera, 21 urtetik gorako ondorengoek eta arbasoek lan egiteko eskubidea dutela ere onartu du, babes komunitarioean dagoen pertsona izateari kalterik egin gabe. Besteak beste, epai horrek honako alderdi hauei ere eragiten die: erregimen komunitarioa aplikatzen zaion pertsona bat Espainiatik kanporatzea erabakitzen denean boluntarioki irte-teko epea emateko betebeharra; erregimen komunitarioak barne hartzen ez dituen senideak herrialdera sartu eta bertan bizi ahal izatea erraztea, herritar komunitarioarekin duten ahaidetasun-maila mugatu gabe, eta herritar komunitarioa hilez gero haren senidea bertan bizitzeko mugak.

Lan eta Immigrazio Ministerioak **DGI/SGRJ/03/2010 instrukzioa xedatu du Auzitegi Gorenaren 2010eko ekainaren 1eko epaiaren aplikazioari buruz.**

Instrukzioak jorratzen dituen gaietako bat aztertuko dugu, atzerritarren inguruko araubide komunitarioa herritar komunitario gisa erregistratutako izatezko bikotekideari aplikatzeari buruzkoa, hain zuzen. Instrukzio horrek baliogabetu egiten du DGI/SGRJ/03/2007 Instrukzioa. **Arartekoak ofiziozko egintza bat gauzatu zuen** instrukzio horri buruz (2007ko urteko txostena, II. kapitulua, lehentasunezko arreta behar duten kolektiboak, etorkinak). Epai horretatik aurrera, instrukzioan azaltzen den bezala, komunitateetan eta udaletan dauden bikote egonkorren erregistroak baliozkoak dira **240/2007 Errege Dekretuan** aurrez ikusten diren ondorioetarako, epaiaren ostean indarrean sartu zen idazketan 2.b artikuluan aipatzen diren baldintzak betetzen direlako.

Honakoa beste araudi aipagarri bat da: **Idazkariordetzaren 2010eko urriaren 14ko Ebazpena, Errefuxiatuentzako Arreta Zentroen Zerbitzu-karta onesten duena.**

Immigrazioaren fenomenoari heltzen dioten politika publikoak oso garrantzitsuak dira gaur egungo eta etorkizuneko egoera zehazten dutelako eta haien bizitzaren eta hartzen dituen gizartearekiko dauzkaten harremanen funtsezko alderdiak arautzen dituztelako. Politika horiek Europar Batasunak eta Estatuak, autonomia erkidegoek eta udalek hartzen dituzte, alegia, etorkinak bizi diren tokietako agintaritzek. Ondoren, aurten hartu diren erabaki batzuk aipatuko ditugu.

Europar Batasuna

Batzordeak **immigrazioa eta asiloari buruzko urteko txostena** egin du. Bertan, estatu kideen lehentasunak ezartzen dira immigrazio legala eta integrazioari, immigrazio irregularrari, mugen babesari, asiloari eta jatorri eta iraganbideko herrialdeekiko lankidetzari buruz, Brusela, 6.5.2010COM (2010)214 azkena.

Batzordearen zorro berri bat sortzea aurrez ikusten da: justizia, oinarrizko eskubideak eta herritartasuna, eta eskumenak izango lituzke honako arlo hauetan: justizia zibila eta lege-gintza kontsumitzaileei buruz, baita oinarrizko eskubideei eta diskriminazioaren kontrako politikari dagokienez ere.

Aurten **Zaragozako Deklarazioa** onetsi da. Deklarazio horrek integrazio politikak eta kultura aniztasunak Europako garapen ekonomiko eta sozialerako daukaten garrantzia aintzatesten du. Deklarazio hori Zaragozan 2010eko apirilaren 15 eta 16an integrazioari buruz egin zen Ministerio Konferentzia europarraren esparruan onartu da. Deklarazioak onartzen du integrazio politikak oso tresna erabilgarriak direla diskriminazioaren kontra borrokatzeko.

Proposamenen artean, aipatzekoa da **adierazle** batzuk ezarri direla. Adierazleek integrazio politikaren esparru erabakigarrietan joera garrantzitsuak neurtu eta alderatzeko ematen duten aukera oso positiboa iruditzen zaigu. Adierazlearen zeregina da egoeraren ikuspegi orokor bat eskaintzea eta egoera aztertzeke aukera ematea, hau da, zer gertatzen ari den eta garrantzitsua den erakustea.

Horrez gain, aipatzekoa da Batzordeak Parlamentuari, Kontseiluari, Europako Ekonomia eta Gizarte Kontseiluari eta Eskualdeetako Lantaldeari jakinarazi diela **herritar europarentzako askatasun, segurtasun eta justizia espazio bat eta Stockholmeko programa bat martxan jartzeko ekintza plan bat** garatzen ari direla.

Dokumentuak Europako eta beste herrialde batzuetako herritarrek Europar Batasunaren oinarrizko eskubideen gutunean onartzen diren oinarrizko eskubideak izango dituztela ziurtatzeko eta askatasun, segurtasun eta justizia espazioa gauzatzea ziurtatzeko lehentasunak ezartzen dira, eta horretarako, kooperaziorako beharrezkoak diren instrumentuak garatzen dira, honako hauek besteak beste: **FRONTEX (Kanpoko mugetako kooperazio operatiboaren kudeaketarako Agentzia Europarra)**, **Europol (Poliziaren Bulego Europarra)**, **Eurojust (Kooperazio judizialaren batasuna)**, **OLAF (Iruzurraren kontrako Bulego Europarra)**, **SIS II eta VIS. Schengen-go bigarren belaunaldiko Informazio Sistema.**

Horrez gain, haien jatorri diren herrialdeekin edo immigranteen iraganbide diren herrialdeekin lankidetzan aritzearen garrantziari ere erreferentzia egiten die. Jakinarazpenak bereziki aipatzen ditu asilorako eskubidea eta ez itzultzearen printzipioa. Horren harira, asilo europarraren sistema eratzea prozeduran babes-tasa berberak ezarri eta uniformeki tratatzeko eta elkar balioesteko garrantzitsua dela onartzen du. Horrez gain, aipatzekoa da **Oinarrizko Eskubideen Agentzia Europarraren Txostena**. Txostena 2010eko irailaren 13 eta 14an egin zen ministerio-konferentzian aurkeztu zen.

Estatua

Aurten oso polemikoa izan da [Barne Ministerioaren urtarrilaren 25eko 1/2010 Zirkularra](#), Estatutik kanporatzea eragin dezaketen zehapen espedienteen tramitazioari buruzkoa. Zirkular horretan, identifikaziorako atxiloketei eta kanporatzeko lehentasunezko prozedurei egiten zaie erreferentzia.

Barne Ministerioak Herriaren Defentsariari argitu dio informazioa eskatu zuela eta alde zuzeneko oharrik bidali zituela ([herriaren defentsariaren idazkia](#)), 2/2009 Lege Organikoak ez duela barne hartzen atzerritartasun unitateen edo herritarren segurtasunerako unitateen bide publikoko jardunean inolako aldaketarik eragingo duen nobedaderik, eta, horren ondorioz, aplikagarriak diren lege aurreikuspenen arabera lan egiten jarraituko dutela, alegia, honako hauen arabera: Prozedura Kriminalaren Legea, Herritarren Segurtasun eta Babeserako Lege Organikoa eta Atzerritarren Eskubide eta Betebeharrei eta haien Gizarteratzeari buruzko Lege Organikoa. Horrez gain, haren erantzunaren arabera, Zirkularrak, *“en ningún caso implica, ni lleva implícito, que la actividad policial se dirija al establecimiento de controles de identificación de manera sistemática o rutinaria, ni menos aun que se encamine hacia un colectivo concreto, como pueden serlo el de ciudadanos extranjeros en situación irregular. Es conocido, por lógica, que esta actividad preventiva policial es cambiante, y se elabora, planifica y ejecuta por las Fuerzas y cuerpos de Seguridad en función de las necesidades que se van planteando y previos análisis de inteligencia e información.”*

Nobedade gisa, aipatzekoa da 2010eko abenduaren 1ean hauteskunde-eroldan izena emateko epea ireki zela Europar Batasuneko, Norvegiako, Txileko, Kolonbiako, Ekuadorreko, Zeelanda Berriko, Paraguaiko eta Peruko herritarrentzat. Botoa eman ahal izatea herritarren oso eskubide garrantzitsua da.

Genero-indarkeriaren biktimak diren emakume atzerritarrei dagokienez, azpimarratzekoa da biktimak eta erasotzaile atzerritarren kopuruak oso altua izaten jarraitzen duela.

Garrantzitsua da azpimarratzea egoera irregularrean dauden emakume etorkinek salaketa bat jartzen badute, beren egoera administratibo irregularra agerian uzten dutela Segurtasun Gorputz eta Indarren aurrean.

Genero-indarkeriaren kontrako [abenduaren 28ko 1/2004 Lege Organikoak](#) genero-indarkeriaren biktimak diren edo izan diren emakumeei eskubide batzuk bermatzen dizkie, «haien jatorria edo erlijioa zeinahi izanda ere, eta haien egoera edo bestelako ezaugarri pertsonal edo sozialak kontuan hartu gabe» (17. art.).

Etorkinen artean Genero-indarkeriaren Arreta eta Prebentziorako Planak (2009-2012), Berdintasun Ministerioarenak, legearen aurreikuspen hori betetzeko helburua du, besteak beste. Aurten, [SOS Racismo](#) erakundeak, Eusko Jaurlaritzaren [Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailarekin](#) elkarlanean, [Emakume etorkinak genero-indarkeriaren aurrean ahalduntzeko gida](#) landu du.

Emakume atzerritarren kasuan, genero-indarkeriak ezaugarri bereziak dauzka; izan ere, egoera zaurgarriagoan daude, eta, ondorioz, konponbide bereziak behar dira. Beharrezkoa da informazio egokia eskuragarri egotea (eta interpretazio zerbitzuak). Horrez gain, kontuan hartu behar da, batetik, gizonarekiko eta beren familiarekiko nahiz hurbileko komunitatearekiko duten menpekotasuna, eta bestetik, komunitate horrek, batzuetan, ez diela babesik ematen. [Emakumeen berdintasunari eta segurtasunari](#) buruzko txosten honen atalean azaltzen dugun bezala, beharrezkoa da haien egoeraren ezaugarriei, babesaren ikuspuntuan oinarrituz, arreta egokiarekin heltzea.

Bukatzeko, diskriminazioaren kontrako borrokaren arloan, diskriminazioaren biktimei laguntzeko zerbitzu Sare bat martxan jarri da [Berdintasunezko tratua eta Jatorriko Arraza edo Etniaren ondoriozko diskriminaziorik eza sustatzeko Kontseiluak](#), Berdintasun Ministerioaren barrukoak, beste erakunde batzuekin elkarlanean bultzatuta.

Euskal Herria

Euskal Herrian **Immigrazioari buruzko III. Euskal Plana**.

Aurten, nobedaderik garrantzitsuena atzerritarren arreta juridiko sozialerako zerbitzua, **HELDU**, kendu egin dela da. Erakunde honek ofiziozko espediente bati ekin dio gai horren inguruan, behe-rago aipatuko dugun bezala. [Eusko Jaurlaritzak](#) deribazio sistema berri bat ezartzea aurrez ikusten du. Erakunde berriak aurrez ikusten du atzerritartasunaren txandako abokatu bati bidaltzea, hori Etorkeinenzako koordinazio eta Arreta Unitateek (UCAI) eta [Biltzen](#) zerbitzuak eskaera aztertu ondoren egingo da. Zerbitzu berriak laguntza espezializatu behar duten zenbait aholkularitza aurrez ikusten ditu.

Eusko Jaurlaritzak **doako laguntza juridikoari buruzko Dekretu** berri bat landuko duela iragarri du. Dekretua oso-oso garrantzitsua da ofiziozko txanda eta txanda espezializatuak arautuko dituelako eta horiek neurri handi batean eragiten dietelako atzerritarrei, adibidez, genero-indarkeria, adingabeena eta atzerritartasunarena.

Aurten, [Bilboko Udalak Tokiko Immigrazio Kontseilua](#) eratzea onartu du. Kontseilu hori kontsulta eta parte-hartze organo bat da, immigrazio arloan lan egiten duten elkarte eta erakundeak barne hartzen ditu, baita Udalaren sailak ere.

Iaz aipatu genuen bezala, 2/2009 Lege berriak Autonomia Erkidegoei zenbait funtzio egozten zien; besteak beste, espainiar nazionalitatea emateko espedienteko integrazio soziala egiaztatzeko txostenak prestatzea, beren baimenak berritzeko eskaeretan edo iraupen luze-ko egoitzarako eskaeretan adingabeak eskolatuta daudela ziurtatzen duten txostenak, edo egoitza baimentzeko edo baimena berritzeko prozeduretan ordena publikoari eragiteari buruzkoak; baita etorkinak integratzeko ahalegina ziurtatzeari buruzkoak ere, aldi baterako egoitzarako baimena berritzerakoan beste baldintza batzuen gabezia konpentsatzeko osagarri gisa. 2010ean ez da aurrerapauso garrantzitsurik eman arlo honetan.

Bukatzeko, dibertsitateari dagokionez, Arartekoak honako gomendio orokor bat egin zuen honako gai honi buruz: *"Hilerrien zerbitzu publikoak erlijio-sinesmen desberdinetara egokitzea, eta, bereziki, komunitate musulmanera egokitzea."*

2010ean ez dugu baloratu zentzu horretan aurrerapenik egon denik, iaz Derioko (Bizkaia) hilerriarekin lotuta aipatutakoa izan ezik.

Elkarteek otoitz egiteko lokalen lizentziak lortzeko zailtasunak helarazi dizkigute. Ekipamendu horiek normalean ez dira plangintza orokorrean aurrez ikusten, eta, ondorioz, baliteke udal baimena ez lortzea.

Lisboako Ituna indarrean sartu zenetik, [Europar Batasunaren Oinarrizko Eskubideei buruzko Gutunak](#) Europar Batasunaren Itunaren eta Europar Batasunaren Funtzionamenduaren Itunaren balio bera dauka. Gutunak Legearen aurreko berdintasuna ezartzen du (20. art.), baita diskriminaziorik eza (21. art.) eta kultura, erlijio eta hizkuntza dibertsitatea ere (22. art.).

Sinbolo erlijiosoen tratamenduak Europan oso gai polemikoa izaten jarraitzen du. Eztabaida konplexua da eskubide asko daudelako tartean: erlijio-, ideologia- eta iritzi-askatasunerako eskubidea, bizitza pribaturako eskubidea, segurtasunerako eskubidea, mugimendu-askatasunerako eskubidea... eta debekuak gizartean eta horiek erabiltzen dituzten emakumeengan dauzkan ondorio praktikoei buruzko oharrak.

Aurten eztabaida burka eta niqab-a debekatzeari buruzkoa izan da nagusiki. Frantziak 2010ean belo integralaren kontrako Legea onetsi du, eta udal batzuek, Lleida, Bartzelona eta Tarragonako udalek, adibidez, belo integrala debekatzen duten mozioak onartu dituzte.

IV. Jarduera-plana

Atal honetan, Arartekoak atzerritarren eskubideak defendatzeko egin dituen jarduerarik garrantzitsuenak jaso ditugu.

Arartekoa Herri Administrazioetako ordezkariekin bildu da etorkinek dituzten arazoekin lotuta dauzkan kezkak helarazteko, esparru horretan lan egiten duten elkarteekin ere bildu da, eta, horiek ere, etorkinek dauzkaten arazoak eta zailtasunak helarazi dizkie. Aurten, Arartekoa behin baino gehiagotan batzartu da Eusko Jaurlaritzaren [Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailarekin](#) eta jaso dituen kexa batzuen edukia helarazi dio, adibidez, prestazio sozialak eskuratzeko baldintzei buruzkoak, eta, bereziki, Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta eskuratzeko, eta HELDU zerbitzua kendu delako eta martxan jarri den eredu berriagatik. [Herriaren Defentsariaren](#) Bulegoarekin ere bildu da, eta etorkinek dauzkaten arazo berri eman genien:

Arazo horiek ondorengoak dira:

- aurrekari penalak ofizioz baliogabetzearekin lotutakoak;
- Bilboko ertzaintzaren egoitzaren egokitasuna, arreta eskaintzen duten pertsonen eta tramitatzen dituzten espedienteen kopuruari dagokionez;
- Komunitatearen mesederako lanak egiteko zigorrek betetzean dauden atzerapenak;
- irizpide desberdinak daude gobernuaren ordezkariak eta ordezkariordetzen artean, sustraitze eskaerarekin lotuta, kanporatzeko ebazpen bat dagoenean;
- egoitza-baimena ematea lortzeko baliabide ekonomikoen eskuragarritasunari buruzko balorazioan baremo ekonomiko argirik ez egotea, ezta irizpide argirik ere, interesdunek, baztertzearen kontra borrokatzeko organoetatik prestazioak jasotzen dituztela-eta, baliabide ekonomikoak dauzkatala egiaztatzen dutenean;
- baimenak berritzea ukatzea behar beste kotizazio daukatala frogatu ezin denean (egun kotizatu faltagatik edo lanaldi murriztuengatik), eta baimena aurreko prestazioen onuradun izateagatik eskuratzen deneko inkongruentzia;
- jatorriko herrialdeko beharrezko dokumentuen inguruko informazioaren garrantzia, agiriak irautitzea eta beharrezkoak ez diren kostuak jasan behar izatea ekiditeko;
- aparteko arrazioen ondoriozko egoitza-baimena Madrilen ebazteak eragiten dituen eragozpenak;
- seme-alaba batzuei familia bateratzeko baimena ematea eta beste batzuei ez ematearen arazoa, erabiltzen diren iraunkortasun ekonomikoko baremoen ondorioz, ez baita kontuan hartzen familia bereko kideak banantzearen kaltea.

Immigrazioaren arloan lan egiten duten **elkarteekin egindako bilerei** dagokienez, azpimarratzekoa da etorkinen egoerak txarrera egin duela eta hori kezagarria dela. Elkarteek imigranteek jasaten dituzten zailtasun eta arazo askoren berri eman ziguten. Batetik, Eusko Jaurlaritzaren politiken inguruko zalantzak eta ziurgabetasunak, HELDU itxi izana, Lanbide martxan jarri izana, bizikidetzaren unitateak bira soilik mugatu izana etxebizitza baten prestazio ekonomikoen hartzaile gisa. Diru-laguntzak murriztu izana elkarteean eragiten ari zen ondorioak ere planteatu zituzten, baita laneko prestakuntza ikastaroetako eta hizkuntza ofizialen ikaskuntzaren mugak ere, ez baitago behar beste toki, eta Gasteizen bereziki, oso itxaron zerranda luzeak eta prestakuntza hutsuneak daude.

Beste alde batetik, oso kritikiko agertu ziren poliziaren jardunarekin eta poliziaren identifikazio-praktikekin, atxiloaldi luzeagoekin, atxilotetean botatzen dituzten irainekin, konnotazio arrazista eta homofoboak dauzkaten adierazpenekin...

Era berean, kezkaturik agertu ziren etorkinak auzo eta ikastetxe jakin batzuetan pilatzen ari direlako, kohesio sozialeko ondorioengatik, atzeritarrekiko harremanen gaineko eraginen-gatik eta gizarte eta laneko sustapena lortzeko dauzkaten aukerengatik.

Horrez gain, elkarteeak oso kritikiko agertu ziren atzeritarrek kalean bizirauteko egiten dituzten gauzei ematen zaien erantzunengatik, adibidez, CDak eta DVDak eta beste objektu batzuk saltzea, sexu-zerbitzuak trukitzea, etab. jarduera horiek zigorrek jasotzen dituztelako ordena publikoaren ikuspuntutik, etorkin horien zaugarritasun egoera kontuan hartu gabe.

Talderik zaugarrienen egoera ere azpimarratu dute, alegia, genero-indarkeriaren biktima diren emakumeak, tutoretzagabetutako gazteak, etxerik gabeko atzerritarrak eta espetxe-ratutakoak edo preso ohiak. Pertsona horiek arreta sozial egokia eskatzen dute, ez ordena publikoko edo zehapen neurriak bakarrik.

Horrez gain, oso kritikoak izan ziren arduradun publikoek eta komunikabideek etorkinei buruz plazaratu dituzten diskurtsoekin, baita epaile batzuen jarrerarekin ere.

Helarazi zituzten arazoen laburpena Arartekoaren web gunean kontsulta daiteke, [etorkinen atalean](#).

Aurten **ofiziozko** zenbait **jarduera** izapidetu ditugu atzerritarrei buruz, adibidez, Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak etorkinentzako arreta juridiko-sozialerako zerbitzua, HELDU, desagerrarazi izanari buruz, nazionalitatearen eskaerarekin lotuta eta/edo egoitza baimen iraunkorarekin lotuta, jatorri sahararreko pertsonen dagokienez, Autonomia Erkidegoen arteko koordinazio beharrei buruz eta adingabe atzerritarrekin lotutako prozeduren zenbait gabeziari buruz.

1. HELDU zerbitzua kendu izana:

HELDU programa 2002an jarri zen martxan. Prestazio hori Immigrazioari buruzko I. Euskal Planean (2003-2005) eta II. Euskal Planean aurrez ikusita zegoen. HELDU programa kendu egin da, baina ez da immigrazio plan berri bat onartu. [Arartekoak 2010eko urriaren 1ean ebazpen bat](#) eman zuen. Horren bidez, etorkinei arreta juridiko-soziala eskaintzeko HELDU programa kentzearen inguruan izan dugun esku-hartzea amaitu genuen. Bertan, erabakia egungo testuinguruan aztertu zen, eta, bereziki, EAEko Gizarte Zerbitzuen Sistemarekin lotuta.

Zerbitzuaren hartzaile nagusiak egoitza baimenik ez daukaten eta gure udalerrietakoren batean bizi diren etorkinak ziren. Baita babesik gabe dauden adingabeak, 18 eta 23 urteko gazte tutoretzagabetuak edo nolabaiteko neurriren bat dutenak eta Eusko Jaurlaritzaren gazteen justiziapean berreziketako zaintzapean daudenak ere; tratu txarren biktima diren emakume etorkinak eta haien familia unitatea..., oso kolektibo zaugarriak dira eta hainbat zerbitzu publikoren arreta jasotzen dute (oinarriko gizarte zerbitzuak, adingabeen babeserako zerbitzuak, gazteen arloko justizia, genero-indarkeriaren biktimentzako arreta...).

Eguno [Gizarte Zerbitzuen Legeak](#) atzerritarrak ez ditu baztertzen, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren zerbitzu eta prestazioak jasotzetik. Pertsona horiek arreta juridiko espezializatua behar dute beren egoera administratiboa normalizatu ahal izateko, horrek eragina dauka beren eskubideez baliatu ahal izateari dagokionez, eta horrek justifikatu egiten du atzerritarrei soilik arreta eskaintzeko laguntza juridikoko prestazio tekniko bat martxan jartzea. Ondorioz, Eusko Jaurlaritzari adierazi genion, besteak beste, atzerritarrentzako arreta juridikoaren prestazioa, HELDU programa delakoa, bestelako modelo berririk martxan jarri gabe kentzeak ezinegona eragin duela erabiltzaileen artean nahiz etorkinei arreta eskaintzen dieten eragile sozial eta publikoen artean, eta ez zela positiboa.

Halaber, beharrezkoa zen arreta maila kaltetzea ekiditea eta nola edo hala indartu behar dira martxan jarri diren behin-behineko neurriak. Horrez gain, aipatzekoa da prestatzen ari den eredu berrian ere prestazio hori mantendu behar dela; izan ere, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren oinarriko helburu horiek erdiestera bideratuta dago, baita zaurgarritasun eta babesgabetasun maila oso altua daukaten pertsonen arretara ere.

Eredu berriaren diseinuarekin lotuta aurrerapausoak eman diren arren, oraindik goizegi da horien irismenaren balorazio bat egiteko. Arartekoak egoera irregularrean dauden etorkinentzako arreta juridikoaren gabezia eta/edo urritasunarekin lotutako kexak jasotzen jarraitzen du; hori dela eta, 2011n eredu berriaren jarraipena egingo dugu.

2. Saharrek espainiar nazionalitatea eskatzea

Herriaren Defentsariarenera jo dugu Saharako pertsonen egoerarekin lotuta. Pertsona horiek Gasteizko Erregistro Zibilara joan ziren espainiar nazionalitatea eskatzeko. Dirudienez, Gasteizko Erregistro Zibilak presuntzio balio soilarekin espainiar nazionalitatearen adierazpen batzuk onartu zituen lehenago ere. Gero, horien ebazpena atzeratu egin zen eta, azkenean, tramitera ez onartzea erabaki da, Erregistroen eta Notariotzaren Zuzendaritza Nagusiaren 2009ko otsailaren 27ko ebazpenaren ondorioz.

Herriaren Defentsaria nazionalitate espainiarra eskatzen duten sahararren egoerari erantzuteko beharrezkoak diren ekintzak bultzatzea egokia den ala ez erabakitzeko eskumena daukan erakundea da, hori dela eta, [Justizia Ministerioak](#) (eta Auzitegiek) gauzatzen dituen eta erakunde honen ustez berdintasunezkoa ez den tratua eragiten duten jarduera batzuen inguruan daukan iritzia agertu du Arartekoak, Mendebaldeko Saharatik etorritako pertsonen nazionalitate espainiarra eskuratzeari dagokionez.

[2258/1976 Errege Dekretuak](#), [abuztuaren 10ekoak](#), saharrek espainiar nazionalitatea eskuratzeko aukerari buruzkoak, ez zituen Sahara espainiar lurraldea izan zen ala ez argitu nazionalitate espainiarra lortzera begira, eta ez zuen adierazten hango herritarrak espainiarrak diren ala ez. Araudi hori lurraldearen egoeraren eta sahararren etorkizunaren inguruan ziurgabetasun handia zegoen une gatazkatsu batean xedatu zen. Murriztailea izan zen bere aplikazio esparruagatik eta izan zuen epe laburragatik, eta, ondorioz, Espainian bizi ez ziren sahararrek ezin izan zioten araudiari heldu. Ikuspuntu konstituzionaletik ere, haren baliozotasuna zalantzan jar daiteke.

Gobernuaren Ordezkariordeztza batzuetan, egoitza baimen iraunkorra eman da [abenduaren 30eko 2393/2004 Errege Dekretuaren](#) 72.3 d) artikulua aplikatuz. Beste kasu batzuetan, ostera, inskripzio zedula bat eta egoitza baimen bat eman zaie. Kexa espediente batean adierazten denaren arabera, pertsona bati jatorrian espainiarra izateagatik egoitza baimen iraunkorra eman zitzaion eta gero, Gasteizko Erregistro Zibilean, espainiar nazionalitatea lortzea ukatu zioten. Hau da, [Barne Ministerioarentzat](#) jatorrian espainiarra izan zen, Justizia Ministerioarentzat, ordea, ez da espainiarra.

Auzitegi gorenak askotariko erantzunak eman ditu, planteatutako eskaeraren arabera, hau da, batzuetan, nazionalitatea ukatu da, beste batzuetan, jaiotzaren ziurtapena eman da, beste batzuetan, nazionalitatea berreskuratzea erabaki da, eta beste batzuetan, aberrigabetasun estatutua ukatu da. Erregistroen eta Notariotzaren Zuzendaritza Nagusiak ere askotariko erabakiak xedatu ditu.

Nazionalitatearen aitorpenak presuntzio hutseko balioa izatea bizilekuari dagokion Erregistro Zibileko Arduradunak erabakitzen du (Erregistro Zibilen Legeko 96.2. art. eta [Erregistro Zibilaren Erregelamenduko](#) 335. eta 338. art.), eta, ondorioz, saharar askok espedientea onartzen zuten Erregistro Zibiletara jo dute. Deklarazio horien inguruan errekursoak aurkeztu dira eta baliogabetzat jo dira (horren adibide da, besteak beste, Kordobako Erregistro Zibila). Erregistroen eta Notariotzaren Zuzendaritza Nagusiak instrukzio bat xedatu zuen 2007ko martxoaren 28an udal Erregistro Zibilen eskumenei buruz eta espainiar nazionalitatea presuntzio balio soilarekin aitortzearen inguruko gainerako arauari buruz, alegia, ustezko hauetan aplikatzen direnei buruz. Haren justifikazioan azaltzen denaren arabera, *“espainiar nazionalitatea presuntzio balio soilarekin aitortzea lortzeari buruz Erregistro Zibil batzuen arduradunek izapidetu dituzten erregistro-espedienteen onespren irregular edo desegokia gauzatzen dutela ikusi da.”*

Marokok lurraldea okupatu zuen, baina ez zaio erantzun lurralde horretan jaio ziren eta beste nazionalitaterik ez daukaten pertsona horien egoerari, izan ere, ez dira ezta marokoarrak ere, eta nazionalitate sahararra ez da nazioartean baliozkotzat jotzen. 2258/1976 Dekretuaren aurreikuspen eta arauketa urriak eta sahararrak [Kode Zibileko](#) 22.1. artikuluan (herrialde iberoamerikarretako, Andorrako, Filipinetako, Ekuatore Gineako eta Portugaleko pertsonen edo sefardien nazionalitatei buruzkoan) jasotakoaren arabera ez aintzatesteak hainbat erantzun desberdin eragiten dituzte. Gure ustez, erantzun horiek urratu egiten dute segurtasun juridikoaren eta berdintasunaren printzipioa, eta, ondorioz, espedientearen helburua herritar horiek espainiar lurraldean jaio ziren ala ez argitzea zen. Horrenbestez, Kode Zibileko 18. artikuluan (naziokotasuna edukitzea) edo 22.2.a artikuluan (urtebetez bizi izatea) xedatutakoaren arabera eskuratuko litzateke espainiar nazionalitatea, eta horixe gertatzen da, hain zuzen ere, espainiar nazionalitateari buruz emaitza horrekin izapidetu diren espediente batzuetan. Bestela, beharrezkoa izango litzateke beste xedapen batzuk ematea aplikatu beharreko araudia eta, batez ere, aplikazio esparru pertsonala argitzeko. Gure ustez, saharar batzuei nazionalitatea ematen eta ukatzen dieten ebazpenen arteko irizpide aldetan ez dago desberdintasun objektibo, arrazoizko eta proportzionalik. Gainera, ohiturazko Nazioarteko Zuzenbideak aberrigabezia ekiditea beharrezkoa dela ezartzen du. Horrez gain, gai eztabaidagarria den arren, oro har, aberrigabezia kasuetan, Estatuak herritartasuna ematera behartuta daude. Gai horiei buruzko nazioarteko hitzarmen biak honakoak dira: [Aberrigabeen Baldintzen Murrizketari buruzko 1961eko Konbentzioa](#), eta [Nazionalitatearen gaiari buruzko Europako Konbentzioa](#). Bi itun horiek aberrigabezia ekiditeko arau espezifikoak ezartzen dituzte. Espainiak ez du hitzarmen horietako bat ere sinatu, baina, halere, erakunde honen ustez, ez da aberrigabezia aitortu behar (sahararrek espresuki eskatzen badute izan ezik), eta ez da nazionalitate espainiarra arrazoi horren ondorioz ukatzea justifikatu behar. Nazionalitate espainiarra eskatzen duten sahararrak ez dira aberrigabetzat jotzen, espainiartzat baizik, eta, ondorioz, [Giza Eskubideen Deklarazio Unibertsaleko](#) 15. artikulua

aplikatu behar da, baita nazioarteko zuzenbidea ere, alegia, Estatuak aberrigabezia egoerak ekiditeko betebeharra dutela ezartzen duena.

Erakunde honen ustez, gai honek eztabaidetatik bereizirik egon behar du, hau da, ez da kontuan hartu behar garai batean sahararrek gainerako espainiarren tratamendu bera izan zuten ala ez, edo Espainiak azkenean bete egin behar izan dituela [Nazio Batuen](#) ebazpenak, Espainia 1975ean kolonia egitatea onartzera behartu zutenak. Espainia, gaur egun, Zuzenbide Estatu demokratiko bat da, eta, ondorioz, berdintasunaren eta justiziaren baloreak araubide juridikoko goi-balore gisa aplikatzen dira, Espainiako Konstituzioaren 1. artikulua-aren arabera.

3. Bakarrik dauden adingabe etorkinak

Arartekoak 2006tik ofiziozko espediente bat irekirik dauka Herriaren Defentsariaren aurrean Autonomia Erkidegoen arteko koordinaziorako zailtasunekin eta dokumentazio eta aberri-razte prozesuaren epeei eragiten dieten gai batzuk argitzeko beharrezkin lotuta. Herriaren Defentsariak erantzun digunaren arabera, Atzerritartasun eta Mugen Komisia Nagusiak jakinarazi dio Bakarrik dauden Adingabe Etorkinen Erregistroan jaso diren datuen fidagarritasuna eta kalitatea aztertzen ari direla, [abenduaren 30eko 2393/2004 Errege Dekretuaren](#) 111 artikuluan araututakoaren arabera. Era berean, Bakarrik dauden Adingabe Etorkinen Erregistroari dagokionez, Adextra aplikazioaren azpi-fitxategian atalak aldatu eta berriak sartzeko lan egiten ari dira. Horrez gain, 2010ean Herriaren Defentsariak jakinarazi digu Etorkinen Integraziorako Zuzendaritza Nagusiak informazioa bidali diola bakarrik dauden adingabe etorkinak aberri-razteko prozedura garatzeko protokoloa prestatzeko lanei buruz.

Horrez gain, aurten ofiziozko beste espediente bat hasi dugu, eta Herriaren Defentsariari helarazi diogu, Gipuzkoako fiskaltzak adingabe etorkinen adina zehaztean jarraitzen duen prozedurari buruz. [Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren](#) txostenean gai hau xehetasun gehiagorekin jorratu genuen.

Bukatzeko, Arartekoak etorkinen eta haien eskubideen egoerari erreferentzia egiten dieten konferentzia eta ekitaldietan parte hartu du. Besteak beste, IIOaren "Gizarte politikak, diskriminazioa eta immigrazioa" Europako Konferentzian eta Asanblada Orokorrean parte hartu zuen, baita lehen mailako arretari buruzko XVII. Jardunaldietan ere. Horrez gain, komunikabideetan artikulua bat argitaratu du errefuxiatuaren nazioarteko eguna dela eta.

V. Batasunetik kanpoko etorkinek egoitza- eta lan-baimena lortzeko prozesuan dauzkaten zailtasunekin lotuta jaso ditugun kexak

Kasu horietan, kexak Herriaren Defentsariari bidali dizkiogu, horixe baita Estatuaren Administrazio Orokorrean egoera kontrolatzeko eskumena daukan erakundea. Hala ere, jaso ditugun kexa batzuk aipagarriak dira dela horien kopuruagatik, dela duten garrantziagatik nahiz interesgarritzat jotzen dugun kudeaketa- edo orientazio-lana gauzatu dugulako.

Jaso ditugun kexen artean, aipatzekoak dira Gobernuaren Arabako Ordezkariordeztzarekin lotutakoak. Egoera irregularrean egonik, horren ondorioz kanporatze-zehapena jaso duten eta errekurtsio judiziala aurkeztu duten atzerritarren kexak jaso ditugu. Gobernuaren Arabako Ordezkariordeztzak kanporatze-zehapena ez du ezeztatu bide judizialean dagoelako, eta, ondorioz, pertsona horiek ezin izan dute sustraitzeagatiko egoitza- eta lan-baimena eskatu. Iazko txostenean, atal honetan, Estatuko Idazkaritzaren eta Immigrazio Arloaren iritzia jaso genuen Herriaren Defentsariak tramitatutako espedientean. Herriaren Defentsariak jakinarazi du espedientea irekita daukala oraindik; izan ere, Gobernuko Ordezkariordeztzen artean oraindik ere desadostasunak daudela egiaztatu da berriro ere.

Jaso ditugun beste kexa batzuek diotenaren arabera, Gobernuaren Arabako Ordezkariordeztzak gazte tutoretzagabetuei egoitza ukatu egiten die laneko kontraturik edo kontratazio-konpromisorik aurkezten ez dutenean. Gazte horiek [Arabako Foru Aldundiaren](#) tutoretzapean egon dira eta, [Gasteizko Udalaren](#) eskutik, hezkuntza arloko laguntzak eta bestelako laguntzak barne hartzen dituen emantzipatzeko programa batean daude. Exijentzia hori Bizkaia eta Gipuzkoako lurraldeetan ez da aplikatzen, eta, ondorioz, Ordezkariordeztzari azaldu genion jokabide horrek pertsona horiek, hain gazteak izanik (19 urte), administrazio egoera irregularrean egoteagatik desberdintasun eta zaurgarritasun egoeran uzten dituela, eta kontuan hartzekoa dela babes erakunde baten tutoretzapean egon direla eta gizarteratu eta laneratzeko prestakuntza programetan parte hartu dutela eta parte hartzen jarraitzen dutela.

Beste kexa batzuetan, aldiz, gurasoak edo gurasoek, egoitza-baimena izanik, zaintzapeko adingabeen egoitza-baimena eskatzen zuten kasuetan, behar besteko baliabide ekonomikoak ziurtatzeko exigentzia aipatzen zen.

Horrez gain, pertsona batek egindako kontsulta baten arabera, behin baino gehiagotan ukatu diote egoitza-baimena Schengen sistema informatikoan sartzeko debekua markatuta zuela eta. Bere datuak ezeztatze eskubideak erabiltzeko, Barne Ministerioaren Estatuko Idazkaritzaren menpeko Sirene España bulegora jo behar zuela jakinarazi genion. Datuen titularrak eskubide horiek kasuan kasuko erakundearen fitxategiko arduradunari idazki bat bidaliz erabili ditzake. Ezeztapen edo zuzentze eskubideak erabiltzea guztiz pertsonala da, eta, ondorioz, datuen titularrak zuzenean jo behar du kasuan kasuko erakundera, bere eskaera bidali eta jaso dela ziurtatzen duen edozein agiri erabili ahalko du, eta horrez gain, pasaporte edo dokumentazio pertsonalaren kopia aurkeztu behar da. Eskariari jaramon egiten ez baldin badiote, [Datuak Babesteko Bulegora](#) jo dezake.

Gai horri buruzko beste kexa batean, pertsona batek Arartekoari informazioa eskatu zion Administrazioari polizia nazionalak kanporatze-zehapen bat gauzatu izanagatik erantzukizunak eskatzeko aukerari buruz. [Euskal Herriko Unibertsitateko](#) ikasle bat zen eta Gasteizen bizi zen bere familiarekin. Arazoa zen bere familia administrazio egoera erregularrean zegoen arren, berak ez zeukala egoitza-baimenik, eta, ondorioz, araudiak aurrez ikusten duenaren arabera, kanporatze-zehapena jaso dezake. Administrazioaren funtzionamendua arrunta izan zen, hau da, araudia zorrozki aplikatu zen. Hori dela eta, sustraiturik dagoen badago ere eta egoera irregularrean egon arren kanporatu ez diren pertsona asko daudela ulertzen badugu ere, araudiak horixe aurrez ikusten duela jakinarazi genion.

Horrez gain, Arartekoaren ebazpenaren xede izan zen epai bat aipatu nahi dugu: [Arartekoaren ebazpena, 2007ko apirilaren 23koa](#).

Arartekoak arreta deitu zuen sustraitzeagatiko egoitza-baimenaren eskaeretan erabiltzen ari zen txosten sozialeko ereduaren inguruan, izan ere, Gobernuaren Ordezkariordeztzak egoitza-baimenaren eskaera ez onartzea eragin zezakeen. Gure ustez, txosten sozialeko eredu ez zettorren bat araudian aipatzen zen edukiarekin, ezta Immigrazioaren Zuzendaritza Nagusiaren instrukzioekin ere, eta, horrez gain, haren edukia ez zettorren bat herritarraren eskaerarekin. Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiak, 2010eko otsailaren 25eko epaian, errekurtsogileak sustraitzeagatiko egoitza-baimena eskuratzeko eskubidea dauka (Gobernu Ordezkariordeztzak ukatu zion), nahiz eta Udalak txosten sozialean ez duen jaso laneko kontratu bat aurkeztetik salbuesten duen gomendioa, eta gomendio ezkutu eta inplizitu bat dagoela uler daitekeela adierazten du.

Foru Aldundiek, adingabe etorkinen tutore gisa, egoitza-baimenaren eskaera aurkeztean atzeratzen direla azaltzen duten kexak jaso ditugu. Gogoratu beharra dago 2/2009 Legeko 35.7 artikulua adierazten duela ondorio guztietarako erregulartzat joko dela Espainian Herri Administrazio baten tutoretzapean edo, epaitegiaren ebazpen bidez, beste edozein erakunderen tutoretzapean dauden adingabeen egoitza. Horrez gain, tutoretza duen organismoak eskatuta, eta bere familiarekin itzultzea edo jatorriko herrialdera bueltatzea ezinezkoa dela ziurtatuta geratu ondoren, adingabeari egoitza-baimena eman behar zaio, eta horren eraginek atzera egingo dute adingabeen babeserako zerbitzuen zaintzapean jarri den unera arte.

Auzitegiek (eta horren harira, garrantzitsua da aipatzea Madrilgo Justizia Auzitegi Nagusiaren 2010eko irailaren 24ko epaia) eta adingabeen arloko eta atzerritartasuneko fiskalek (adingabeen arloko eta atzerritartasuneko fiskalen topaketaren ondorioak, Madril, 2010eko apirilaren 20a) interpretatzen dute ez dela bederatzik hilabeteko epea agortu behar egoitza-baimenaren eskaera aurkezteko.

Horrez gain, aurreko araudiaren interpretazioa eta aplikazioari buruzko kexak eta kontsultak jaso ditugu. Azpimarragarria da Gobernuaren Gipuzkoako Ordezkariordeztzak egoitza-baimena adingabeen babeserako zerbitzuen zaintzapean jarri den unerako eraginekin ematen duela.

Aurten, Arabako Lurralde Historikoan, etorkin adingabeek beren kabuz eskatu dute egoitza-baimena, eta Gobernuaren Arabako Ordezkariordeztzak ez zuen eskaera onartu, izan ere, ez zuen barne hartu tutoretza bereganatzeko agindua. 2/2009 Legeko 35.7 artikulua aurrez ikusten du egoitza-baimena tutoretza daukan organismoak eskatuta eman dadila. Epea igarotzen uzten bada eta eskaera aurkezten ez bada, adingabeak eskaera bere kabuz aurkez dezake, izan ere, Administrazioaren aurrean jarduteko legitimazioa dauka, baita auzibidera jotzeko ere, bere interesak defendatzeko ([Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen 30/1992 Legeko 30. artikulua](#) eta Konstituzio Auzitegiaren 183/2008 eta 184/2008 epaiak, 2008ko abenduaren 22koa). Gobernuaren Arabako Ordezkariordeztzak, azkenean ere, egoitza-baimena eman die adingabe atzerritarrei eta aparteko baldintzen ondoriozko egoitza-baimena eman die tutoretzagabetutako adindunei.

Kasu guztietan, tutoretza bereganatzearen ziurtagiria aurkeztu behar izan zuten, eta aplikatu behar bazen, erakunde babesleak proposatutako integrazio programetako parte-hartzeari buruzko txostenarekin lotutako gomendioa ere bai. Egoitzatik joan ziren eta adin nagusitasunera iristean erakunde babesle baten zaintzapean ez zeuden gazteek, ordea, ez zuten egoitza-baimena lortu, egonaldiaren ziurtagiria baino ezin izan baitzuen aurkeztu.

[Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren 2010eko txostenean](#) arazo hori aipatzen dugu, lurralde historiko horretan egoera babesgabean dauden hurrekin lotuta jaso ditugun kexei dago-kienez. Atal honetan, haien dokumentazio prozesuari soilik eragiten dieten ekintzak aipatu ditugu eta Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren txostenera jo dugu Arartekoak 2010ean egin dituen esku-hartzei eta kexei buruzko analisi orokor bat egiteko.

VI. Kolektibo horrekin lotuta izapidetu ditugun kexak

VI.1. Udal errolda lortzeko zailtasunak

Udal errolda lortzea atzeritarrek daukaten eskubide bat da, beren egoera administratiboa irregularra den ala ez kontuan hartu gabe. Aurten kexa bat baino ez dugu jaso. Kexa aurkeztu duen pertsonak pasaporte zeukan, baita Batasuneko biztanle baten senide txartela ere, baina zailtasunak izan zituen erroldan izena emateko. Arazorik garrantzitsuena izan da ez diotela utzi izena ematen bizilekuak ez dituelako bizitzeko egokia izateko baldintzak betetzen, eta aipatzekoa da ere etxebizitzan bizi ez diren eta erroldan inskribatuta dauden pertsonak dauden kasuak, izan ere, kasu horietan beharrezkoa izaten da ofiziozko baja espediente bat hastea eta prozesua luzatu egiten da.

Atzeritarrek udalerriko erroldan izena ematea tramitatzeke dauzkaten arazoak bizileku ego-kia lortzeko zailtasunekin daude loturik nagusiki.

VI.2. Prestazio sozialak eta zerbitzu publikoak eskuratzeko zailtasunak

VI.2.1. Etxebizitza eskatzen duten pertsonen erregistroan bajaran ematea

Elkarte batek gure esku-hartzea eskatu zuen bikote bat Etxebizitza eskatzen duten pertso-nen Erregistroan Bajaran ematearekin lotuta. Bikoteko kideetako bat etxeko langile gisa lan egiten zuen emakume immigrante bat da. Kexa sustatu duen elkarteak salatzen du bajaren ebazpena, behar beste diru-sarrera ez ziurtatzeagatik xedatu zena, bidegabeba dela; izan ere, etxeko langileari ez zitzaion inola ere exijitu bere diru-sarrerak legearen arabera exijitzen diren prozedura-bermeekin ziurtatzeko.

Lehenengo informazio eskaera aurkeztu zuenetik, erakunde erreklamaziogileak aurkeztu zituen argudioak zuzenbidean oinarriturik zeudela ondorioztatu genuen eta horixe azaldu genion Eusko Jaurlaritzaren [Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailari](#), alegia, salatutako egintza eta haren oinarriak tratu berdintasunaren printzipioaren kontrakoak izan litezkeela

eta zeharkako diskriminazio kasu bat izan litekeela, agian; izan ere, etxeko langile gisa lan egiten duten pertsonen etxebizitza babestu bat eskuratzeko oztopoak eragiten ditu, eta kontuan hartzekoa baita ogibide horretan lan egiten duten pertsona gehienak emakume etorkinak direla.

Hainbat gestio eta lankidetzak eskaera egin ondoren, aipatutako sailak baja ebazpena berrikustea eta bikotea Etxebizitza eskatzen duten pertsonen Erregistroan etxebizitza babes-tua eskatzen duen bikote gisa mantentzea erabaki zuten.

VI.2.2. Etorkinei Bizikidetzaren Independententeko Unitate Ekonomikoa (BLUE) osatzen duten adin nagusiko kide guztiak jatorriko herrialdean dauzkaten ondasunen ziurtagiria aurkezteko exijentzia

Behin baino gehiagotan jaso ditugu arrazoi horrekin lotutako kezak, eta dokumentu ugari aurkeztu ondoren konpondu dira arazoak. Kasu batzuetan, ostera, diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioa ukatu egin da etorkinak etxebizitza bat daukala ziurtatzen duen dokumentu bat aurkeztu delako. Arartekoak Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailera jo du exijentzia berri hori nola interpretatu behar den galdetzeko; izan ere, 2009ko urteko txostenean adierazi genuen bezala, baldintza hori berria zen eta Bizkaian bakarrik ari zen aplikatzen.

Betekizun horrek eragiten duen arazoa da pertsona horiek askotariko egoeretan egoten direla eta hori bermeeekin ziurtatzea zaila izaten dela. Dauden aukeren artean, aipatzekoak dira pertsona errefuxiatuak edo babes subsidiarioko neurrien xede direnak, edo tutoretzagabetutako gazteen kasuan edo pertsonak denbora luzea daramanean bere herrialdeetik kanpo edo harekin ez daukanean inolako loturarik, eta horren ondorioz zailtasun asko dituen lortzeko.

Herrialde horiek, askotan, ez dute izaten administrazio egitura finko bat, eta, ondorioz, zaila izaten da jaulkitako ziurtagiria gure araudiaren ondorioetarako egokia den ala ez baloratzea. Nolanahi ere, interesdunek, dokumentua baliozkoa izan dadin, dokumentua legezkotu eta itzuli behar izaten dute. Horrek oso kostu altuak eragiten ditu, interesdunek beren gain hartu ezin dituzten kostuak, alegia; eta are larriagoa da baliabide ekonomikorik ez edukitzearen ondorioz baztertuta dauden pertsonen kasuan. Bestalde, exijentzia horrek euskal herritarrei ere eragin beharko lieke, beste herrialde batzuetan ondasunak izan ditzakete eta, eta ez da erraza izaten horien berri izatea (esate baterako, Hendaian eraikinak eskuratzeko).

Ondorioz, Administrazioari jakinarazi genion “baldintza hori exijitzeak eragiten dituen zailtasun eta arazo gehigarriak desberdintasun egoerak ekiditeko neurtu beharko liratekeela, baita pertsona horiei zama neurrigabea ekiditeko ere, ez baitu balio baliabide ekonomiko falta ziurtatzeko. Ez da kontuan hartzen Batasunetik kanpoko pertsonen immigrazioa, kasu gehienetan, arrazoi ekonomikoekin lotuta dagoela, alegia, beren jatorriko herrialdeetan lortu ezin dituzten aurrerapenak, soldata hobea edo lan egitea lortzeko aukera bat izan nahi

duten pertsonak dira. Azterlanek ez dute islatzen etorkinek beren jatorriko herrialdeetan baliabide ekonomikoak dauzkatenik”.

VI.2.3. Bizikidetzaren unitatea osatzen dela ziurtatzeko exigentzia

Herrialdean bizi ez den gurasoa edo ezkontidearen egoera ziurtatzeko zailtasunekin lotutako kexak jaso ditugu. Eusko Jaurlaritzari adierazi diogu garrantzitsua dela kasuan kasuko egoera desberdinak kontuan hartzea dokumentu bat exijitzeak ez dezan galarazi baldintzak materialki betetzen dituen pertsonak prestazioak lortu ahal izatea.

Aurten, interesdunekin harremanetan jarraitzen ez duten pertsonen (beste gurasoa, ezkontide ohia...) laguntza behar dutela-eta lortzen oso zaila den dokumenturen bat aurkeztu ez izanagatik prestazioak edo bekak tramitera onartu ez zaizkien etorkinen kexen kopurua areagotu egin da. Dokumentu bat exijitzeak baldintzak betetzen dituzten pertsonen prestazioak eskuratzea oztopa dezake, eta, ondorioz, egoera analizatu behar da, baita eskaera baztertzeko arrazoiak ere, zeharkako diskriminazio egoera batean bagaude ere.

VI.2.4. Autonomia Pertsonala Sustatzeari eta Menpekotasun Egoeran dauden Pertsonen Arreta Eskaintzeari buruzko [abenduaren 14ko 39/2006 Legearen](#) ondoriozko prestazioak lortzeko, alde aurretiko epe batean zehar bizileku erregularra ziurtatzeko exigentzia.

Jaso ditugun zenbait kexatan, pertsona atzerritarrei ukatu egin zaie menpekotasun deklarazioaren eskaera bost urtez administrazio egoera irregularrean egon izanaren baldintza ez dutelako ziurtatu eta, Legearen arabera, baldintza hori derrigorrezkoa delako.

laxo jaso genuen kexa baten berri eman genuen. Bertan adierazten zenaren arabera, pertsona bati familia barruko zaintzarako prestazio ekonomikoa ukatu zioten. Bost urte baino gutxiagoko ume espainiar bat zeukan ama atzerritar bat zen eta ezin zuen ziurtatu bost urtez administrazio egoera erregularrean egon izana, eta horregatik ukatu zioten prestazioa. Amak nazionalitate espainiarra lortu zuen, baina ez zioten prestazioa eman, bost urtez benetan hemen bizi izan dela ziurtatu zuen arren. [Gipuzkoako Foru Aldundiak](#) mantendu egin zuen alde aurretik 5 urtez administrazio egoera erregularrean egon izana ziurtatzeko exigentzia, eta ez zieten gure oharrei jaramonik egin, ez adingabe nazional bat zela azaltzen zutenei, ez ama ere nazionala zela adierazten zutenei.

VI.3. Diskriminazioa jasatearekin lotutako salaketak

Aurten zenbait kexa jaso ditugu oinarrizko gizarte zerbitzuek jaso duten tratuekin lotuta, haien ustez, tratu desegokia izan baita. Kasu batean, Orioko Udaleko gizarte langile batek adierazi zuen Diru-sarrerak Bermatzeko Errentaren eta Etxebizitzako Osagarriaren prestazioak eskatzeko tramitazioa atzeratu izanaren arrazoiak zela ez zuela udalerriz aldatu behar, hobe zela esku-hartze soziala pertsona bizi zen aurreko udalerrian egoten jarraitu izana.

Kexa itxi egin zen 2010eko irailean Udalak informazioa helarazi zionean eta prestazioak izapidetzeko asmoa zeukala adierazi zuenean. Urtearen bukaeran gaia berriro ireki behar izan dugu informazioa jaso dugulako eta, azkenean, eskaerak ez zirelako izapidetu. Espedientea berriro ireki dugu eta Udalarri berriz eskatu diogu informazioa, presazko izaerarekin, prestazioen eskaeren tramitazio egoerari buruz. Gaia larria dela uste dugu, Arartekoan jasota dauden aurrekariak ikusirik.

Kexa bat bidali dugu Eusko Jaurlaritzaren [Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismo Sailak](#) lokal batean diskriminaziozko esku-hartze batekin lotuta egin duen esku-hartzeari buruz, ez baitu erantzun, eskaera bidali zaion arren.

Horrez gain, [Metro Bilbao](#) erakundearen segurtasun langileen ustezko gehiegikeriazko jokabide batekin lotuta. Espedientea prozedura iraungi delako itxi zen arren, Eusko Jaurlaritzaren Garraio Zuzendaritzari informazio eskaera bat helarazi zion herritarrek segurtasun kameraren edukia ikusi ahal izatearekin lotuta, eta Arartekoak Garraioen Zuzendaritzari jakinarazi zion kezkatuta dagoela ez dagoelako kamera horien bitartez eskuratutako informazioa erabiltzeko prozedura argi eta komun bat. Kasu horietan espedientea irekitzen duenak irudiak ikusten dituela erantzun ziguten, baita herritarrak, hala eskatzen badu, bideoak elkarrekin ikus ditzaketela ere.

VII. Kolektibo horri eragiten dioten eta Txosten honen beste kapitulu batzuetan jasotzen diren beste esku-hartze batzuk

Atzerritarrek erakunde honen lan-arlo bat baino gehiagoren inguruko kexak aurkeztu dizigute. Atal honetan, etorkina izatea baldintza garrantzitsu gisa barne hartzen duten kexa batzuk azpimarratu ditugu.

Zentzu horretan, [herrizaingo arloan](#) azaltzen dugu zein izan den Arartekoaren esku-hartzea San Frantziskoko eremuan (Bilbon) jatorri atzerritarreko pertsonak tartean izanik poliziak gauzatu dituen ekintza batzuen inguruan, baita ofiziozko ekintza baten inguruan gauzatu duena ere. Kasu horretan, gaia Herriaren Defentsariari helarazi diogu, izan ere, etorkinen atxilotetak askotan luzatzen direla egiaztatu dugu. Arlo horren txostenean kexa asko jaso dira, urtero bezala, poliziaren ustezko neurrigabekeriei buruz, etorkinekin lotuta, eta poliziaren esku-hartzea baldintza horrekin lotuta dagoela azaldu ohi dute, eta egoera horiek antzeman eta ekiditeko eman ditugun gomendioetan aipatu ditugun prebentzio eta kontrolako mekanismoak ez direla betetzen ari adierazten da. Halaber, San Frantzisko auzoan (Bilbon), polizia nazionalak, udaltzaingoarekin elkarlanean, martxan jarri zuten mekanismo batean atzerritarrak identifikatzeko egintza bati erreferentzia egiten dion kexa bat tramitatzeko hasi da.

[Etxebizitza arloan](#) kexek etxebizitza bat eskuratzea zaila dela-eta etxebizitza beharrari, behararen ziurtapenari eta esleipen prozedurari egiten diete erreferentzia. Beste kexa batzuk, ostera, babes publikoko etxebizitzaren alokairuari eta [Hutsik dauden Etxebizitzen Programako \(Bizigune\)](#) etxebizitzekin daude loturik.

Osasun arloan ofiziozko esku-hartze bati ekin diogu ospitaleen kostuaren fakturazioaren berri emateko behararekin lotuta.

VIII. Ondorioak

Ondoren, arlo honetako gaiak azpimarratu ditugu, zehazki, interesgarriak direlako 2011n jarraipen berezia egitea eskatzen dutenak.

1. 2010ean **euskal immigrazio politikari** eragiten dioten erabaki garrantzitsuak hartu dira, alegia, HELDU zerbitzua kendu da, eta ez da immigrazioari buruzko euskal plan berri bat onartu. Horrez gain, aurreko urteetan baino kexa gehiago jaso dira prestazioak ukatu eta bertan behera utzi izanari buruz, hala nola, diru-sarrerak bermatzeko errentari edo gizarte-larrialdietarako laguntzei buruz, eta, ez da ahaztu behar laguntza horiek arrisku egoeran edo gizartetik baztertuta dauden pertsonen ematen zaizkiela.
2. Aurten, aurreko urteetan bezala, Arartekoa kezkatzen duten kexa ugari jaso dira Herri-zaingo Sailean. Kexa horiek **poliziaren jardunari** buruzkoak dira, atzerritarrekin daude loturik eta pertsona horiek jaso duten tratua haien jatorriarekin lotzen dute.
3. 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 kezagarria da instituzioek eta Herri Administrazioek immigrazioari eta integrazioari buruz prestatzen dituzten politika publikoei eragin ahal dielako, baita bizikidetzari eta gizarte kohesioari ere.
4. Atzerritarren garapena eta integrazioa zailtzen dituen elementu bat **diskriminazioaren kontra borrokatzeko** baliabide eraginkorrik ez dagoela da. Atzerritarrek jasaten dituzten diskriminazio eta behar ez bezalako tratuzko egoerak antzeman eta ziurtatzeko zailtasun ugari daude, eta, ondorioz, zigorrik gabe geratzen dira. Europar Batasunak diskriminazioaren kontrako hainbat instrumentu garatu ditu, diskriminazioa desagerraraztea ezinbestekotzat jotzen baitu Europaren garapenerako eta oinarritzko eskubideen gutuna benetan bete dadin. Kontseiluak diskriminazioaren biktimei laguntzeko zerbitzuen sarea martxan jarri du tratu berdintasuna eta diskriminaziorik eza bultzatzeko.
5. Atzerritarrek Espainian dauzkaten eskubide eta betebeharrei eta haien gizarteratzeari buruzko legea aplikatzeko **arautegia** ez da onartu oraindik, ezta Asilo eta Babes Subsidiariorako Legea aplikatzekoa ere. EAEn ez da onetsi **Immigrazioari buruzko III. Euskal Plana** ere. Tresna horiek oso garrantzitsuak dira atzerritarrek beren eskubideak erabili ahal izateari eragiten diotelako.
6. EAEn egoera administratibo irregularrean dauden etorkinak daude. Politika publikoek arreta berbera eskaini behar diete eskubide bat delako eta, horrez gain, integrazio politikan aplikatzen den printzipio bat da. Hori dela eta, laneko gaitasunarekin eta

beharrezkoa den babes sozialarekin lotuta, lanbide nahiz antzeko beste zerbitzu batzuk erabili ahal izateko baldintzak eta bermeak ezarri beharko lirateke. Pertsona horiek **duintasunez** bizi behar dute gure artean.

Garrantzitsua da gogoratzea –eta erakunde honek askotan gogorarazi duen gai bat da– egoera administratibo irregularrean egon arren, immigranteen ehuneko txiki batek soilik jasotzen duela azkenean benetan gauzatzen den kanporatze-zigorra. Errealitatearen eta immigrazio politiken arteko **desdoikuntza** hori pertsonen eskubideetan nahiz bizitzan ondorio **larriak** dituen baldintza bat da. Pertsonen arreta berdintasunez ematea zuzenbide humanitarioaren exigentzia bat da eta neurri egokia da egoera irregularrean dauden atzerritarrek 3 edo 4 urte igaro ondoren egoitza-baimena eskura dezaketela.

7. Politika publikoek atzerritarren behar eta egoeretara egokitu behar dute eta, besteak beste, honako alderdi hauek hartu behar dituzte kontuan: adina, generoa eta pertsona horien zaugarritasun egoera, adibidez, adingabe edo gazteen kasuan, edo genero-indarkeriaren biktimen kasuan, edo jatorriko herrialdean jazarpena pairatu denean, edo gizakien salerosketaren biktima direnean, etab. Zehapen neurriak aplikatzen badira, behar bezala **egokitu behar da** giza eskubideak babestu eta errespetatzeko betebeharrekin eta nazioarteko konpromisoekin.

III.9

**LESBIANA, GAY, BISEXUAL,
TRANSGENERO ETA TRANSEXUALAK**

9. LESBIANA, GAY, BISEXUAL, TRANSGENERO ETA TRANSEXUALAK

I. Aurrekariak



Arartekoa erakundeak arlo honetan egiten duen lana pertsona lesbiana, gay, bisexual, transgenero eta transexualen eskubideak babestera dago zuzenduta; horretarako, 2010. urtean, zenbait jarduera egin ditugu helburuak honakoak izanda:

- euskal herri-administrazioek euren jarduera osoan sexu joera eta genero nortasunagatiko berdintasunarentzako eta bereizkeriarik ezarentzako erabateko begirunea txerta dezatela lortzea.
- euskal gizarte osoan, sexu joerari eta genero nortasunari dagokienez, aniztasuna baztertu gabe erabat errespetatzen duen kultura sustatzea.
- homofobia eta transfobia modu ororen aurka borrokatzea, Euskadin pertsona homosexualak, transexualek edo transgeneroek bizi duten egoeraren ezagupena zabalduz.

2010ean arlo horri lotutako kexa guztiak erakunde honen beste lan arlo materialetatik datoz, arlo horiei zegozkien kontuen esparruan agertu baitira; hori dela-eta, ez dugu aipatuko arlo horretako kexa kopururik. Talde horren eskubideak erabat txertatzeari dagokionez eta, batez ere, familia homoparentalei dagokienez, euskal administrazioen lanaren hobekuntza bultzatzen ahalegindu ez ezik, 2010ean gure jarduera nagusia LGBT pertsona taldearen eskubideak baztertu gabe errespetatzen dituen kultura hedatzea izan da.

II. Arau eta gizarte testuingurua

Azken urteotan talde horri dagokion esparru juridikoa erreformatu egin da pertsona horien eskubide zibilen erabateko parekatzea ezartzeko, bai sexu bereko pertsonak ezkontzeko aukerari, bai pertsona transexual edo transgeneroek euren genero nortasuna sentitzen duten sexura legez egokitzeko gaitasunari dagokionez. Hala, Euskal Herrian lehenengo izatezko bikoteak arautzeko [maiztasaren 7ko 2/2003 Legea](#) izen zen, ondoren [Kode Zibila-ren](#) erreforma, [uztailaren 1eko 13/2005 Legearen](#) bidez egina, zeinek ezkontzeko eskubideari dagokionez Kode Zibila aldatzen baitu, eta azkenik [martxoaren 15eko 3/2007 Legea](#), zeinek pertsonen sexuari buruzko erregistroko aipamena zuzentzea arautzen baitu; hortaz, arau horiek LGBT kolektiboaren eskubide eredu berria ezartzeko lege oinarria bihurtu dira. Hala eta guztiz ere, zentzuzko denbora igaro arren, aipatu erreformek aplikatzeko hutsuneak eta gabeziak daukate, batez ere erregistroko kontuei dagokienez, bai legezko sexu aldaketari dagokionez, bai bikote homosexualen seme-alabak Erregistro Zibilean erregistratzeari dagokionez. Jarraian azalduko dugunez, gai horiek herri-administrazioak kontrolatzeko burutzen ditugun jarduketan zati handi bat hartu dute; hala ere, gai horiei

buruz egin ditugun jarduketak, funtsean, baina ez bakarrik, [Espainiako herriaren defentsariaren](#) erakundeak gai horietan esku har dezala eskatzeko izan dira, gai horiek estatu eskumenari atxikita baitaude.

Halaber, arlo horri dagokionez aipatu behar dugu, 2010ean EAEn egondako berrikuntzarik azpimarragarriena honakoa izan dela: Euskal osasun-sistemak bere egin du pertsona transexualentzako osasun laguntza osoa, hots, sexua berrezartzeko kirurgia biltzen duena ere bai; lehenago, hura ez zen [Osakidetzaren](#) osasun prestazioetan sartzen, eta egun [Gurutzetako Ospitalean](#) xede horrekin sortutako unitate espezializatuak ematen du. Zalantza barik, hori aurrerapen handia izan da Euskadiko pertsona transexualentzat, sexua aldatzeko ebakuntza horiek egiteko ez baitute EAetik kanpo joan behar. Hala ere, aurrerago, osasun arretari eta osasun prestazioei dagokienez, pertsona transexualen zenbait taldek helarazi dizkiguten aldarrikapenak ere aipatuko ditugu.

Egun, Eusko Jaurlaritzako [Familia eta Komunitate Politikaren Zuzendaritzak](#) betetzen ditu, [Gizarte eta Enplegu Gaietako Sailaren](#) baitan, LGBT kolektiboari lotutako gobernu eginkizunak. Orain Zuzendaritza horri atxikita dago [Berdindu](#), Gay, Lesbiana eta Transexualentzako Zerbitzua. Bestalde, jaurlaritzaren barruko eginkizun horien egituraketa berriari dagokionez ere zenbait aldaketa egon dira, jaurlaritza barruko antolakuntza aldaketa hutsak diren heinean, ordea, orain arte ez dugu ikusi kanpoko irismen aipagarria izan dutenik.

Era berean, 2010ean arlo horretan egindako lana bere testuinguruan kokatu behar da. Horretarako, batez ere LGBT eskubideen alde lan egiten duten taldeen salaketei eta, neurri txikiagoan, erakundeak jaso dugun salaketa batzuei esker antzemandako arazoak aipatu behar ditugu. Arazo horien jatorria, funtsean, administrazioa lege errealitate berria aintzat hartzeko egokitu beharrean dago. Izan ere, errealitate berri hori 2005. urtekoa izan arren, ikusi dugunez erabat aplikagarria izateko egokitzapenak egin behar dira oraindik.

Azkenik, Arartekoa erakundeak sinetsita gaude pertsona homosexual eta transexualen eskubideen aldeko kultura gizartean hedatzeko eta barneratzeko derrigorrez heldu behar zaiola haurtzarotik errealitate horren kontzientzia duen hezkuntza irmotasunez garatzeari, eta, halaber, haur, nerabe eta gazteei laguntza berezia eman behar zaiela, egun bestelako joera sexualak edo genero nortasunak gizarteratzeko oraindik dakartzaten bereizkeria edo arazoak paira ditzaketen neurrian. Hala, hezkuntza gure ahaleginak pilotatzeko lan eremua dugu, batez ere datorren urteaz gozotik, eta horretarako xede horretara zuzendutako proiektuetan murgilduta gaude dagoeneko, jarraian azalduko dugunez.

III. Jarduera-plana

2010. urterako egindako jarduketa planaren esparruan, jarraian arloan burututako jarduketa nagusiak aipatuko ditugu, berehala emango ditugun epigrafeen arabera. Arlo horretan burututako jarduketa aipagarrienen aipua dela-eta, 2010an Arartekoak LGBT pertsonen eskubideak defendatzeari dagokionez izan dituen arreta gunen nagusiak azpimarratuko ditugu:

III.1. Bilerak elkarrekin

- **Bilerak LGBT eskubideen aldeko elkarrekin**

LGBT pertsonen eskubideen alde lan egiten duten honako erakundeekin izan ditugu bilerak edo harremanak: [Gehitu](#), [Aldarte](#) eta [FELGTB](#). Elkarrekin horiekin landutako gaietatik bi azpimarratuko ditugu, une honetan gure erakundeak daukan lanean garrantzitsuenak deritzegulako:

- herri-administrazioei, bikote homosexuali seme-alabak dauzkaten familiak osatzeko eskubidea onartzen duen lege errealitatera erabat, baita alderdi formaletan ere, egokitzeko eskatu beharra
- adingabeei euren sexu joera eta genero nortasuna askatasunez eta erabat garatzeko babesa emateko estrategiari heltzeko garrantzia

Lehenengo kontuari dagokionez, eremu horretan antzemandako arazoak konpontzen ahalgintzeko gomendio orokor bat egin dugu; gai horri buruzko [atal honetako III.4. epigrafean](#) emango dugu haren berri. Adingabeen kontuari dagokionez, aurreratu dugunez, erakunde hau, lortutako zenbait informazio eta Arartekoak 2009an egindako **“Adingabekoei balioak transmititzea”** izeneko txosten bereziko emaitzak ikusita, bestelako sexu joera edo genero nortasuna duten haurrak, nerabeak eta gazteak erabat garatzearen aldeko hezkuntzaren esparruan eta, orokorrean, haurtzarotik LGBT pertsonen eskubideak erabat errespetatzen eta gizarteratzen duen herritar kultura eratu ahal izateko, irmotasunez lan egin beharriari heltzeko premia jabetu da. Jarraian, eremu horrexerri dagokionez lantzen ari garen proiektuak ere aipatuko ditugu.

- **Bilerak pertsona transexual eta transgeneroen eskubideen aldeko elkarrekin**

2010ean zenbait bilera edo harreman izan ditugu pertsona transexualen eskubideen alde lan egiten duten honako elkarrekin: [Transexualidad Euskadi](#); [Errespetuz](#); eta [Trans nortasunen despatologizazioaren aldeko espainiar estatuko sarea](#).

Elkarrekin horiekin landutako gaien artean honakoei deritzegu garrantzitsuenak: pertsona transexualen arazoak jasotzen duten osasun arretari dagokionez: desadostasuna sexuari buruzko aipamena erregistroan zuzentzeko legeak xedatutako lege betekizunekin; pertsona transexualari arreta osoa emateko legediaren edo araudiaren premia: legedi edo araudi horrek, osasun arazotik eta legezko nortasunaren ikuspegi zorrotzetik harago, haien bizitzako beste esparru eta alderdi batzuk ere era zabalagoan hartu beharko ditu aintzat; haien datu pertsonalak eta historia klinikoak babesteari lotutako arazoak; bereizkeriaren aurkako legediaren komenigarritasuna: legedi horrek pertsona transexual eta transgeneroen aurkako bereizketa desagerrarazteko berariazko tresnak eduki beharko ditu.

Egun gai horiei lotutako zenbait ekimen daude, esaterako, orokorrean bereizkeriarik ezari dagokionez, [Tratu berdintasunerako eta bereizkeriarik ezerako Lege Integralaren Estatuko](#)

aurreproiektua, eta ildo bereko zenbait autonomia esperientzia, pertsona transexualei berriaz lotuta (zentzu horretan, ikus, Nafarroan, genero nortasunagatik ez baztertzeari eta pertsona transexualen eskubideak onartzeari buruzko [azaroaren 19ko 12/2009 Foru Legea](#)). Gure ustez azken hori erreferentea izan daiteke Euskadira; izan ere, interesgarria izan daiteke bertan, pertsona transexualen eskubideak arlo guztietan erabat errespetatzen direla eta haien premiei erabateko arreta ematen zaiela bermatzeko, mota horretako neurrien komenigarritasunari buruzko hausnarketari ekitea.

III.2. *Bilerak administrazio eta erakundeekin*

- **Bilera Eusko Jaurlaritzako Familia eta Komunitate Politikaren Zuzendaritzarekin**

Bilera bat izan dugu zuzendaritza horrekin. Bertan, pertsona LGBTei buruz dauzkaten eginkizunak eta proiektuak azaldu dizkigute eta guk zenbait administrazio egoera zuzendu beharra helarazi diogu, egun oraindik ez dutelako familia homoparentalen eta haien seme-alaben errealitate legala jasotzen. Azken gai horri dagokionez, zuzendaritzari iragarri genion gomendio orokor bat emateko asmoa geneukala. Gomendioa azkenean 2010eko abenduan eman zen eta jarraian aipatuko dugu. Edonola ere, harreman arina izatea adostu dugu eta zuzendaritzak Arartekoa erakundearekin lankidetzan jardutearen aldeko jarrera argia daukela sumatu dugu. Gai batzuk lantzeke gelditu dira, hala nola joan den 2009an ["Transgeneroen eta transexualen egoera Euskadin"](#) izenburupean egin genuen txostenak dakartzan gomendioak gauzatzea. Horri buruz [atal honetako III.3. epigrafean](#) hitz egingo dugu

III.3. *Gomendioen jarraipena eta txosten berezia*

- Hasteko, epigrafe honetan **joan den 2009an Donostiako Udalari, hiriko kirol instalakuntza guztiek euren aldageletan banakako dutxak eta aldagelak edukitzea lortzeko xedez, kiroldegietan aldagelak egokitzeko premiari buruz egindako gomendioa** aipatu behar dugu. Helburua, edozein arrazoiengatik, beste pertsonen begien aurrean egon gabe intimitate nahikoz aldatu eta dutxatu nahi duen pertsona orok –eta hala gertatu ohi zaie aldaketa prozesua bukatu gabe duten pertsona transexualei– aukera hori izatea da ([Arartekoaren ebazpena, 2009ko abuztuaren 19koa](#)). Horren bidez, Donostiako Udalari gomendatzen zaio kirol ekipamenduetan esku har dezala, zentzuzko denbora tartean, udalerriko kirol instalazio guztiek banakako dutxak eta aldagelak izan ditzaten). Ebazpen hori betetzen eta onartzen den egiaztatzeko egindako jarraipenetik, ondorioztatu dugu udal horrek ez duela gure gomendioa bultzatu. Hala ere, Euskadin hori gertatzen den toki bakarra ez denez gero, 2010ean ebazpen horren zentzu bereko gomendio orokor bat emateko aukera aztertzen ari gara.
- **2009an "Transgeneroen eta transexualen egoera Euskadin" izenburupean egindako txosten bereziari** dagokionez, pentsatu dugu 2010 honetan erakunde honek hari dagokionez egin beharreko lanak batez ere edukia ezagutarazteari heldu behar

ziola, gizarte osoan hedatzen ahaleginduz. Horretarako, zenbait hitzaldi eman eta txostenaren aurkezpenak egin ditugu pertsona transexualen eskubideen alde lan egiten duten elkarteen. Bestalde, txostena 2009. urteko amai aldera egin zelan kontuan hartuta, pentsatu genuen goizegi zela herri-administrazioei bertan gomendatutako zenbait neurri gauzatu zitzatela eskatzeko, lehenbizi ezagutzeko eta barneratzeke eta ondoren gauzatzeko denbora behar baitute. Zentzu horretan, uste dugu neurri batzuk gauzatzeko eskatu aurretik talde horren eskubideak bultzatzeko gure lanari ekin behar diogula, gure proposamenak ezagutaraziz eta haien komenigarritasunaz konbentzitzen, herri-botereak haren bidez ezarri ditugun helburuei atxikitzea lortzeko helburuz. 2010. urtea bukatutakoan, uste dugu administrazioei txosten horrek dakartzan gomendioek proposatutako zentzuan eskaera zehatzagoak egiten hasi ahal dela. Hori dela-eta, 2011n haiei jarraipen zehatzagoa egiten hasiko gara.

III.4. Gomendio orokor berrien aipamena

Arestian aurreratu dugunez, 2010 honetan, LGBT eskubideen eremuan lan egiten duten zenbait talde eta elkarteek –testinguru horretan, bereziki Aldarte taldea aipatu behar dugu– erakunde honi egindako salaketa baieztatu ahal izan dugu. Horren berri eman genuen [erakunde honen 2009ko urteko txosteneko](#) II. kapituluko 9. atalean. Haren bidez, agerian utzi zen familia homoparentalei eta bikote eta ezkontide homosexualiei eragiten dieten zenbait administrazio oztopok dirauela.

Arrazoi horregatik eman dugu [Arartekoaren abenduaren 23ko 4/2010 gomendio orokorra](#), familia homoparentalei eta sexu bereko bikote edo ezkontideei administrazio oztopo formalak kentzeari buruzkoa. Bertan gai biri heldu zaie:

- **Administrazio oztopo formalak deuseztatzea**

Alde batetik, sumatu dugunez familia homoparentalei eta bikote eta ezkontide homosexualiei dagokienez oraindik dirauten zenbait oztopo formal zuzentzea lortu nahi du gomendioak. Batez ere **errealitate sozial eta juridiko berrira egokitu ez dituen eruedetan oinarritutako inprimakiak betetzeari** dagozkie.

Gure ustez ezinbestekoa da administrazioen inertziak bukatzea eta bikotea edo familia homoparentala osatu duten pertsona homosexualentzat justifikaziorik gabeko zailtasunak ekar diezazkieketen egoera guztiak berraztertzea. Oztopo formal horien jatorria oso sakabanatuta dagoenez –izan ere, zenbait administrazio maila, erakunde eta euskal herri-administrazioetatik, zerbitzu edo prestazio publikoak kudeatzen dituzten bestelako erakundetatik edo egiten duten jarduera burutzeko administrazioen baimena behar duten erakundetatik datoz–, erabaki dugu komenigarria dela arazoari batera heltzea.

Hori dela-eta, euskal herri-administrazio guztiak deitzen ditugu **izatezko bikote eta ezkontide homosexualiei eta seme-alabak dauzkaten familia homoparentalei eragiten**

dieten inprimakiak edo beste edozein agiri formalki egokitzera, bikote, ezkontide edo familia horien errealitate pertsonalari berdintasunean erabateko lekua egingo dien formula sartuz. Halaber, euskal herri-administrazioei eskatzen diegu edozein zentro edo erakunderi jokabide bera eskatzeko, haien eskumeneko zerbitzu edo prestazioak kudeatzen badituzte edo jarduera baimendu behar badiete.

- **Emakume biren arteko ezkontzen baitan lagunduriko ugalketaren ondoriozko seme-alabatasuna legez ezartzeko arazoak**

Bestalde, emakumeen arteko ezkontzek daukaten legezko egoera anbigua baietsi dugu, ezkontza horien baitan lagunduriko ugalketako tekniken bidez jaiotako seme-alaben seme-alabatasuna ama biologikoaren emaztearen alde ezartzeari dagokionez. Anbigutasun hori dela-eta, kasu batzuetan gerta daiteke emakume bien arteko ezkontzaren baitan teknika horien bidez jaiotako seme-alaben ama ez biologikoei amatasun hori legez ez onartzea, adopzio prozesura joz ez bada. Prozesu horri seme-alaba jaio ondoren ekin behar zaio eta denboraren batere premiarik gabe luzatzen du ama ez biologikoari dagokion seme-alabatasuna legez onartzea. Arazo horren jatorria lagunduriko ugalketari buruzko [maiatzaren 26ko 14/2006](#) Legeko 7. artikuluaeren letran badago ere, pentsatu dugu Euskadiko Autonomia Erkidegoko administrazio orokorrak, kasu horietan, adopzio prozesura jo beharra saihestuko duen legeari buruzko informazioa heda dezakeela.

Horregatik, gomendioetako bat, berariaz, [Eusko Jaurlaritzari](#) zuzendu diogu. Hola, lagunduriko ugalketako teknikak burutzen dituzten osasun zentroetan batez ere teknika horien bidez seme-alaba izan nahi duten ezkontide lesbianeiei eragiten dien legeari buruzko informazioa hedatzea nahi dugu. Zehazki, uste dugu komeni dela jakinaraztea, jaiotzeko unean adopzio prozesura jo gabe amatasuna erabaki ahal izateko, erditu aurretik, ama biologikoaren emakume ezkontideak dagokion erregistro zibilean agertu behar duela erregistro zibileko epaile arduradunari formalki adierazteko jaio berriaren seme-alabatasuna onartu nahi duela.

III.5. Arlotik bultzatutako ofiziozko jarduketak

Emakume biren arteko ezkontzan lagunduriko ugalketaren bidez jaiotako seme-alabaren seme-alabatasuna ama ez biologikoaren alde erabakitzeari buruzko arazoari dagokionez, hain zuzen ere, lagunduriko ugalketari buruzko [maiatzaren 26ko 14/2006 Legean](#) gai horren legezko eraketaren anbigutasuna dela-eta, komenigarria iritzi diogu erregistroetako egungo praktikak berraztertzea sustatzen duen jarduketa bat bultzatzeari, ez direlako beti berdinak eta, gure iritziz, kasu batzuetan emakume bik osatutako ezkontzentzat bereizkeria sortzen ari direlako.

Hala ere, arazo horren azken funtsa legearen anbigutasunean dagoenez, beti berdinak ez diren erregistroen interpretazioa eta praktika eraginez, eta erakunde honek Estatuaren eskumenekoa den gai horretan esku hartzeko legezko eskumenik ez daukanez, antzemandako arazo orokorra [Espainiako herriaren defentsariari](#) helaraztea erabaki dugu, hark ekiteko

lege interpretazioa argitu ahal izateko egoki deritzen jarduketak, erregistro zibilen jarduketek, aipatu inguruabarretan jaiotako seme-alaben seme-alabatasuna erregistratzeari dagokionez, konstituzioko berdintasun printzipioarekin erabat bat datorren erregistroko praktika homogeneoa bermatzen dutela ziurtatzeko edo, bestela, gure iritziz garrantzi konstituzionala izan dezakeen arazoa konpontzeko irtenbide egokiak bila ditzan.

III.6. Arlo horretan giza eskubideak bultzatzeko foro, jardunaldi eta jarduketetako parte hartzea

- **Parte hartzea zenbait foro eta jardunalditan**

2010. urtean, Arartekoaren pertsona LGBTentzako arreta arlotik, LGBT eskubideei lotutako jarduerak edo jardunaldietan antolatzen dituzten zenbait forotan hartu dugu parte. Hala, ["Transgeneroen eta transexualen egoera Euskadin"](#) izeneko txosten berezia aurkezteko zenbait solasaldi eman dugu (Donostian, Gehitu elkartearen InfAsis zerbitzuak eta Gaztegehituk antolatutako jardunaldien esparruan); [Bizkaiko Foru Aldundiak](#) eta [Bilboko Udalak](#) Bilbon antolatutako "Generoak, sexualtasunak eta gorputzak" izeneko jardunaldietan ere parte hartu dugu.

Bestalde, arartekoak berak ere gai horri lotutako honako gertaeretan hartu du parte:

- 2010eko martxoan, Logroñon, [Errioxako Unibertsitateak GYLDA](#) taldearekin eta [Logroñoko Udalarekin](#) batera antolatutako Aniztasun afektibo sexualeko hezkuntzari buruzko I. jardunaldietan parte hartu zuen, *"Aniztasun afektibo sexualaren babes: defentsariaren eginkizuna"* izeneko hitzaldia eman. Jardunaldi horien helburua honakoa da: aniztasun afektibo sexualari eta zenbait hezkuntza testuingurutan daukan egoerari buruzko ezagupenak eguneratzea; ikastetxeetan homofobiak egun daukan errealitatea, dakartzan arazoak eta haietzako irtenbideak aztertzea; eta bertaratutako pertsonen aniztasun afektibo sexualak edozein hezkuntza testuingurutan jorratzeko baliabideak eta estrategiak ematea.
- Hil berean [Jaengo Unibertsitatean](#) eta [Kordobako Unibertsitatean](#) demokrazia eta gutxiengo sexualei buruzko hitzaldi bana eman zituen, unibertsitate bietako Nazioarteko Zuzenbide Publikoaren eta Zuzenbide Konstituzionalaren sailek gonbidatuta, Hans Ytterberg-ekin batera. Hans Ytterberg sexu joeragatiko bereizkeriarako herriaren defentsari suediarra izan zen eta egun gai horri buruzko Europa Kontseiluko Aditu Batzordeko batzordeburua da. Hitzaldi haietan arartekoak joera homosexualen edo nortasun transexualen pertsonen –batez ere nerabeen- giza duintasunerako oinarriko eskubidearen onarpen eta babesaren egoera aztertu zuen, baita adingabeen balio sistemetan pertsona horien duintasunaren aurkako ideiek eta jarrerak irautea ere, Arartekoaren balioen transmisioari buruzko txosten bereziak agertu zuenez.
- 2010eko urrian, Bartzelonan, Bartzelonak LGBT taldearentzako udal planaren aurkezpenan parte hartu eta ["European Rainbow Cities"](#) izeneko homofobiaren aurkako toki

politikei buruzko nazioarteko biltzarrera joan zen. Topaketa horren helburuak honakoak ziren: Europar Batasuneko homofobia eta transfobiari buruzko diagnostikoa egitea, homofobia eta transfobiaren aurkako tokiko politika publikoak hedatzea, homofobiaren aurkako tokiko politika publikoen erronka nagusiak identifikatzea eta toki administrazioen, adituen eta lesbiana, gay, trans eta bisexual (LGBT) elkarten artean homofobia eta transfobiaren aurkako politika publikoei buruzko elkarrizketa sustatzea.

- 2010eko abenduan, Buenos Airesen, Federación Argentina de lesbianas, gays, bisexuales y transexuales-ek (FALGBT) antolatutako Elkarrizketa irekia: LGBT politika publikorantz Argentinan ekimenean parte hartu zuen. Elkarrizketa irekia foro bat da eta bertan lesbianek, gayek, bisexualek eta transexualek pairatzen duten bereizkeria gainditu ahal izateko politika publikoen inguruko ekimenei buruzko esperientziak partekatzen dira.

- **Eskubideak sustatzeko beste jarduketa batzuk**

Halaber azpimarratu nahi dugu [Europar Batasunak](#) onartu eta hautatutako proiektu batean parte hartu duela Arartekoa erakundeak; proiektu horren xedea haur, nerabe eta gazteen artean Europan homofobiaren aurka borrokatzeko eta homosexualen eskubideak erabat errespetatzen eta onartzen dituen kultura bultzatzeko testuak eta ikus-entzunezko materialak sortzea eta hedatzea da. Proiektuak Rainbow dauka izena (ingelesez proiektuaren zentzuaren siglak biltzen ditu: Rights Against INTolerance: Building an Open-minded World/Intolerantziaren aurkako eskubideak: buru irekiko mundua eraikitzen) eta bertan Europako 7 herritako (Alemania, Belgika, Bulgaria, Espainia, Holanda, Itaila eta Erresuma Batua) hamar erakunde publiko eta pribatuk hartzen dute parte. 2010. urtean erakunde parte hartzaileekin batera proiektu horren oinarriak prestatu ditugu [Europar Batzordeak](#) (Justizia, Askatasun eta Segurtasunaren Zuzendaritzako Funtsezko Eskubideen eta Herritarren Zuzendaritza) sustatutako lehiaketa prozesura aurkeztu ahal izateko; azkenean Europar Batzordearen dirulaguntza jasotzeko hautatua izan da proiektua. Proiektua burutzeko epea (urte biko) 2011n hasiko da eta 2012a bukatu arte zabalduko da. Pertsona LGBTentzako arreta arloaren bidez parte hartuko dugu, proiektuaren fase guztietan, eta parte hartze hori Euskadin ere materialak hedatzera bideratuko da; horretarako, materialok gaztelaniara eta euskarara itzuliko ditugu. Erakunde honentzat, proiektuan parte hartzea aukera oso esanguratsua da datorren urteaz geroztik homofobia arbuiatu eta pertsona homosexualak erabat onartu eta errespetatzen dituen kultura adingabe, nerabe eta gazteen artean sustatzera berariaz bideratutako lan biziagoari heldu ahal izateko.

IV. Kexarik aipagarrienak

2010 honetan arlo honi dagozkion kexetan agertutako gaiak pertsona transexualen egoerari eta familia homoparentalei buruzkoak izan dira. Labur, kexa horietan agertutako gai nagusien berri emango dugu:

IV.1. *Pertsona transexualentzako osasun laguntza*

Batez ere euskal osasun sistemak prestazioa eskaini aurretik sexua berrezartzeko kirurgia-gatik izandako gastuak ordaintzeari, egun jasotzen ez diren beste prestazio batzuk sartzeari eta pertsona transexualen osasun historietako datuak babesteari lotuta daude.

- Lehenengo kontuari dagokionez –2009ko urteko txostenean aipatu egin genuen–, uste dugu Eusko Jaurlaritzak behar bezala egin diela aurre **sexua berrezartzeko kirurgia hori egiteko EAetik kanpo joan zirenek sortutako gastuei** Euskadin [Osakidetzak](#) hura eskaintzen ez zuenean. Eusko Jaurlaritzako [Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailaren](#) finantzazio hori behin-behinekoa izan da, ebakuntza horiek, aurreko urteetan aurreko Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Saila zenak egiten zuen bezala, zio horregatik izandako gastuak diruz laguntzeko deialdia sortuko zelakoan egin zituztenei agertutako arazoa konpontzeko.
- Egun jasotzen ez diren prestazioei, hala nola pertsona **transexualen aldaketa prozesuaren bigarren mailako ezaugarriei eragiten dietenei** –esaterako, gorputz atal batzuen depilazioa edo kirurgia estetikoa– dagokienez, gure ustez egun eskaintzen den prestazioak aldaketa prozesuaren oinarritzakoa estaltzen du, baina hala ere, etorkizunean eta neurri horiek altxor publikoari ekar diezaioketen proportzionaltasun ekonomikoaren printzipioa errespetatuz, beste prestazio horiek zamari heltzeko aukera aztertu behar litzateke, prestazio zuzenaren bidez izan, edo laguntza horien premia bermatzen duten betekizun ekonomiko batzuk betetzen dituzten pertsona transexualentzat jar litezkeen laguntzen bidez izan. Edonola ere, gure aburuz, pertsona horientzako arreta osoari buruzko etorkizuneko araudiaren esparru zabalagoan heldu beharko litzaioke horri.
- Azkenik, kasu batean [Osakidetzan](#) agertzen ziren datu pertsonalak aldatzeko eskaera agertu zitzaigun, pertsona horren historia klinikoan agertzen ziren datu guztiak pertsona horren sexu eta nortasun datuen aldaketara, erregistro zibilean zuzendu ziren bezala, egokitzeko xedez. Arazoa honakoa zen: Osakidetzarentzat ezinezkoa zen haren nortasun datuen aldaketaren aurreko laguntza jarduerari buruzko datuak aldatzea onartzea, historia klinikoak jasotzen duen ataleko egiazko osasun errealitatea jaso behar delako. Hala ere, Eusko Jaurlaritzako [Osasun Sailaren](#) erantzunak argitu zuen, azkenean, pertsona horrekin beraren historia klinikoari dagozkion paper-zorroak zaintza berezian, holako egoerentzat baino erabiliko ez den armairu batean, gordeko direla adostu zela; pertsona horrek bezala, agertutako arazoarentzat egokia iritzi diogu irtenbideari.

IV.2. *Erregistro Zibilaren aurreko arazoak sexu bereko ezkontideak erregistratzeari eta ezkontide lesbianen legezko seme-alabatasuna erabakitzeari dagokienez*

Kexa bi azpimarratu nahi ditugu, sexu bereko pertsonen arteko ezkontzen errealitate berrira egokitzea erregistro zibilaren funtzionamenduan sortzen ari den arazoak islatzen dituztelako; izan ere, haien garrantzia erabakigarria izan daiteke pertsonen eskubide zibilentzat:

- Kasu batean ezkonduko emakume bik salaketa jarri zuten euren ezkontza erregistrozterakoan, **A ezkontidearen sexu lehenetsia gizonezkoa izanda, hura ez aldatzeagatik eragindako akatsa zuzendu zedin**. Hola, emakume ezkontideetako bat gizonezko agertzen zen. Akatsari antzeman eta berehala zuzendu zen, baina pertsona horren sexua bazterreko ohar batez zuzenduz, eta horrek ez zuen emakume kaltetua ase. Kexa hori [Espainiako herriaren defentsariari](#) igorri genion, gaia gure eskumenetatik kanpo geratzen zelako. Duela gutxi jakin dugu arazoa konpondu egin dela, [Justizia Ministerioak](#) herri defentsariaren iradokizuna onartu duelako. Haren arabera, [Erregistro Zibilaren Arautegiko](#) 298.4 artikuluan akats formala dagoela aitortu behar da eta, dagokion txosteneko zuzenketa ebazpenean, arautegi horretako 307. artikuluan xedatzen denez, idazpen okerra deuseztatzeko eta, dena erregistroko orrira eramanez, ezkontide biak emakume agertuko diren beste batez ordezteko agindu. Halaber, jakinarazi digutenez herriaren defentsariak, akatsak zuzendu ahal izateko, erregistro zibilaren informatizazioak ematen dituen aukerak baliatuz, Erregistro Zibilaren Arautegia etorkizunean aldatzeko gomendioa ere eman du. Zentzu horretan, haren euskarria digitala izateak bidea ematen du hura segurtasun juridikoa murriztu gabe aldatzeko, euskarri analogikoarekin ezinezkoa zen moduan. Izan ere, erregistroaren egungo arautegia euskarri analogikoari begira dago pentsatuta.
- Aipatu nahi dugun beste kasua **ezkonduko emakume bik lagunduriko ugalketa tekniken bidez jaiotako haurren ama biologikoaren emazteari zegokion seme-alabatasuna erregistratzeko izan zituzten zailtasunei buruzkoa** izan zen. Arestian xeheago hitz egin dugu kasu horretaz, azkenean herriaren defentsariaren aurrean ofiziozko jarduketari ekitea eta, besteak beste, arazo jakin horri buruz hitz egin zuen gomendio orokorra ematea erabaki genuelako. Dena dela, kasu jakin horretan, azkenean zegokion erregistro zibileko epaile arduradunak semearen semeatasuna beste emakumearen alde erregistratzea onartzea ebatzi zuen, emakumea jaiotatik erregistro zibileko arduradun horren aurrean formalki agertu ez arren. Arazoaren oinarria lagunduriko ugalketa teknikei buruzko [maiatzaren 26ko 14/2006 Legeko](#) 7. artikuluko 3. idatz-zatia interpretatzeko modura birbideratzen da. Gure ustez interpretazio horrek [Konstituzioko](#) 14. artikuluan babestutako berdintasun printzipioaren arabera izan behar du eta ezin du sexu bereko pertsonen bereizkeriarik eragin halako kasuetan. Arazoaren azterketa sakonagoa egiteko [Arartekoaren abenduaren 23ko 4/2010 gomendio orokorrera](#) –familia homoparentalei eta sexu bereko bikote edo ezkontideei administrazio oztopo formalak kentzeari buruzkoa– jotzen dugu. Haren edukiari atal honetako arestiko III.4 epigrafean ere heldu zaio.

V. Ondorioak

Arlo honetan 2010ean egindako lanaren aipagarriena honakoa izan da:

1. Bultzatzeko lana

Arlo honetako lanaren zati handi batek pertsona LGBTen eskubideak bultzatzeko lanari heldu dio. Pertsona transexualen eskubideen aldeko esparru zehatzagoan zein, modu

orokorrangoan, LGBT taldearen alde lan egiten duten **zenbait elkarterekin izandako bilerak eta harremanetatik**, ondorioztatu dugu egun pertsona horien eskubideen egoera hobetzeko arreta jartzerakoan gune nagusiak honako eremuak direla.

- **Pertsona transexualei eragiten dieten kontuak:**

-jasotzen duten osasun arretari buruzko arazoak; -desadostasuna sexuari buruzko aipamena erregistroan zuzentzeko legeak xedatutako lege betekizunekin; -pertsona transexualei arreta osoa emateko legediaren edo araudiaren premia: legedi edo araudi horrek, osasun arazotik eta legezko nortasunaren ikuspegi zorrotzetik harago, haien bizitzako beste esparru eta alderdi batzuk ere era zabalagoan hartu beharko ditu aintzat; -bereizkeriaren aurkako legediaren komenigarritasuna: legedi horrek pertsona transexual eta transgeneroen aurkako bereizkeria desagerrarazteko berariazko tresnak eduki beharko ditu.

- **Gay eta lesbianen eskubideei eragiten dieten kontuak:**

- herri-administrazioei, bikote homosexuali seme-alabak dauzkaten familiak osatzeko eskubidea onartzen duen lege errealtatera erabat, baita alderdi formaletan ere, egokitzeko eskatu beharra
- hezkuntza eta sentsibilizazio esparruan adingabeei euren sexu joera eta genero nortasuna askatasunez eta erabat garatzeko babesa emateko estrategiari heltzeko garrantzia

- **Familia homoparentalek eta sexu bereko bikote eta ezkontideek dauzkaten administrazio oztopo formalei buruzko gomendioa**

Zenbait administrazio jarduketa bikote eta ezkontide homosexualen eta familia homoparentalen errealtate juridiko eta sozial berrira formalki egokitzeko eskaera horri erantzuteko, hain zuzen ere, eman dugu [Arartekoaren abenduaren 23ko 4/2010 gomendio orokorra](#), familia homoparentalei eta sexu bereko bikote edo ezkontideei administrazio oztopo formalek kentzeari buruzkoa. Bertan kontu biri heldu diegu:

- Alde batetik, hainbat prestazio eta zerbitzuren funtzionamenduan oztopo formalek dirautenez, juridikoki bikote eta ezkontide homosexuali onartutako errealtatea formalki jasotzen ez dutelako, mota orotako prestazioak eta zerbitzuak lortzeko, izatezko bikote eta ezkontide homosexuali eta seme-alabak dauzkaten familia homoparentalei eragiten dieten eskabideak, inprimakiak edo beste edozein agiri araztu eta egokitu beharra, bikote, ezkontide edo familia horien errealtate pertsonala berdintasunez erabat jasoko duen formula bat sartuz.
- Bestalde, lagunduriko ugalketa tekniken bidez jaiotako seme-alaben seme-alabatasuna erregistro zibilean ama biologikoaren emaztearen alde ezartzei dagokionez, emakumezko ezkontideak dauden egoera anbigua dela-eta, sakoneko arazoa estatuko erakundeetan ebatzi behar bada ere, gure ustez, legezko egoera eta erregistro zibilen praktika argitzen ez diren heinean, Euskal Autonomia Erkidegoko

administrazio nagusiak familia horien egoera hobetzen lagun dezake, lagunduriko ugalketa teknika horiek burutzen diren klinika eta zentroei jakinaraziz behar bezalako argibideak eman behar dituztela ezkontide biek espero duten seme-alabari dagokionez ama biologikoaren bikotearen amatasuna ezartzeko orduan emakume ezkontideek daukaten legezko egoera bereziari buruz.

- **Herriaren defentsariaren aurreko ofiziozko jarduketa**

Era berean, arazo berari dagokionez, egoki iritzi diogu orokorrean antzemandako arazoa herriaren defentsariari helarazteari, erakunde hark ekiteko lagunduriko ugalketari buruzko [maiatzaren 26ko 14/2006 Legean](#) 7. artikularen lege interpretazioa argitu ahal izateko egoki deritzen jarduketak, erregistro zibilen jarduketek, aipatu inguruabarretan jaiotako seme-alaben seme-alabatasuna erregistratzeari dagokionez, konstituzioko berdintasun printzipioarekin erabat bat datorren erregistroko praktika homogeneous bermatzen dutela ziurtatzeko edo, bestela, gure iritzi garrantzi konstituzionala izan dezakeen arazoa konpontzeko irtenbide egokiak bila ditzan.

- **Pertsona transexualen egoerari buruzko txosten berezia**

Bestalde, 2010ean **“Transgeneroen eta transexualen egoera Euskadin”** izeneko gure **txosten bereziaren** edukien ezagutza hedatzen jardun dugu. Gure ahalegina batez ere talde horren premiei buruzko sentsibilizazioari lotu zaio. Horretarako, solasaldien, aurkezpenen eta herri-administrazioekin egindako bileren bidez gure proposamenak eta gomendioak zabaldu eta ezagutarazi ditugu, herri-botereak haren bidez ezarri ditugun helburuei atxikitzeke xedez. 2010. urtea bukatutakoan, uste dugu administrazioei txosten horrek dakartzan gomendioek proposatutako zentzuan eskaera zehatzagoak egiten hasi ahal dela. Hori dela-eta, 2011n haiei jarraipen zehatzagoa egiten hasiko gara.

2. Kexa aipagarrienak

Pertsona LGBTen eskubideei dagokienez erakunde jaso ditugun kexa azpimarragarrienak, alde batetik, **pertsona transexualek jasotzen dituzten osasun prestazioei** lotutako kontuei buruzkoak eta, bestetik, **erregistro zibilean sexu bereko ezkontideak eta emakumeen arteko ezkontzen baitan lagunduriko ugalketa tekniken bidez jaiotako seme-alaben seme-alabatasuna ama biologikoaren emaztearen alde erregistratzeko arazoak** salatzen dituztenak izan dira.

Lehenengo kasuei dagokienez, gure esku-hartzeak agerian utzi du Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailaren eta Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailaren administrazio jarduketak egokitu beharra.

Bigarren kontuari dagokionez, kexek agertu zizkiguten arazo zehatzak ondo konpondu dira hasieran, baina eremu horretan legearen zehaztugabetasunaren arazoak oraindik dirau, eta Estatuko erakundeek konstituzioaren ikuspegitik heldu beharko diote.

III.10

ADINEKOAK

10. ADINEKOAK

I. Aurrekariak



Erakunde honetan, adineko pertsonak lehentasunezko kolektiboetako bat dira. Formalki, talde horretan 65 urtetik gorako pertsonak barne hartzen dira; baina, halere, bizitza-itzaropena luzatu egin denez, adineko pertsonen kolektiboa gero eta handiagoa da. Halaber, askotariko ezaugarriak ditu, eta, ondorioz, barne hartzen dituen behar eta eskaerak ere arras desberdinak dira. Adibidez, batetik, kolektiboko pertsona gazteenek osasuna eta autonomia pertsonala dute; hori dela eta, gizartean eta beren inguruan aktiboki parte hartzeko gaitasuna eta nahia dute. Beste alde batetik, ordea, arreta behar duten herritarrak ditugu; izan ere, normalean beren adinaren ondorioz, autonomia pertsonala mugatuta izaten dute.

Kapitulu honetan, 2010ean kolektibo heterogeneo honen inguruan ikusi ditugun alderdirik garrantzitsuenak laburbilduko ditugu.

II. Arloa kopurutan

2010ean 30 kexa jaso dira adineko pertsonen arloan. Alegia, erakundeak urte osoan zehar erregistratu dituen kexen %2,29.

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

- Autonomia Pertsonalari buruzko Legearen aplikazioa 18
- Adineko pertsonentzako laguntza 10
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa 2

2010ean jaso eta kudeatutako kexen tramitazioaren xehetasunei dagokienez, aipatzekoa da 25 Foru Administrazioari eta 6 Tokiko Administrazioari buruzkoak direla, eta txosten honi ekin diogunean honako egoera honetan daudela:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Gerora ez dira onartu
31	16	10	2	8	5

III. Araudi testuingurua eta soziala: Arartekoaren esku-hartzea adineko pertsonen eskubideen sustapenean

1. Adineko pertsonen parte-hartze soziala: zahartze aktiboa eta autonomia pertsonalaren sustapena

Herri-administrazioek gizarte-politikak lantzean adineko pertsonen kolektiboaren barruko dibertsitatea kontuan hartu behar dute, gizarte-politikak barne-hartzaileak izateko eta haien hartzaileen itzaropenei erantzuteko.

Zahartze aktiboa edo positiboaren kontzeptua garrantzia irabazten ari da. Kontzeptu horrek 65 urte bete ondoren ere herritarrek beren eskubideak aktiboki erabiltzea aldarrikatzen du.

Adineko pertsonen potentzial handia eta gizartean egin dezaketen ekarpen garrantzitsua mintzagai izan zuten [EHUren Udako Ikastaroetan](#) 2010ean, baita Innobasque erakundeak EAEko hiru hiriburuetan antolatu zuen *word-kafe* topaketa batean ere.

Ildo horretatik, aipatzekoa da Bizkaiko Foru Aldundiak [Bizkaian Zahartze Aktiboa Sustatzeko Ekintza Plana](#) onartu duela. Plan horren bidez, zahartze aktiboa sustatzen duten baldintzak sortu nahi dituzte honako hauen bidez: dauzkan onurak eta ongizate-bermeak ezagutzera emanaz, estereotipo negatiboekin hautsiz, etengabeko prestakuntza eta aisi osasungarria sustatuz eta adineko pertsonen bizitzaren arlo guztietan parte hartzea bultzatuz.

Hiru lurralde historikoetan **adineko pertsonen parte-hartzeari** ematen zaion garrantzia ikusirik, adineko pertsonentzako foru kontseilu bat dago eta parte-hartze eta kontsulta organo gisa dihardu kolektibo horri eragiten dioten politika eta jardueren esparruan. Horrez gain, autonomia erkidego mailan, Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluaren barruan, adineko pertsonen batzorde iraunkor sektorial bat dago.

Gai hori interesgarria da ere [Europako Batzordearentzat](#); izan ere, 2011n Berrikuntzarako Elkartea Europarra (BEE) eratu nahi du [zahartze aktibo eta osasuntsuari](#) buruz. BEE Europar Batasunaren "Berrikuntzaren aldeko Batasuna" estrategiaren barruko ekimena da, zehazki, Europa 2020 proiektuaren ekimenetako bat da. BEEren helburua adineko pertsonen bizitza-kalitatea hobetzea da, bizitza aktibo eta autonomoa izan dezaten, baita gizarte eta osasun zerbitzuen iraunkortasuna eta eraginkortasunaren alde jardutea ere. Horretarako, berrikuntza teknologikoak gero eta gehiago erabiltzen direla kontuan hartuz, horien aplikazioan kontzentratuko da eta, besteak beste, alderdi hauetan ere bai: osasunaren sustapena; prebentzioa, diagnostikoa eta tratamendu goiztiarrak; gizarte eta osasun zerbitzuek koordinatuki lan egitea; laguntzarako teknologiak erabiliz, bizitza autonomoa sustatzea. Une honetan, 2011ko urtarrilaren bukaeran gaudela, Europako Batzordea erakunde publiko eta pribatuen iritzia biltzen ari da European biztanleria zahartzeak dakartzan erronkei aurre egin ahal izateko berrikuntza areagotu ahal izateko moduei buruz. Datozen 30 urteetan, 65 urte-tik gorako pertsonen kopurua European %40 areagotuko dela kalkulatu da. Horrek erronka handiak planteatzen ditu, baita aukerak ere, eta nahitaez bideratu behar dira.

Argi dago bizitza duina eta herritar aktibo gisakoa izateko ezinbestekoa dela, besteak beste, horretarako beharrezkoa den gaitasun ekonomikoa izatea, hau da, adineko pertsonak diru-sarrerara duinak izatea eta zamarik ez edukitzea. Kezkagarria da adineko pertsona askok –gurasoek– oraindik ere seme-alaba helduen arreta beren gain hartzen dutela haiek ez dutelako lanposturik aurkitzen edo hainbat arrazoiren ondorioz galdu dutelako eta krisi ekonomikoak larriagotu egin dituelako arrazoi horiek. Zentzu horretan, pertsona horietako asko familiaren babes ekonomiko bihurtu dira eta hori kaltegarria da beraientzat.

Autonomia pertsonala sustatzeko zerbitzuei dagokienez, honako ebazpen honek pixka bat gehiago zehaztu du zein motatakoak diren zerbitzu horiek: [Gizarte Politika eta Kontsumoaren Idazkaritza Nagusiaren 2010eko azaroaren 4ko Ebazpena](#), I. menpekotasun-maila onartua duten pertsonen kasuan beharrezkoak diren zerbitzuen babes-mailak eta prestazio ekonomikoen zenbatekoak zehazteko irizpideei buruzkoa. Beraz, xedatutakoaren arabera: *“autonomia pertsonala sustatzeko zerbitzuak dira, eta Autonomia Sustatzeko eta Menpekotasunari Erantzuteko Sistemaren Lurralde Kontseiluko Batzorde Ordezkariek ondorengo alderdi hauen edukia garatuko du:*

- *Gaikuntza eta terapia okupazionala.*
- *Arreta goiztiarra.*
- *Estimulazio kognitiboa.*
- *Autonomia funtzionala sustatu, mantendu eta berreskuratzea.*
- *Gaikuntza psikosoziala adimen-gaixotasunak edo ezgaitasun intelektuala duten pertsonentzat.*
- *Laguntza pertsonalak eta zaintza egoitza berezietan (babespeko etxebizitza).“*

Akordioak sustapen zerbitzuaren gutxieneko intentsitatea ezartzen du (ordutan), baita arreta goiztiarreko eta autonomia funtzionala sustatu, mantendu eta berreskuratzeke zerbitzuen ere batik bat.

2. Adineko pertsonen oinarrizko eskubideen babesarekin lotutako ohar batzuk

Adineko pertsonen oinarrizko eskubideen babesarekin lotuta, gero eta arreta handiagoa eskaintzen zaio **tratu txarren** egoerak prebenitu eta antzemateari; bereziki, tratu txar psikologikoei dagokienez, zailagoa baita antzematen. Zentzu horretan, beharrezkoa da esparru honetan politika publikoen jarduera areagotzea, eta, bereziki, gizarte eta osasun zerbitzuei dagokienez. Era berean, beharrezkoa da egoera horiek onartezintzat jotzeko kontzientziazioa bultzatzea, horrekin lotutako susmoren bat izan bezain laster, gizarte eta osasun zerbitzuei horren berri emateko. Duela gutxi plazaratu da adineko pertsonak tratu txarrak jasaten dituztela, eta, seguruenik, pertsona asko egongo dira egoera horretan, beren eskubideak urratuak direla, eta, sarritan, ez dira ezta konturatzen ere. Tratu txar psikologikoen kasuan, beharbada ez dira konturatzen, ez bata (adineko pertsona), ezta bestea ere (tratu txarrak ematen dituen, gehienetan haren senide eta zaindaria). Beste batzuetan, adineko pertsona horretaz konturatzen denean, zaila da bere egoeraz ohartzea, agian ez dakielako nola jo

edo nola eskatu laguntza, edo beharbada ez delako gaiari buruz hitz egitera ausartzen jasan litzakeen ondorioengatik eta zaindariarekiko duen menpekotasunengatik.

Kasu batean, bilobak bere amonaren inguruko kezka agertu zigun. Amona beste etxe batean bizi zen, beste senide batzuekin. Adierazi zigunaren arabera, amona horrek etxeko egoeraren inguruko pertzepzio negatiboa agertu zuen (tratu desegokiarekin lotutako elementuak aipatuz, ikuspuntu psikologikotik); baina, ez zuen nahi familiatik kanpo adierazi, bere senideak zalantzan jartzea esan nahi baitzuen. Egoera kontuan hartuz, gaiari heltzeko modu eta bideen berri eman zitzairen. Beste kexa batean, berriz, adineko pertsona bat bere bikotekidearen tratu txarrak jasaten ari zela salatu zen.

Abenduan [EAEn adinekoen aurkako tratu txarren prebalentziari buruzko azterlanaren emaitzen txosten](#) interesgarri bat aurkeztu zen. Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailaren ekimenez egin da. Sakonean aztertutako kontuzko gai horren inguruko hurbilketa bat da.

Txostenak adierazten duenaren arabera, egoera horiek desagerrarazteko, honako alderdi hauetan lan egin behar da, besteak beste: gizartea kontzientziatzea, arloan esku hartzen duten profesionalen prestakuntza nahiz familia arloko zaindaria, egoera horiek prebenitzeko programa publikoak eta adineko pertsonekin lotutako esku-hartzea.

Arartekoak gai hau lehenago ere jorratu du; zehazki, 2009an lan hau argitaratu zuen: *“Adinekoen Eskubideak eta Tratu Desegokiaren Prebentzioa”*, giza eskubideei buruzko “Juan San Martín” bildumaren barruan. Lan hori ikerketa-beka baten emaitza da. Lan horretan jaso diren ondorioetan, ezkutaturik jarraitzen duen arazo horri aurre egiteko iradokizunak egin dira.

Gure ustez, daukagun informazioari esker, neurri publikoak har daitezke arazo larri horren inguruan. Oso komenigarria izango litzateke Eusko Jaurlaritzak adineko pertsonen kontrako tratu txarren aurka borrokatzeko plan bat lantzea, eta, bertan, adineko pertsonen edozein esparrutan jasan litzaketen tratu txarrak prebenitu, antzeman eta erantzun eta tratatzeko neurriak barne hartzea.

Azpimarratu egin nahi ditugu [Estatuko Fiskal Nagusiak](#) duela gutxi egin dituen adierazpenak adineko pertsonen kontrako indarkeria, gehiegikeria eta tratu txarrei buruzko liburu baten aurkezpenean³. Cándido Conde Pumpidok esan zuen adineko pertsonen kolektiboak lehenasunezko tokia izan behar duela Justiziaren jardunean. Kolektibo horrek gehiegikeria eta diskriminazioa jasateko aukera gehiago duela gailendu zuen, baita Justiziak pertsona horiek babesteko espezializazio handiagoa behar duela ere. Bestalde, 2008tik adineko pertsonen eskubideak babesteko Aretoko Fiskala dagoela gogorarazi zuen.

³ “Violencia, abuso y maltrato de personas mayores. Perspectiva jurídico-penal y procesal”.

Horrez gain, Eusko Jaurlaritzak [Euskal Autonomia Erkidegoko adinekoen aurkako tratu txarren prebalentziari buruzko azterlanaren emaitzen txosten](#) bat aurkeztu zuen, eta azpimarratzekoa da kolektibo hori gutxi gorabehera milioi bat pertsonak osatzen dutela. Lan horren konklusioetan, kolektiboaren heterogeneotasuna aipatzen da, hau da, funtsean bi talde bereizten direla: batetik, autonomoak izaten jarraitzen dutenak, eta, bestetik, bizitzako oinarrizko egitekoak gauzatzeko laguntza behar dutenak. Azken horiek %20 inguru dira, eta inflexio-puntua 80 urteko mugan dago, gutxi gorabehera. Lagun eta senideekiko harremanen balioa ere azpimarratzen da, baita "etxean zahartu" nahi dutela ere. Horretarako, baliabide sozialen laguntza ezinbestekoa da, esaterako, eguneko zentroak eta urruneko laguntza. Era berean, politika sozialak diseinatzean kontuan hartu behar dira, besteak beste, honako alderdi hauek: generoa, bakarrik dagoen, zein inguru geografikotan bizi den, osasuna eta aisialdirako eta denbora libererako eskaintza.

Interesgarria da aipatzea [NBEk 2006ko abenduaren 13an ezgaitasunak dauzkaten pertsonen eskubideei buruz onartu zuen Konbentzioa](#). Argi dago adinez zaharra izatea ezgaitasunak eragiten dituen arrazoi garrantzitsu bat dela, beti gertatzen ez bada ere. Egia da ere dibertsitate funtzional batzuek gizartean oztupo batzuk aurkitzen dituztela eta horien ondorioz, pertsona batzuek ezin dituztela oinarrizko eskubideak berdintasunez gozatu eta erabili, edo horretarako arazoak dauzkatela. Hori dela eta, konbentzioa ezintasunak dauzkaten adineko pertsonen ere aplika dakieke⁴. Konbentzioaren printzipio nagusia berdintasuna eta diskriminaziorik eza da. Zentzu horretan, bere helburua da ezgaitasunak dauzkaten pertsonen herritarrei onartzen zaizkien eskubideez berdintasunez gozatu eta erabili ahal izatea, ezgaitasunaren ondoriozko diskriminaziorik gabe, eta gizartean aktiboki parte hartzea sustatzea.

3. Adineko pertsonen menpekotasun egoerarako arreta

Ondoren, 2010ean EAEn Autonomia Pertsonala Sustatzeko eta Menpekotasun Egoeran dauden Pertsonen Arretarako [abenduaren 14ko 39/2006 Legearen](#) (APSL) ezarpenarekin lotuta egon diren nobedade nagusiak aipatuko ditugu:

3.1. Aurten, lege horretan jasotako prestazioen onuradun gisa sartu dira maila arineneko menpekotasun handia duten pertsonak (II. gradua, 1. maila).

3.2. [8/2010 Errege Lege Dekretuak, maiatzaren 20koak](#), defizit publikoa murrizteko ezohiko neurriak hartzeko denak, APSLk prestazioak eskuratzeko eskubidea gauzatzeko ezartzen zituen irizpideak aldatu ditu. 5. artikulua ezeztatu egin du menpekotasunagatik ordaintzen den prestazioaren atzeraeragina, eskabidea aurkeztu zen egunera artekoa zena eta lege ho-

⁴ EQUIPO PORTAL MAYORES 2010. "La convención internacional de los derechos de las personas con discapacidad y su potencial aplicación a las personas mayores" Madrid, Portal Mayores Txostenak, 105 zk..

rren lehenengo azken xedapeneko bigarren idatz-zatian aurrez ikusten zena. Erabakitzeke gehienezko epea sei hilabetekoa dela xedatzen du.

Hortaz, prestazioak eskuratzeko eskubidea onuradunak kasuan kasuko prestazioa jasotzeko eskubidea daukala onartzen duen erabakia hartzen denetik hasiko da sortzen, edo, bestela, dagokion prestazioa eskuratzera berriaz onartzen duen erabakiaren berri eman gabe sei hilabeteko epea bete den egunaren biharamunetik.

Hala eta guztiz ere, aipatutako Errege Lege Dekretuko hirugarren xedapen iragankorrean aurreikusten denaren arabera, Errege Lege Dekretua indarrean sartu baino lehen (2010eko maiatzaren 25a) menpekotasun-egoera onartzeko eskatu duten pertsonen, III. gradua edo II. gradua onartzen bazaie, *“APSLko Lehenengo azken xedapena aplikatuko zaie, eskaera aurkeztu zuten unean indarrean zegoen idazkeran.”*

3.3. [Bizkaiko Foru Aldundiaren 93/2010 Foru Dekretua, uztailaren 20koa](#), Bizkaiko Foru Aldundiaren abenduaren 1eko 162/2009 Foru Dekretua aldatzen duena ere aipatzekoa da. Haren bidez, Bizkaiko Foru Aldundiak menpekotasun egoera aitortzeko prozedura arautu zuen eta Foru Dekretu horrek, eskubidearen eraginkortasunari dagokionez, maiatzaren 20ko 8/2010 Errege Lege Dekretuaren bidez defizit publikoa murrizteko hartutako neurri berezia barne hartu zuen. Bizkaian, adibidez, eskabidea Bizkaiko Foru Aldundiaren erregistroan sartzen denetik menpekotasun-prestazioa balioesteko ebazpena egiteko gehienezko epea sei hilabetekoa izango dela ezartzen da; baita menpekotasuna eta prestazioak aintzatesteko prozedura berezia ezarri bada ere.

Arabako Foru Aldundiak, berriz, familian zaintza eskaintzeko arauketa aldatzen duen dekretua argitaratu dela aprobetxatuz, neurria barne hartu du. Dekretu hori beherago aipatuko dugu, 3.9 idatz-zatian, hain zuzen.

Gipuzkoako Foru Aldundiak, ordea, momentuz ez du aldaketa gauzatu.

3.4. Autonomia Sustatzeko eta Menpekotasunari Erantzuteko Sistemaren Lurralde Kontseiluak apirilaren 20ko 504/2007 Errege Dekretuan ezartzen den Menpekotasuna Baloratzeko Baremoa (MBB) aldatzeko erabakia hartu du. Erabaki hori hemen argitaratu zen: [2010eko ekainaren 29ko Ebazpena, Gizarte Politika eta Kontsumoaren Idazkaritza Nagusia-rena](#). Menpekotasuna Baloratzeko Baremoa aplikatuz lortutako emaitzak baloratu ondoren, hobekuntza batzuk sartu nahi ditu menpekotasun egoera objektiboki behar bezala aztertzeke eta gradu eta mailen sailkapena ongi egiteko. Aldaketa hori oraindik ez da errege dekretu bidez onetsi; akordioak berak aurreikusten du errege dekretua argitaratzen denetik hamabi hilabetera sartuko dela indarrean.

3.5. Legea pixkanaka ezartzen joateko egutegiaren arabera, 2011ko urtarriletik aurrera, I. graduko eta 2. m. ilako menpekotasuna duten pertsonen eskubideak eraginkorrak izaten

hasiko dira. Hori dela eta, 2010aren bukaeran, I. graduako menpekotasuna onartuta duten pertsonen dagozkien zerbitzuen babes mailak eta prestazio ekonomikoen zenbatekoa zehazteko irizpideei buruzko erabakia hartu da. Erabaki hori hemen argitaratu zen: [2010eko azaroaren 4ko Ebazpena, Gizarte Politika eta Kontsumoaren Idazkaritza Nagusiarena](#). Talde horrentzat legean jasotako zerbitzu eta prestazio guztiak jasotzeko eskubidea onartzen du, egoitza-arreta eta laguntza pertsonalerako prestazio ekonomikoa izan ezik.

Erabakiak zerbitzura lotutako prestazio ekonomikoak eskuratzeko gutxieneko baldintzak ezartzen ditu eta familia barruan zaintza jasotzeko prestazio ekonomikoa eskuratzeko betekizun eta baldintzen arauketan zehaztasun gehiago sartzen du, APSLn aldarrikatutako ezohikotasun izaera emateko. Alderdi horri dagokionez, aipatzekoa da Lurralde Kontseiluaren Akordioa, honen bidez argitaratu zena: [2010eko otsailaren 4ko Ebazpena, Gizarte Politika eta Kontsumoaren Idazkaritza Nagusiarena](#), bigarren prestazio horren hobekuntzaren alde egitera zuzendua. Biek honako alderdi hauek jorratzen dituzte, besteak beste: zaindariaren egokitasuna bermatzeko baldintzak, zaintzen jarraitutasuna, etxebizitzaren irisgarritasun egokia eta zaintzen kalitatearen jarraipena.

3.6. Autonomia Sustatzeko eta Menpekotasunari Erantzuteko Sistemaren Lurralde Kontseiluaren beste erabaki aipagarri bat da menpekotasun egoera baloratzeko prozedura eta organoen arloan hartu duena. [Gizarte Politika eta Kontsumoaren Idazkaritza Nagusiaren 2010eko otsailaren 4ko Ebazpenean](#) erabaki hori argitaratu zen. Balorazio-organoen osaketaren inguruko irizpide komun batzuk jasotzen ditu, baita baremoa aplikatzen duten pertsona baloraziorikoei eskatu ahal zaizkien ezagutzen deskripzioa ere. Horrez gain, erabakiak prozedurarako oinarriko irizpide batzuk ere ezartzen ditu (deklaratutako menpekotasun graduak eta mailak baloratzeko berrikuspen epeak, osasunaren txostenaren ezaugarriak, balorazio prozesuetan kalitatea kudeatzeko sistemak ezartzea, etab.).

3.7. [Ekainaren 14ko 83/2010 Foru Dekretuaren](#) bidez, Bizkaiko Foru Aldundiak aldatu egin du [197/2008 Foru Dekretua, abenduaren 16koa](#), Inoren Laguntza Behar duten Pertsonak Ebaluatzeko Batzorde Teknikoa sortu eta arautzen duena. Haren edukia kontuan hartuz, aldaketa horrekin proposatzen den xedea arlo sozialean eratu diren informazio batzordeetako ordezkaritza eta parte-hartzearekin lotutako erantzukizunak behar bezala banatzea da.

3.8. Aurreko urteroko txostenetan Bizkaian zerbitzuarekin lotutako prestazioaren arauketa faltaren ondorio negatiboen berri eman genuen. Are gehiago, APSLn jasotzen ziren prestazio ekonomikoen artean, hiru lurralde historikoetan arautu gabe geratzen zen bakarra zen. Horren ondorioz, lehenago aipatu dugun bezala, espediente bat hasi eta tramitatu genuen ofizioz. Horrez gain, herritarrek kexa bat aurkeztu zuten xedapena onestea beharrezkoa dela adierazteko, baita omisioaren ondoriozko kalteak azpimarratzeko ere. Bukatzeko, aurtengo honakoa argitaratu da: [90/2010 Foru Dekretua, ekainaren 29koa](#), mendetasuna duten pertsonentzako Bizkaiko foru egoitzen zerbitzuari loturiko prestazio ekonomikoa arautzen duena.

Alabaina, dekretuak egoitzako arretaren ondoriozko gastuei aurre egiteko prestazioa soilik onartzen du, bai egonaldi iraunkorrean, bai aldi baterako daudenei dagokienez⁵, eta, ondorioz, eguneko zentroekin lotutakoak ez ditu barne hartzen.

Prestazio hori jasotzea bateraezina da beste bi prestazioetako edozein jasotzearekin eta *“menpekotasuna duten adineko pertsonentzako foru egoitza zerbitzua eskuratzea edo baliaezintasunak dauzkaten pertsonentzako foru egoitzen zerbitzu bateko zentroa lortzea ezinezkoa denean onartuko da (90/2010 Foru Dekretuaren 11. artikulua), baita kasuan kasuko pertsona Baliaezintasunak dauzkaten Pertsonentzako Zerbitzuan menpeko pertsonen arretarako zentro batean sartzeko itxaron zerrendan dagoenean ere.”*

3.9. Arabako Foru Aldundiak familia barruan zaintza jasotzeko prestazio ekonomikoa arautzen duen dekretu bat onetsi du. [40/2010 Foru Dekretua](#) da, [abuztuaren 3ko Diputatuaren Kontseiluarena](#), urriaren 23ko 70/2007 Foru Dekretua balio gabetzen duena eta zenbait nobedade sartzan dituena, hala nola, berariaz salbuesten du prestazioa pertsona bat hil egiten denean Banakako Arreta Plana (BAP) egin baino lehen.

3.10. Bizkaiko Foru Aldundiak Zainduz programaren arauketa berria onetsi du ([144/2010 Foru Dekretua](#), [abenduarien 9koa](#)). Foru programa hori udalekin sinatutako lankidetzaren hitzarmen bidez gauzatzen da. Programaren helburu nagusia 60 urtetik gorako pertsonak, menpekoak direnak eta beren etxean bizi direnak, zaintzen dituzten pertsonentzako arreta eta babesak eskaintzea da. Gure ustez, programa hau eraginkorra da eta menpekotasun egoeran dauden adineko pertsonen nahiz haien zaindarien bizitza-kalitatea hobetzen laguntzen du. Hala ere, araudia aldatu dela eta, zoritxarrez, ez da hedatu adingabeak diren eta menpekotasun egoeran dauden senideak dituzten familiak barne hartzeko.

3.11. Dirudienez, egokia da atal honetan aipatzea beste xedapen-multzo bat, nahiz eta ez dioten eragiten soilik menpekotasunaren babesari, zerbitzu sozialak oro har aipatzen direlako. Halere, zalantzarik gabe, eragina izango dute menpekotasun egoera dauden adineko pertsonen arretan, bai zerbitzu horien erabiltzaileen kasuan, bai onuradunen kasuan:

- [101/2010 Dekretua](#), [martxoaren 30ekoa](#), Gizarte Zerbitzuen Erakunde arteko Organoarena.
- [238/2010 Dekretua](#), [irailaren 14koa](#), Gizarte-zerbitzuetako Zerbitzu eta Zentroyen Goi Ikuskaritzarena.
- [28/2010 Dekretua](#), [uztailaren 15ekoa](#), Arabako Gizarte Zerbitzuen Lurralde Kontseilua eratzen duena eta [490/2010 Erabakia](#), [uztailaren 27ko Diputatuen Kontseiluarena](#), Gizarte Zerbitzuetarako Arabako Lurralde Kontseilukideak izendatzen dituena.

⁵ Zaindaria atsedendian edo oporraldian badago, urtero 30 egun naturalez gehienez ere; gainerako ustezkoetan urtero 3 hilabetez gehienez (edo lau hilabetez, aparteko kasuetan).

3.12. Arlo fiskalean, menpekotasun egoeran dauden pertsonen arretarako zerbitzuei Balio Erantsiaren gaineko Zergaren (BEZ) tasa murriztua aplikatzea onartu da; hau da, egoitzei, eguneko eta gaueko zentroe, etxeko laguntzari eta telelaguntzari. Tasa murriztua aplikatzeko, zerbitzuak plaza itunduetan eman behar dira edo administrazio-lehiaketan ondoriozko prezioen bidez. Hortaz, %4ko BEZa aplikatzen da, %7a beharrean. (6/2010 Errege Lege Dekretua, apirilaren 9koa, ekonomia eta enplegua suspertzeko neurriei buruzkoa. 16. artikulua, Balio Erantsiaren gaineko Zergari buruzko abenduaren 28ko 37/1002 Legeko 91.bi.2 artikulua aldatzen duena). Aldaketa hori hiru lurralde historikoetan BEZa arautzen duten foru arauetan jaso da.

147/2010 Dekretuak, maiatzaren 25ekoak, Diru-sarrerak Bermatzeko Errentari buruzkoak, bereziki hartu ditu kontuan menpekotasun egoeran dauden pertsonak, eta gehienak adinekoak dira. 39/2006 Legearen ondoriozko prestazioak diru-sarrerak bermatzeko errenta lortzeko diru-sarreraren kalkulatik baztertu ditu (21.1.b artikulua). Horrela, familia barruko zaintzarako prestazioa eta laguntzaile pertsonalarentzako prestazioa ez dira kontuan hartuko DBE eskatzen duen pertsonaren diru-sarrerak kalkulatzeko. Agindu berak kalkulu horretatik beste prestazio batzuk baztertu ditu eta, sarritan, prestazio horiek adineko pertsonekin lotuta egoten dira, adibidez: laguntza teknikoengatik jasotzen dituztenak, etxebizitza eskuratu edo berritzeko direnak eta hirugarren pertsonen laguntzaren ondoriozko diru-laguntza.

4. Adineko pertsonentzako arreta sozio-sanitarioa

Jakina denez, arreta soziosanitarioa honakoa da: osasun arazo larriak edo muga funtzionalak eta/edo gizartetik baztertuak izateko arriskuarekin lotutako arazoak direla eta, aldi berean osasun eta gizarte arreta koordinatua eta egonkorra behar duten pertsonen zuzendutako arreta jarraitua.

Esparru horretan arreta jasotzeko aukera gehiago dituzten kolektiboetako bat adineko pertsonak dira, menpekotasun egoeran egon daitezkeelako, gaixotasun somatiko kronikoak edota baliaezintzaileak jasan ditzaketelako, ospitalean alta jaso ostean ere, eriondo egon daitezke edo beren burua zaintzeko behar besteko autonomia gabe, edo gaixotasun terminalak izan ditzakete.

Eusko Jaurlaritzaren [Osasun eta Kontsumo Sailak](#) EAEn arreta soziosanitarioaren zuzentzarauak lantzeko Marko Agiriaren (2010eko abendua) azken zirriborroa ezagutzera eman du. Administrazio guztien adostasuna bateratzeko helburua duen tresna bat da. Hori dela eta, EUDelen ekarpenak jaso ditu, baita foru aldundienak ere. Behin betiko onetsi ondoren, ardatz bat eta gida bat eratuko dira gure komunitatearen esparru soziosanitarioan politika publikoak zehazteko.

Dokumentu horrek hainbat gai jorratzen ditu, adibidez, egungo arreta eta koordinazio soziosanitarioaren eredia, arreta hori jaso dezaketen pertsonak, EAEn herritarren behar soziosanitarioei erantzuteko dauden zentroak eta zerbitzuak, egiturak, organoak eta koordinazio protokoloak eta finantzaketa.

Adineko pertsoneri dagokienez, agiriak ohar batzuk egiten ditu eta, besteak beste, ondoren laburbiltzen ditugun hauek:

- Laguntza-mailen arteko koordinazioa beharrezkoa da arreta jarraitua bermatzeko, egonaldi ertaineko ospitaleak eta baliabide soziosanitarioak eta sozialak modu programatuan erabiltzea ahalbidetzen du, akutuen ospitaleetan diru-sarrera desgokiak ekiditen laguntzen du eta ospitaleko larrialdi-zerbitzuen kontsulten kopurua murrizten du.
- Gipuzkoan gaixoen balorazioa egiteko erabiltzen den galdetegia oso erabilgarria da patologia kronikoak dauzkaten menpeko adinezko pertsonen beharrak baloratzeko, bai etxeakoak, bai laguntza sanitarioa soziosanitarioa lotzearekin lotutakoak.
- Diziplina arteko ekipo soziosanitario komunitarioen garapen zailtasunak, etxeko laguntza-zerbitzu publikoen mugak eta tarteko egituren garapen eskasak zaildu egiten dute pertsona horiek beren etxean geratu ahal izatea, eta ekidin daitezkeen ospitaleratzeak eragiten dituzten ahultasun egoerak eragiten dituzte.
- Patologia kronikoa duen adineko menpeko pertsonarentzako arreta ez da homogeneoa hiru lurraldeetan.
- Hiru lurralde historikoen artean desberdintasunak daude APSLn aipatzen diren baliabide sozialak eta zerbitzuak eskuratzeko baldintzei dagokienez.
- Menpekotasuna baloratzeko aurkeztu behar den informazio medikoa zama berezia eragiten ari da eskaera-egileen artean nahiz gizarte langileen eta medikuen artea; beharrezkotzat jotzen da gizarte eta osasun zerbitzuen artean telematikoki informazioa trukatzeko ahalbidetzen duen prozesu bat diseinatzea.
- Laguntza-mailen arteko koordinazioa Gipuzkoan onarpen zentralizatuko zerbitzuaren bidez egiten da eta, gainera, pertsonak beren beharretarako egokiena den laguntza mailan kokatzea ahalbidetzen duen tresna bat erabiltzen du. Metodologia hori ez da gainerako lurralde historikoetan erabiltzen.
- Erabiltzaileak bi sistemen artean behar bezala igarotzea ahalbidetzen duten zirkuituak sortu eta malgutzea beharrezkoa dela ikusi da.
- Adineko pertsonen egoitzetan arreta sanitarioa finantzatzeko moduluak desberdinak dira hiru lurralde historikoetan.

Bukatzeko, aurren, Sanitate eta Kontsumo sailburuak berretsi egin du Eusko Jaurlaritzak Nazioarteko zientzia ezagutza eta ikerketa zentro bat sortuko duela menpeko pertsonentzat eta baliabide zientzian daukatenentzat [Euzko Abertzaleak-Nacionalistas Vasco legebiltzar taldeak "arreta soziosanitariorako zentroari" buruz egindako galderari erantzuna (09/10/05/03/1392-7839) eta Euzko Abertzaleak-Nacionalistas Vasco legebiltzar taldeak "atentzio soziosanitariorako zentroaren inguruan" egindako galderari erantzuna. (09/10/05/03/1084-6295)]

Dioenez, ikerketa biomedikoko, arreta sozialeko eta gaixotasun neuro-degeneratiboak dauzkaten eta menpekotasun egoeran dauden pertsonen zaintza eta tratamendu berriak garatzeko zentro hori ezagutza polo bat izango da, eta haien bizitza-maila hobetzeko metodoen ikerketan ere arituko da. Sailburuak adierazi duenaren arabera, sailarteko ekimen bat da eta enpresen zerbitzura jarri nahi ditu EAEko unibertsitate- eta ikerketa-zentroak modu

osasuntsuan zahartzera, gaixoaren autonomia lortzera, menpekotasunaren arretara eta arreta soziosanitariora bideratutako zerbitzuak eta produktuak garatzeko, erakundeentzat balorea sortzeko eta Euskadiko enpresa-sarea balioesteko.

Datorren urtean proiektuaren jarraipena egingo dugu.

Funtsezkoa da esparru soziosanitarioa garatzea eta herritarrengan positiboki eragiten duten eta, maila handi batean, adineko pertsonak ukitzen dituzten neurriak martxan jartzeko. Aipatzekoak dira ekimen sanitario batzuk, honakoak, adibidez:

- Medikazioaren erabilpena optimizatzeko programa, Eusko Jaurlaritzaren Osasun Sailak eta EAEko farmazia-elkargo profesionalek sinatu duten hitzarmen baten bidez martxan jarri dena. Programa beren etxean bizi diren pertsona polimedikatuei zuzenduta dago. Farmaziak, medikuaren oharrak jarraituz, aldizka banakako medikazioa prestatzen du eta pilula-kutxetan medikazioa dosika banatuta prestatzen zaie. Horrek pertsona horientzako laguntza eragiten du, baita erabilera egokirako berme handiagoa ere.
- Informazioaren eta komunikazioaren teknologiak (IKT) beren etxean bizi diren adineko pertsonen arloan aplikatzeko ikerketa.
- Lehenengo laguntzako medikuen prestakuntza espezifiko etxean bizi diren adineko pertsona kronikoak zaintzeko. Kontrol mediko hobea ahalbidetzen du eta ospitaleratzeak ekiditen ditu.

Era berean, beste ekimen sozial batzuk ere garrantzitsuak dira, adineko pertsonen inguruko pertzepzio soziala eta begirunea bultzatzen baitituzte, adibidez, belaunaldien arteko harremanak. Zentzu horretan, aipatzekoa da Gasteizko Udalak “Hiri Hezitzailea” programa dauka, eta bertan, eskola-ikasleei zuzendutako hainbat jarduera daude, eta horietako batzuk adineko pertsonen ematen dituzte.

5. Gizarte-zerbitzuak: egoitza-arreta eta arreta komunitarioa

Bi kexa jaso ditugu adineko pertsonen egoitza pribatu batean eman zaien arretarekin lotuta. Bi kasuak desberdinak dira, baina senide bat izan da kexa aurkeztu duena kasu bietan. Bertan, emandako arretarekiko desadostasuna agertzen zuten, eta azpimarratzekoa da **arlotu medikoei** eragiten zela. Era berean, Arabako foru aldundian ere erreklamazio bana aurkeztu zuten. Horietako batean, foru ikuskaritzako langileria zentrorra joan zen gertatutakoaren xehetasunak jakiteko eta ikerketa bati ekin zitzaion. Ikerketa burutu ondoren, aldundiak ez zuen aurkitu administrazio-jokabide desegokirik iradokitzen zuen elementurik, eta, ondorioz, zehapen espedientea hasi zuen. Hala ere, aldundiak adierazi zigun zentroan ikuskapen-bisitak egiten jarraituko zuela laguntzaren kalitatea hobetzeko. Bestalde, aldundiak interesduna beste zentro batera lekualdatzeko eskaera hartu zuen eta zentro publiko batean plaza bat esleitu zion, eta interesduna pozik geratu zen. Aurkeztutako beste kasuan, ordea, foru aldundiak espedientea artxibatu egin zuen aurreko arrazoi berberaren ondorioz. Hala ere, erreklamazio-gileak aurkeztu zituen elementu batzuk, gure ustez, argitu egin behar ziren.

Hori dela eta, aldundiari dokumentazioa eskatu genion, gertatutakoa baloratu eta ulertu ahal izateko. Gaia aztertu ondoren, alderdi batzuen inguruko azalpen batzuk eskatu genituen, eta, une honetan, espedientea tramitatzen ari dira.

Horrez gain, jaso dugun kexa batean, interesdunak [Bizkaiko Foru Aldundiak](#) adineko menpeko pertsonentzako egoitza baten plazagatik ezarri duen **prezioaren inguruko desadostasuna** agertzen zuen. Erreklamaziogilearen ustez, prezioa gehiegizkoa zen. Espedientearen tramitazioa bertan behera utzi zen arren, erreklamaziogileak atzera egin zuelako, gestio batzuk egin ziren eta kasuaren hasierako analisia ere bai, baina ez zen inolako irregulartasun legalen susmorik aurkitu. Dena den, kasu hau abiapuntu gisa har dezakegu EAEko hiru aldundiek adineko pertsonentzako egoitzetako plazetarako ezartzen dituzten prezio publikoen artean dauden desberdintasunak aipatzeko. Nahitaezkoa da, erabat, Autonomia Erkidegoan prezio horiek homogeneousizatzeko akordioa lortzea, edo, gutxienez, egungo desberdintasunak murriztea. Eusko Jaurlaritzak gizarte zerbitzuen erabiltzaileen ekarpen ekonomikoa (baterako ordainketa) arautzeko onartu behar duen dekretuak nahitaez heldu beharko dio gai horri, euskal gizarte zerbitzuen sistemari koherentzia eta batasuna emateko, Gizarte Zerbitzuen Legeak aldarrikatzen duen bezala.

Lege hori **ekimen pribatuarekin itunak** egiteari buruzkoa ere bada. Zentzu horretan, azpimarratzekoa da Bizkaiko Foru Aldundiak lurralde horretako egoitza pribatuarekin sinatu dituen itunen kopurua (90 erakunderekin) adineko menpeko pertsonen egoitza zerbitzu forala eskaintzeko.

Eguneko zentro batera joateko **garraibide egokitua erabiltzearekin** lotutako kexa bat jaso dugu. Garraioaren ordutegia aldatu zioten pertsona batek aurkeztu zuen kexa. Ordutegi berria zela eta, garraibidea goizago igarotzen zen eta zentroko arreta aldia ordubete murrizten zuen. Familiak beste ibilbide bat egiten zuen ibilgailu bat proposatu zuen, baldin eta posible bazen eta plazak libre bazeuden, baina ez zen proposamena onartu. Gaia aldundian planteatu genuen eta erantzunaren zain gaude.

Horrez gain, menpeko gisa kalifikatuta ez zegoen adineko pertsona bat udal egoitza batera sartzearekin lotutako beste espediente bat ere izapidetu dugu. [Donostiako Udalar](#)i egoitza ez den beste bizileku bat eskatu zion pertsona bat zen. Udalak bizileku komunitarioak eta tutoretzapeko apartamentuak dauzka adineko pertsonentzat, baina araudiak ez du hautatzeko aukerarik ematen. Hori dela eta, edozein zerbitzutan plaza libreak geratzen direnean, eman egiten dira itxaron zerrrendaren ordenaren arabera. Kasu honetan, bizileku mota jakin bat aukeratu zuen. Gaia aztertu ondoren, ez zen lege-esparruko irregulartasunik antzeman.

6. Arartekoaren esku-hartzea adineko pertsonen zentroetan eta etxez etxeko laguntza-zerbitzuan sortutako gatazken ondorioz

Aurreko urteetan adineko pertsonentzako egoitza batzuetan lan-arloan zeuden gatazka batzuen berri eman izan dugu. Egoitzak pribatuak ziren baina kudeaketa pribatukoak. Funtsean, bi egoitza buruz ari gara: Aldakonea, Donostian eta Ariznavarra, Gasteizen. Bi

zentroetan, langileek laneko baldintzak hobetzea aldarrikatzeko greba egin dute, eta, ondorioz, Eusko Jaurlaritzaren [Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak](#) grebaren ordutegian mantendu behar diren gutxieneko edo oinarritzko zerbitzuak zein diren zehazten du.

Egoera horiek oso korapilatsuak dira. Batetik, gatazka langileen eta laneko kontratua egin dien enpresaren arteko gatazka bat delako. Bestetik, gatazka, pribatua den arren, zentro publiko batean gertatu delako eta zuzenean eragiten dielako menpeko adineko pertsonen eta ezinbestekoa delako pertsona horiek behar bezala zainduta daudela ziurtatzea. Pertsona horiek ez dute zerikusirik gatazkaren jatorriarekin eta ezin dute konpontzen lagundu, baina zuzenean pairatzen dituzte grebaren ondorio negatiboak. Pertsona horien ahultasun egoera, bizitzako ekintzarik oinarritzkoenak egiteko eta bizirauteko ere laguntza behar duteenez, erakunde guztiek ahalegin berezia egin behar dute gatazkek egoitzetako pertsonengan ahalik eta eragin txikiena izan dezaten eta arreta duina eta egokia jasotzen jarrai dezaten. Hori dela eta, Eusko Jaurlaritzak gutxieneko zerbitzuak ezartzen ditu, foru aldundiek kontrolerako ikuskapenak egiten dituzte eta Arartekoaren erakundeak esku hartzen du.

Aldakoneako egoitzari dagokionez, Arartekoak [2010eko otsailaren 9an Ebazpen](#) bat onetsi zuen. Horren bidez, amaiera ematen zaio Arartekoak Donostiako "Aldakonea" adineko pertsonentzako egoitzaren grebarekin lotuta gauzatu duen esku-hartzeari. Ebazpen horretan, aurrekariak zehaztu ondoren, ohar batzuk egiten dira, eta, besteak beste, gizarte zerbitzuetako lan-arloko gatazkei buruzko araudia eta esparru horretako jurisprudentzia aztertzen dira. Ohar horiek baliozkoak dira antzeko beste zentro baten kasurako, Ariznavarrako egoitzarako, adibidez. Honako hauek dira:

- a) Greba konstituzio-eskubide bat da ([Espainiako Konstituzioko](#) 28.2 art. –aurrerantzean EK–). Hala ere, beste eskubide batzuekin gertatzen den bezala, eskubide hori erabiltzeko mugak daude, eta, kasu honetan, grebaren zuzeneko eragina jasaten dutenek –adineko pertsonen– behar bezalako laguntza jasotzen duten eskubideagatik daude mugatuta; haien egoera kontuan hartu behar da. Hori guztia, lotuta dago haien osasun-eskubidearekin eta oinarritzko edo funtsezko arreta jasotzeko eskubidearekin. Hortaz, greba horretan, babestu beharreko bi eskubide kontrajarri ditugu: osasun-eskubidea eta egoitzen erabiltzaileek arreta jasotzeko duten eskubidea, baita langileen greba-eskubidea ere. Horrenbestez, bi eskubideen arteko oreka bilatu behar da.

Gogoan izan behar dugu adineko pertsonak direla alderik ahulena, sentikorrena eta zaugarriena, eta, hala eta guztiz ere, haiek direla grebaren ondorioak zuzenean pairatzen dituztenak, beren etxean edo bizilekuan gertatzen baita.

Ez dugu greba-eskubidea arautzen duen lege organikorik. Konstituzio Auzitegiak behin baino gehiagotan azpimarratu du lege hori prestatu beharko litzatekeela. Bitartean, [martxoaren 4ko 17/1977 Errege Lege Dekretua](#) aplikatzen jarraitzen da, alegia, gutxieneko zerbitzuak ezartzeko oinarri gisa hartzen dena. Konstituzio Auzitegiak epai bat baino gehiago eman du zerbitzu horiei eta dagozkien irizpideei buruz (bat aipatzearen, [KAE 183/2006, ekainaren 19koa](#)). Bertan, honakoa adierazten da:

- Greba egiten zen zerbitzuan grebaren eragina ezinbestean jasan behar da eta eragozpenak onartu egin behar dira.
- Gutxieneko zerbitzuek zerbitzuaren gutxieneko estaldura bermatu behar dute, baina ez da beharrezkoa izango ohiko errendimendu-maila lortzea, ezta normaltasunez funtzionatzea ziurtatzea ere. Horrela balitz, greba-eskubidea urratuko litzateke.
- Grebalariek egiten dituzten sakrifizioen eta zerbitzuaren erabiltzaileek pairatzen dituzten kalteen arteko proportzioak arrazoizkoa izan behar du.
- Langileek beren interesak grebaren bidez defendatzeko duten eskubideak atzera egiten du grebalariek pairatzen dutena baino kalte handiagoa eragiten denean edo eragin daitekeenean. *“Herritarrek funtsezko prestazio horiek eskuratzeko duten eskubideak lehentasuna dauka greba-eskubidearen gainetik.”*

Auzitegi Gorenak ere irizpena eman du gai honen inguruan, eta, urriaren 22ko 6794/2007 epaian, aurrekoaz gain, honakoa adierazten du:

- Greba-eskubideak konstituzioak babesten dituen beste eskubide batzuetara moldatu behar du.
 - Gutxieneko zerbitzuak honako alderdi hauek kontuan hartuz ezarri behar dira: hedapena (lurralde-mailan eta langileriarri dagokionez), aurreikusten den iraupena, zerbitzuaren behar espezifikoak, babestutako ondasunak nolakoak diren, etab.
- b) Laneko gatazka negoziazio kolektiboaren bidez ebatzi behar da. Hitzarmen kolektiboak langileen ordezkariak eta enpresaburuak adostutako akordioa dira, beren autonomiaren arabera (EK 37. art. eta [Langileen Estatutuaren](#) 82.1 art.). Autonomia horren ondorioz, kanpoko eragileek, gatazkako aldeekin lotuta ez daudenek, ezin dute esku hartu ez baldin badaukate bi aldeen oniritzia, aparteko kasuetan izan ezik.
- c) Eusko Jaurilaritzak, zentro horretako gutxieneko zerbitzuak zehazterakoan, egoitzako pertsonen ahultasun eta menpekotasun egoera kontuan hartzen du. Horretarako, kontuan hartu beharko litzateke, halaber, menpekotasun maila handiko pertsonen kopurua zein den, baita grebaren iraupena ere. Era berean, gure ustez, zentro horietako grebek ospitaleetako grebek jasotzen duten tratua jaso beharko lukete gutxienez.
- d) Foru aldundiak, egoitza-zerbitzuaren titular gisa:
- Egoitzetako pertsonak ahalik eta arretarik onena jasotzea ziurtatu behar dute, baita gatazkak ahalik eta eragin txikiena izatea, oinarrizko arreta eskaintzea eta eskubide guztiak errespetatzea bermatzea ere.
 - Hori guztia ahalik eta zorrotzen betetzen dela ziurtatu behar du eta baldintzak betetzea exijitu behar du.
 - Aldeek elkarrekin hitz egitea bultzatu behar du, espirtu konstruktiboarekin eta akordioa lortzera bideratuta hitz egitea, hain zuzen.
 - Ituna lortzeko exijitzen diren baldintzek behar bezalako arreta lortzeko lagun-garriak izan behar dute, baita zerbitzuan eragin negatiboa izan lezaketen

elementuak ahal beste murriztu ere. Langileriaren arloko kalitateari buruz ari gara. Kontratistak hori kontuan hartu behar du langileria kontratatzen duenean, Sektore Publikoko Kontratuen Legeko 102.1. artikularen arabera eta Gizarte Zerbitzuen Legeko 72. artikuluan aipatzen diren klausula sozialei jarraiki.

Eusko Jaurlaritzak [Gizarte Zerbitzuen Legea](#) garatu behar du, eta, testuinguruko honetan:

- Zerbitzuen kudeaketa kontratatzeari edo zeharkako kudeaketari dagokionez (71. ar. eta hurrengoak), ekintza-neurri positiboak eta laneko baldintzak hobetzera bideratutakoak kontuan hartu beharko lirateke (65.2.k.).
- Lehenbailehen sortzea, Gizarte Gaietako Euskal Kontseiluaren barruan, "gizarte zerbitzuen esparruan enpleguaren kalitatera eta informazioa eta prestakuntza hobetzera bideratutako sektore-kontseilua" (48.4. art.).
- Gizarte zerbitzuen zentro eta zerbitzuei exijitzen zaizkien baldintza materialak eta funtzionalak eta langileriarekin lotutakoak arautzen dituen (laugarren xedapen gehigarria), eta, bereziki, egoitza zerbitzuen kasuan. Horrek 41/1998 Dekretuaren barruko esku-hartzea eragiten du, eta gaingitu egin da.

Funtsezkoa da eredu sozial iraunkorrari buruz hausnartzen jarraitzea, eta, zehazki, adineko pertsonentzako egoitzen kudeaketa-ereduei buruz. Horren harira, honako alderdi hauei heldu behar zaie: zerbitzuen kudeaketa, baterako ordainketa, zerbitzu horietan lan egiten duten pertsonen lan-baldintzak, gatazkak prebenitzeko neurriak, etab.

Ebazpenaren bukaeran, aldundiei zerbitzuaren titular eta azken erantzule gisa dauzkaten betebeharrak gogorarazten dizkie, hau da, egoitzan dauden pertsonen behar bezalako arreta eskaintzea bermatu beharko dute eta gatazkak haiengan duen eragina murriztu behar dute; horrez gain, elkarrizketa bultzatu behar du gatazka konpontzea lortzeko eta egoitza-zerbitzu publikoen kudeaketaren kontratazio-baldintzetan irizpide eta baldintza sozial jakin batzuk barne hartu behar dituzte.

Ohar horiek baliozkoak dira kudeaketa pribatua duen beste edozein egoitza publikotako grebetarako.

Aldakoenako greba eragin zuen arrazoia da Gipuzkoan ez zela sinatu adineko pertsonen egoitzetako langileen hitzarmena 2009-2012 aldirako. 2010eko azaroaren 4an patronala eta sindikatu-ordezkariek batzuen artean akordioa lortu zen negoziazio-mahaian. Sindikatuen ordezkariek, ordea, gutxiengoa ziren, eta, ondorioz, akordioa eragin mugatua duen hitzarmen bat da (sinatu dutenek eta ordezkatutako pertsonak barne hartzen ditu) edo estatutuz kanpoko ituna da. Hori dela eta, Aldakonean grebak bere horretan jarraitu zuen. Hala ere, dirudienez, Itun horrek banakako atxikipen ugari izan ditu, hau da, horren eragina jasaten duten pertsona askok sinatu dute eta, horri esker, Aldakoneko greba abenduaren 29an bukatu zen. Akordioa Gipuzkoan egoitzetan, zentro soziosanitarioetan eta tutoretzapeko etxebizitzetan nahiz eguneko zentroetan adineko pertsonen arreta eskaintzearen arloan diharduten enpresek kontratatutako pertsonen aplikatzen zaie. Salbuetsita geratzen dira zuzenean Administrazio publikoaren menpe daudenak. Akordioak, besteak beste, enpleguaren

egonkortasunari (enpresen langileen %85ek kontratu mugagabea izan behar du), gatazken ebazpenari (PRECOren artekaritza, Laneko Harremanen Kontseilua) eta zentro publikoetan enpresa aldatzen denean langileria subrogatzeari buruzko neurriak barne hartzen ditu.

Ariznavarrako egoitzaren kasuari dagokionez, aurten bisitak egiten jarraitu dugu egoitzako pertsonak, langileria greban egon arren, jasotzen duten arreta nolakoa den ikusteko. Gure ustez, ematen zaien arreta egokia da. Hala ere, nabaria da egoitzan dauden pertsonak nekatuta eta gogaitua daudela grebaren iraupenagatik. Bestalde, egoitzan gero eta pertsona gutxiago daude; izan ere, Arabako Aldundiak zentro horretan ez du pertsona gehiago sartzen jarraitu. Hortaz, urriaren 18an, azkeneko bisita egin genuenean, egoitzaren okupazioa ez zen %60ra heltzen (%59,29) eta eguneko zentroarena %20koa zen soilik. Langileria, ordea, berbera zen, baita ezarritako gutxienerako zerbitzuak ere. Hori dela eta, langileria eta egoitzako pertsonen ratioa altua izan da.

Urtearen bukaera aldera (2010eko abenduaren 16an), Ariznavarrako greba bukatu egin da enpresak eta sindikatuen akordioa edo ituna lortu dutelako. Haren indarraldia 2008ko urtarrilaren 1etik 2010eko abenduaren 31ra artekoa da eta, nagusiki, soldatekin dago lotuta.

Gasteizko San Prudentzio egoitzarekin lotutako kexa bat ere aurkeztu digute, bi solairu hutsik zeudelako. Kexa aurkeztu duen auzokide-elkartearen ustez, solairu horiek egokituz gero, foru aldundiaren egoitzen itxaron zerrenda asko arinduko litzateke. Zerrenda hori menpekotasun egoera dauden pertsonak soilik osatzen dute.

Egoitzaren titularrak [Gasteizko Udala](#) eta [Arabako Foru Aldundia](#) dira, plaza itunduak dauzka menpekotasun egoeran dauden pertsonentzat eta haien zaintza dagokio. Hala ere, antza denez, arazoa da, oro har, solairu horretako plazak ezin direla itundu adineko pertsonentzako egoitza-zerbitzu sozialei buruzko [martxoaren 10eko 41/1998 Dekretura](#) egokitu arte. Horrenbestez, udal eraikin horretan obra ugari egin behar dira, eta, zati batean, –zati horretan– foru-erabilera izango litzateke hitzarmen bidez. Nolanahi ere, bi erakundeetara jo dugu (Gasteizko Udalera nahiz Arabako Foru Aldundira) eta informazioaren zain gaude.

Gizarte zerbitzuen eredu iraunkorrari buruz hausnartu behar dela eta, Gipuzkoako Aldundiak agiri bat argitaratu du [Gipuzkoako gizarte zerbitzuen etorkizunerako ereduari buruz](#). Agiri hori hainbat erakunde egindako hausnarketa luze eta sakon baten emaitza da. Proposatzen den ereduaren arabera, gizarte zerbitzuak etorkizunerako inbertsioa dira eta osasuna edo hezkuntzaren antzeko gastu-itzulera duen jarduera-sektore bat dira. Agiriak eredu osatzen duten elementuak aipatzen ditu (pertsona kontzentratutako ikuspegi komunitarioa, Administrazioaren rola, antolakuntza, finantzaketa eta gizarte zibilaren erantzunkidetasuna) eta 2020rako ezarritako helburua erdiesteko ekintzen ibilbidea deskribatzen du.

IV. Beste kexa espediente batzuen analisisia

IV.1. Bizkaiko Foru Aldundiak erakunde honen proposamena onartu du, hau da, adineko pertsona batek prestazio ekonomikoa eskuratu ahal izatea familia barruan zaintza jasotzeko.

Pertsona hori, jaioberritan, familia batean hartu zuten, baina adopzioa ez zen formalizatu. Bizitza osoa etxe berean igaro du, pertsona bereberekin, eta harentzat bere familia dira. Nagusi bihurtu da eta etxean ematen dioten zaintza eta arreta behar ditu. Hori dela eta, prestazioa eskatu zuen, baina ukatu egin zioten, menpeko pertsonak eta zaindaria ez zutelako laugarren mailara arteko ahaidetasunik. Arartekoa kasu honetan erantzun positiboaren alde agertu zen; izan ere, haien arteko harremana familiarenaren parekoa da. Bizkaiko aldundiak, kasu berezia dela ulertu du eta Instrukzio bat atera du honen antzeko kasuetan ahaidetasun-baldintzatik salbuesteko.

IV.2. Prestazio horri dagokionez, Arabako aldundiak, Arartekoaren proposamenari jarraiki, familia barruko zaintzarako prestazioan egiten zuen murrizketa (%25ekoa) ezeztatu du. Etxe berean pertsona bat baino gehiago hartzen zenean aplikatzen zen ([urriaren 23ko 70/2007 Foru Dekretuko 9.2. artikulua](#)). Zenbait kasutan planteatu digute arauarekiko desadostasuna. Murrizketa horren eraginak aztertzean, zaindarien sarritan pertsona horiei arreta eskaintzeko zituzten zailtasunak ikusi genituen, baita murrizketak familiaren ekonomian zuen eragina ere. Planteatutako kasuan adingabeei eta gazteei buruzkoak ziren, baina murrizketa oro har aplikatzen da eta, ondorioz, adindunen kasuan ere aplikatzen da, eta horiek dira, hain zuzen ere, menpekoen gehiengoa. Ofiziozko esku-hartze batean, Arartekoak horren inguruko ohar batzuk helarazi zizkion aldundiari. Aldundiaren jarrera ulerkorra izan zen eta murrizketa kendu egin zuen herritarrei familiaren barruan zaintza eskaintzeagatiko prestazioaren arloan onetsi zen araudi berri batean ([40/2010 Foru Dekretua, abuztuaren 3koa](#)), aurrekoa ordezkatzeko duena.

IV.3. Etxez etxeko laguntza zerbitzuarekin lotutako beste kasu bat planteatu ziguten. Kasu horretan, pertsona bat bere seme batekin bizi zen. Azken horrek zerbitzua eskatu zuen etxeko lanak egiteko. Hala ere, gizarte zerbitzuek kasuari heldu ziotenean, adineko pertsonarentzako arreta pertsonala eskaini zuten, eguneko zentroko zerbitzuarekin batera. Se-meak erantzunarekiko desadostasuna agertu zuen. Gaia aztertu ondoren, eta udal ordenantza ikusirik, ez genuen inolako irregulartasunik antzeman, eskaera egilea bakarrik bizi ez denean etxea garbitzeko lanak salbuesten baitzituen, eta arreta eskaintzea onesten zen.

IV.4. Zenbait kexatan oinarrituz, Arabako Foru Aldundiaren etxez etxeko laguntza zerbitzuaren (ELZ) esleipenean, justifikatu gabeko atzerapena antzeman dugu. Aldundiari gaiaren berri eman ondoren, kexa horiek ebatzi egin dira azkenean interesdunei laguntza zerbitzua esleitu zaielako.

Arabako Foru Aldundiaren telelaguntza zerbitzuaren esleipeneko atzerapena salatzen zuten pertsonen kexek, ordea, ez dute emaitza bera lortu. Espediente horietan, menpeko adineko pertsonaren balorazioa honakoa zen: 1. gradua, 2. maila, edo 1. gradua, 1. maila. APSLn horrela baloratutako pertsonentzako aurreikusten diren zerbitzuak eta prestazioak jasotzeko eskubidea 2011ko urtarrilaren 1eraino edo 2013raino, hurrenez hurren, indarrean sartzen ez zen arren, gure uste, interesdunek 80 urte baino gehiago zutela eta, eta kontuan hartuz

haien osasun egoera ahula dela, haien eskaerari Araban ezarritako babes-maila osagarriaren arabera erantzun zitekeen. Hori [apirilaren 24ko 39/2007 Foru Dekretuko](#) lehenengo xedapen iragankorreko 2. puntuan jasota dago.

[Gizarte Ongizaterako Foru Erakundeak](#) emakidaren kontrako erantzuna eman digu. Erantzun horretan, xedapen iragankor horren izaera diskrezionala ikusten da –“*GOFEk telelaguntza zerbitzua 1 graduko menpekotasun mailarekin baloratutako pertsoneri eman ahal izango die 39/2006 Legearen 14.6. artikuluan ezarritako lehentasun irizpideak aplikatuz*”– eta [Gizarte Zerbitzuen abenduaren 5eko 12/2008 Legea](#) aipatzen du, zerbitzua lehen mailako zerbitzu gisa katalogatzeari dagokionez, eta zerbitzu horren eskumena Eusko Jaurlaritzaren esku uzten duen eskumen-esparru berriari dagokionez.

Bigarren gaiari dagokionez, Administrazioari jakinarazi diogu, 12/2008 Legeko zazpigarren xedapen iragankorraren edukia ikusirik, erabiltzaileen ekarpen ekonomikoa arautzen duen dekretuari dagokionez, nahiz xedapenaren interpretazio analogikoa eginez, Euskal Gizarte Zerbitzuen Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroaren Dekretuari dagokionez, honakoa ondorioztatzen dugu: garapen-araudia onesten ez den bitartean, lege hori indarrean sartu ziren arloan indarrean zeuden araudiak aplikatu beharko dira.

Bestalde, Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak eskainitako informazioaren arabera, telelaguntza zerbitzuaren kudeaketa ez du 2011ra arte bereganatuko⁶.

Gizarte Zerbitzuen Legeko hirugarren xedapen gehigarriak xedatzen duenaren arabera, eskumenen banaketak eta horren ondoriozko finantzaketa-egokitzapenak ezin dute, inola ere, banaketa berria indarrean sartzekoan dauden prestazio eta zerbitzuen intentsitatea eta estaldura mailak murriztu.

Gasteizko biztanleak harriturik ari dira ikusten I. mailako menpekotasun egoeran dauden pertsoneri ukatu egiten zaiela menpekotasun egoera ez dauden beste pertsona batzuei ematen zaien zerbitzu bat (alegia, pertsona autonomoei ematen zaie, baina horien eskumena udalari dagokio) eta baldintzak betetzen dituzten arren, paradoxikoki, haiek ere betetzen dituztela.

Zaila da ustezko horiek ulertzea Euskal Gizarte Zerbitzuen Sistemaren garapen koherente eta orekatuaren ikuspuntutik, baita prestazio eta zerbitzuak berdintasun-irizpideen arabera eskuratzeko aukeraren ikuspuntutik.

⁶ Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak, 49/2009 espedientearen esparruan, honakoa jakinarazi zigun: “*gaur egun EAEko lurraldeetan ematen diren sistemen esparruan, desoreka handia dago prestazioen mailen, horiek eskuratzeko baldintzen eta prezio publikoen artean, telelaguntza sistemaren barruan. Hori dela eta, beharrezkotzat jotzen da analisi xehea egitea 2011n, Eusko Jaurlaritzaren titulartasunarekin, EAE osorako zerbitzu homogeen bat eskaini ahal izateko.*”

Horrez gain, pertsona autonomo bati, I. gradu ko menpekotasuna izateagatik, telealarma zerbitzua jasotzeko eskubidea kendu ahal zaio. Horrek, zalantzarik gabe, 12/2008 Legeko 7. artikuluko f) idatz-zatian jasotako jarraitutasun printzipioa kolokan jarri ahalko luke (“...*arretaren jarraitutasuna eta osotasuna bermatu beharko du, baita administrazio edo sistema bat baino gehiago barne hartzen dituenean ere*”), eta Euskal Sistema printzipio horrek oinarritu beharko luke, edo lege horren inguruko ikuspegi komunitarioak, pertsonak beren ohiko bizilekuan mantentzeari lehentasuna emateko xedea duenak (14. artikulua).

IV.5. Etxez etxeko laguntza-zerbitzuak, esan dugun bezala, eragin handia dauka adineko pertsonen kolektiboan, eta arlo horretan ere Arabako herritarren kexa batzuk ere erregistratu ditugu. Kexa horiek arretaren kalitatearekin zeuden lotuta, baita gauzatu behar ziren zereginen edo egokitasunari edo zerbitzu hori ematen duen profesionalari buruz ere. Espediente horiek modu positiboan ebatzi dira Arabako Foru Aldundiaren langile erantzuleekin harremanetan jarri garenean. Egia esan, horrelako gertakizunak Administrazioak berak ebatzen zituen lehen, eta ELZren jarraipen eta kontrol programa bat zeukan. Erregistratutako kexek argi erakusten dute beharrezkoa dela ezaugarri horiek dauzkan programa bat berreskuratzea.

ELZ jasotzeko eskaeren aurrean emandako erantzunaren inguruko kexak ere jaso ditugu, eta horien eskubidea ez zen eraginkorra APSLren pixkanakako aplikazioaren arabera. Kasu horietan, zerbitzua jasotzeko eskubidea onartzen zitzaien, baina puntuazio bat egokitu zitzaien zerbitzu hori eskaintzea posible izan arte baliabideen banaketa programan sartzea adosteko. Ustezko hori telelaguntza zerbitzuarekin lotuta aipatu duguna bezala tratatu dugu.

IV.6. 2010ean erregistratu ditugun kexa-espeditente batzuetan, adineko pertsonen edo haien senideek desadostasuna agertzen zuten menpekotasunaren balorazioaren emaitzari buruz. Haien ustez, onartzen zaien menpekotasun gradua-maila dagokiena baino baxuagoa da. Kasu batzuetan, gradu-maila horren ondorioz, ezinezkoa zen prestazioak eskuratzeko eskubidea gauzatea, legea pixkanaka aplikatzen joateko egutegiaren arabera.

Egia esan, ez daukagu gaitasunik edo balorazio-elementurik kasuan kasuko foru aldundiak baremoa nola aplikatu duen zalantza jartzeko. Kasu horietan, interesdunei esaten diegu hilabeteko epean emaitza aurkaratzeko eskubidea dutela. Horretarako, berraztertze-errekurtsoa edo administrazioarekiko auzi-errekurtsoa jarri ahal dute Euskal Autonomia Erkidegoko Auzitegi Nagusiaren Administrazioarekiko Auzietako Salaren aurrean, bi hilabeteko epean, edo, bestela, eskatzailearen osasunak okerrera egin duenean, kasua berrikusteko eska dezakeela jakinarazten diogu.

IV.7. Arabako Foru Aldundiak familiaren barruan zaintzak jasotzeko prestazioak jasotzeko eskaera bat ukatu izanarekin lotutako kexa bat erregistratu dugu. Menpekotasun egoera zegoen pertsona hil ostean egindako eskaera bat da eta atzeraeraginarekin onar zedila eskatzen zuen. Informazio eskaera bidali genuenetik denbora luzea igaro den arren, eta errekerimendua bidali badugu ere, momentuz ez dugu erantzunik jaso.

IV.8. 2008ko uztailean ofiziozko esku-hartze bat hasi genuen, Bizkaiko Foru Aldundiaren Gizarte Ekintza Sailari dagokionez, Bizkaian zerbitzuarekin lotutako prestazio ekonomikoa arautu ez izanaren arrazoiak zein diren jakiteko. Sailak zioenez, egoitzen sare foralak egoitzetako plaza iraunkorren eta behin-behinekoen eskaera guztiei erantzuteko adina baliabide zituen.

Eguneko zentzoei dagokienez, foru erakundeak adierazitakoaren arabera, eremu jakin batzuetan egon litezkeen gabeziak, banakako diru-laguntzen deialdiekin osatzen dira. Laguntza horiek diru-laguntzak direla azpimarratu genion (horiek emateko, ezinbestekoa da kasuan kasuko ekitaldian kreditua eskuragarri egotea), APSLk barne hartzen duen zerbitzuarekin lotuta dagoen prestazioa, ordea, eskubide subjektibo bat da.

Baliaezintasunak dauzkaten pertsonentzako eguneko arretarako zentzoei eta egoitzei dagokienez, aldundiak zioenaren arabera, lurraldeko plaza guzti-guztiak foralak dira, eta, ondorioz, lurralde horretan ez dago zerbitzu pribaturik. Horren harira, arreta lurralde historikotik kanpoko egoitza batean jaso litekeela planteatu genion (Arabak egoera hori barne hartu du).

Azkenik, aldundiak jakinarazi zigun araudi hori prestatzen hasi dela erantzukizun publikoko egoitza batean plaza bat esleitu bitartean egoitza batean, erregimen pribatuan, arreta jasotzen den aldiari aurre egiteko beharraren ondorioz.

Hala da, izapidetutako kexa batzuek erakusten zutenez, plaza esleitu arteko aldia gehiegizkoa izan daiteke batzuetan (bederatzi hilabete eta 26 egun, tramitatutako espediente batean, adibidez). Espediente horretan, Bizkaiko Foru Aldundiak zerbitzuarekin lotutako prestazioaren eskaera ezesteko eman zuen arrazoiak honakoa izan zen: *“ez dago eskatutako prestazio ekonomikoa oinarritzen duen araudirik.”*

Gure ustez, egokia izango zatekeen APSLko 17. artikulua barne hartzen duen zerbitzuarekin lotutako prestazio ekonomikoa jasotzeko eskaera onartzea; izan ere, menpeko deklaratu den pertsonari dagokion eskubide subjektibo bat da (lege testuko 1. artikulua). Eskubide horrek ez luke egon behar derrigorrez bete beharreko lege-baldintza garatzen duen araudia existitzearen menpe.

Gure ondorioetan omisio horren ondorio negatiboak azpimarratu genituen, baita Bizkaian bizi diren pertsonen eragiten zaizkien kalteak eta, araudirik ez egotearen ondorioz, kasuan kasuko administrazio-prozedura argitzea ezintzen ari dela eta administratuari ziurgabetasun juridiko argia eragiten ari zaiola ere.

Foru erakundeari adierazi genion komenigarria zela araudi hori lehenbailehen onartzea. Araudia onartu bitartean, Foru Administrazioari proposatu genion araudi juridikoak eskaintzen dituen bideak aztertzeko, araudi faltak eragiten dituen kalteak arintzeko:

- Estatuko erreferentziazko xedapenak aplikatzeko aukera: APSLko 1.1, 4.1, 5.1, 14.3, 17.1 eta 28.6. artikulua; 28.1. artikulua 30/1992 Legea bidaltzen du orokorki, eta foru erakundearen jarduna bideratu eta horren menpe jarri ahal dugu, baita interes-dunarentzat gutxieneko bermeen sistema bat ezarri ere (menpekotasuna daukan

pertsona sare publikotik bapoko egoitza batean egoteagatik, adibidez, eragindako gastuak kontuan hartzeko abiapuntu gisa hartzeko data ezartzeko 57.3 baldintzaren arabera egintzen atzeraeragina); eta APSLko 20. artikulua, APSLren prestazio ekonomikoei buruzko Errege Dekretuek (7/2008 Errege Dekretua, urtarrilaren 11koa, 2008ko ekitaldirako prestazioena, eta 73/2009 Errege Dekretua, urtarrilaren 30ekoa, 2009ko ekitaldirako prestazioena) ezartzen dutenaren arabera zenbatu behar diren hileroko zenbatekoak kalkulatzeko.

- Herri-administrazioaren ondare-erantzukizunaren bide posiblea zerbitzu publikoen funtzionamendu normala edo ezohikoaren ondorioz. Hortaz, planteatu egin beharko litzateke ea erakunde kudeatzailea den 30/92 Legeko 139. artikuluari eta hurrengoek jarraiki eragin diren kalte-galeren erantzulea ote den. Aukera hori kontuan hartu ondoren, Administrazioak berak ofizioz ondare-erantzukizunaren prozedura hori hasteko aukera aztertu ahalko litzateke (legeko 142. artikulua), baita prozedura laburtuaren bidez bideratzea erabaki ere (143. artikulua), zerbitzu publikoaren funtzionamendua eta eragindako kaltearen arteko kausalitatea zalantzarik gabekoa dela ulertzen delako, baita kalteen balorazioa eta kalte-ordainaren zenbatekoaren kalkulua egiteko ere.

Bukatzeko, iradokizun bat egin genuen, alegia, onetsiko den araudiak xedapen iragankor bat jasotzea eta, bertan, atzeraeraginarekin jaso daitezela une horretara arte erantzunik jaso ez duten lehenagoko egoera guztiak.

II.3.8 atalean aurreratu dugun bezala, aurrean argitaratu da [90/2010 Foru Dekretua, ekainaren 29koa](#), Bizkaian menpekotasunak dauzkaten pertsonentzako egoitza zerbitzu foralarekin lotutako prestazio ekonomikoa arautzen duena.

V. Ondorioak

Adineko pertsonen kolektiboa gero eta handiagoa da bizi-itzaropena 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.

Zahartze aktibo eta salbagarria gero eta garrantzitsuagoa da, adineko pertsonak bizitza aktiboa eta autonomoa egitea sustatzen da, eta, horrela, pertsonen bizitza-kalitate hobea lortzeaz gain, gizarte zerbitzuen iraunkortasunerako ere mesedegarria da.

Horrenbestez, beharrezkoa da botere publikoek konpromisoa hartzea adineko pertsonen parte-hartze soziala sustatzeko eta autonomia pertsonala bultzatzeko.

Bizitza aktibo hori lortzeko, ezinbestekoa da diru-sarrerara duinak izatea.

Bestalde, kezkarriak dira adineko pertsonak jasaten dituzten tratu txar egoerak, bereziki, psikologikoak. Errealitate hori ez da gutzit azaleratu, eta, ondorioz, beharrezkoa da tratu

txarrak prebenitu eta antzemateko neurriak hartzea. Eusko Jaurlaritzak adineko pertsonen kontrako tratu txarren kontra borrokatzeko plan bat prestatu beharko luke.

Bestalde, aipatzekoa da, 8/2010 Errege Dekretuan defizita murrizteko aurrez ikusten diren aparteko neurriei dagokionez, menpekotasunagatiko prestazioak eskuratzeko eskubidea sortzen den unea aldatu egin dela; izan ere, prestazioak onartzen dituen ebazpena ematen denetik aurrera sortuko dira, edo, berariazko ebazpenik ematen ez baldin bada, eskaera egiten denetik sei hilabetera.

Eskaera egiten den unetik eskubidea sortzen dela adierazten zuen xedapena ezeztatzen zuen neurri hori dagoeneko jaso da Arabako eta Bizkaiko aldundien foru dekretu banatan.

Aipatzekoa da, era berean, Bizkaiko Foru Aldundiak konpondu egin duela zerbitzuarekin lotutako prestazioaren arauketa, eta aurreko urteetako txostenetan ere aipatu genituen kexa horien ondorio kaltegarriak.

Arretaren jarraitutasun printzipiora egokitutako aldi bereko arreta sanitario eta sozial koordinatua eta egonkorra izateko beharra bereziki garrantzitsua da adineko pertsonen dagokionez, eta, aipagarria da menpekoak diren adineko pertsonen kasua. Hori dela eta, oso interesgarria da EAEko arreta soziosanitarioko zuzentarauak lantzeko marko agiria.

Egoitzetako plazen prezio publikoarekiko desadostasuna agertzen zuten kexa batzuk direla eta, berriro ere azpimarratu da hiru foru aldundiek adineko pertsonentzako egoitzen plazetarako ezartzen dituzten prezio publikoen zenbatekoen arteko desberdintasunak. Prezio publiko horiek homogeneizatzeko joera izan beharko lukete, edo, gutxienez, aldea gutxitu beharko litzateke.

Titulartasun publikokoak izan arren kudeaketa pribatukoak diren adineko pertsonentzako egoitza zerbitzuetako lan-gatazkek, Aldakonea eta Ariznavarra egoitzetakoek, adibidez, argi adierazten dute beharrezkoa dela langileen greba-eskubidea eta egoitzetako adineko pertsonen osasunerako eta arreta zerbitzua jasotzeko eskubidea bateratzea.

Bukatzeko, aipatzekoa da, etxez etxeko laguntza zerbitzua eskaintzeari dagokionez, paradokikoa dela, Gasteizko Udalaren eta Arabako Foru Aldundiaren arteko eskumenen banaketa ikusirik, zerbitzua I. graduako menpekotasuna duten pertsonen ukatzea eta, halere, pertsona autonomoek zerbitzua jasotzea, nahiz eta horiei zuzendutako arreta udalaren eskumena den.

III.11

TALDE TERRORISTEN BIKTIMAK

11. TALDE TERRORISTEN BIKTIMAK

I. Aurrekariak



Arartekoak beti sentsibilitate berezia azaldu du terrorismoaren biktimen aurrean eta erabateko kontrakotasuna adierazi du hilketen, estortsioaren eta mehatxuen bitartez giza eskubideen urraketa oso larriak eragin dituzten indarkeria terroristaren ekintza guztien aurrean. Hain zuzen ere, terrorismoaren indarkeriak ehunka pertsona hiltzea eragin du eta larriki urratu du atentatu terroristetan zaurituak, bahituak, pertsegituak eta estorsionatuak izan diren milaka herritarren osotasun fisiko eta moralerako eskubidea. Poliziak, militarrek, epaileak, presondegietako funtzionarioak, ordezkari politikoak, irakasleak, enpresariak eta bestelako lanbideak izateagatik heriotza mehatxu iraunkorrak jasan behar dituzten milaka herritarren askatasuna urratu da.

2010. urtean, Jean-Serge Nérin gendarmearen hilketa gaitzetsi beharra dago; ekintza terroristari erabateko gaitzespena adierazi behar zaio eta haren familiako kideei eta lagunei gure elkartasuna helarazi. Bestalde, azpimarratzekoa da urte honetan ez dela izan heriotza-biktima bat bera ere Espainiako lurraldean.

2010a oso urte positiboa izan da arlo arau-emaileari dagokionez, baita terrorismoaren biktimen aldeko botere publikoen beste ekintza batzuetan ere, gerora azalduko denari jarraiki.

2010a oso urte positiboa izan da arlo arau-emaileari dagokionez, baita terrorismoaren biktimen aldeko botere publikoen beste ekintza batzuetan ere, gerora azalduko denari jarraiki.

II. Arloa kopurutan

Aurreko urteetan gertatu den bezala, oso gutxi dira terrorismoaren biktimen arloan izandako kekek, 3 baino ez, orotara jasotako kopuruaren %0,23 baino ez.

Guztiek zerikusia dute talde terroristen biktimekiko artapenean izandako arazoekin.

Urteko txostenaren idazkuntza itxiztat jo denean, hirurak ebatzteke daude oraindik.

III. Legeen testuingurua eta politika publikoak

III.1. Terrorismoaren biktimek erabateko kalte ordainak jasotzeko eskubidea

Ekainaren 19ko 4/2008 Legearen zergatien azalpenean, Terrorismoaren Biktimei Aitorpena eta Erreparazioa egitekoa delakoan, azpimarratzen da Erreparazio eskubideak "ekintza terroristen ondorioz nozitu dituzten kalte mota desberdinengatik biktimei ordaina emateko erabil daitezkeen neurri guztiak biltzen dituela". "Testuinguru horretan, arauak ezartzen

duenez, eragindako kalteen erreparazioa egiteak zenbait neurri mota jaso ditzake: lehengoratzekoak, kalte-ordainak ematekoak, errehabilitatzekoak eta laguntza integrala zein morala ematekoak.”

Aipatutako 4/2008 Legearen III. atalak biktimen babes eta artapen integralerako sistema arautzen du honako arloetan: osasun fisiko eta psikikoa, etxebizitza, kalte materialak, enplegua eta funtzio publikoa, irakaskuntza eta trebakuntza.

Legearen aurreikuspen askok beharrezkoa zuten araudiaren garapena eraginkorrak izateko. Hori dela eta, garrantzi berezia zuen [azaroaren 9ko 290/2010 Dekretua](#) onartzeak, terrorismoaren biktimei laguntza integrala emateko sistema garatzen duena.

Bestalde, Estatu mailan, beharrezkoa da aipatzea [Terrorismoaren biktimen aitorpen eta babes integralerako Lege Proposamena](#). Memoria, duintasun, justizia eta egiaren ideiak garatzeaz gain, biktimen aitorpena eta erabateko laguntza bilatzen ditu. Horrek biktimek eskura dituzten laguntza, prestazio eta ohoreen hazkundera ekarriko du.

Azaroaren 9ko 290/2010 Dekretuak Terrorismoaren biktimei laguntza integral emateko sistema garatzen duen ekainaren 19ko 4/2008 Legearen bigarren xedapen gehigarriaren aginteari erantzuten dio; Gobernuari ematen dio *“lege honen edukiak aplikatzeko eta garatzeko beharrezkoak diren xedapen arautzaile guztiak”* egiteko.

[Euskadiko Terrorismo Biktimekiko Erakundearen Arreta](#) Arartekoaren ezohiko txostenean, IV gomendioan, erreparazioaren eskubideari lotuta, hauxe azpimarratzen zen: *“erreparazioari dagozkion obligazio publikoetako batzuk 4/2008 Legearen arauzko garapena ahalik eta lasterren zehaztu behar da”*. Araudi honek aukera emango du dekretuak 4/2008 Legea arauz garatu beharrak baldintzatzen zituen terrorismoaren biktimen prestazio batzuei erantzuteko.

Terrorismoaren biktimei artapen integralerako sistema bat garatzeko, aipatutako dekretuan zehaztu dira:

- Kalte materialak ordaintzeko ekintzak.
- Kalte materialen prebentziorako ekintzak.
- Laguntza juridikoa.
- Osasun eta psikologia arloa.
- Hezkuntzaren arloa.
- Enplegu aktiborako politiken arloa.
- Funtzio publikoaren arloa.
- Etxebizitzaren arloa.
- Justifikatu beharreko ordainketak eta ezohiko laguntzak.

Beraz, dekretuak 4/2008 legearen artapen integralerako aurreikuspenak garatzen ditu, legeak xedatutako eskubideak gauzatzeko beharrezkoak diren baldintza eta prozedurak zehaztuz.

Diputatuen Kongresuan **Terrorismoaren biktimen Aitorpen eta Babes integralerako Lege-proposamena** izapidetzea terrorismoaren biktimen eskubideen arloko arauzko mugarri handietako bat da eta azken urteotan terrorismoaren biktimen elkarte eta fundazioek egin dituzten erreklamazio oso sentikor bati erantzuna ematen dio.

Interesgarria da arauzko testu honen gaineko ohar batzuk egitea:

- Parlamentuko talde guztiek adostutako lege-proposamena da [Sozialista, Popularrak Kongresuan, Katalana (Convergència i Unió), Euskalduna (EAJ-PNV), Esquerra Republicana-Izquierda Unida-Iniciativa per Catalunya Verds eta talde mistoarena]: hori terrorismoaren aurrean irmotasun demokratikoaren irudi oso sinbolikoa da.
- Terrorismoaren biktimek euren elkarte eta fundazioen bitartez helarazitako aldarrikapenetako ugari kontuan izan ditu.
- Arauzko berrikuntza batzuk dakartza eta lehenagoko aurreikuspenak berrindartzen ditu. Horrela:
 - Memoria, duintasun, justizia eta egiaren indarra ideietan oinarritzen da.
 - Terrorismoaren biktimak giza eskubideen urraketak jasandako biktima gisa hartzen ditu.
 - Terrorismoaren biktimen arretaren kontzepzio orokorra planteatzen du.
 - 1960ko urtarrilaren 1etik aurrera izandako ekintza terrorista guztiei atzeraeragineko aplikazioa aurreikusten die.
 - Legeari mehatxatuen irudia eranstean dio.
 - Lege honetan batzen ditu orain arteko aurreko legeetan modu bereizian araututa zetozen prestazioak.
 - Biktimen intereserako material ugari arautzen ditu: kalte pertsonal eta materialen ordainketa; osasun artapena; lan eskubideak eta Gizarte Segurantza; terrorismoaren biktimei emandako ezohiko laguntzak; etxebizitza arloan izandako ekintzak; hezkuntzarako laguntzak; biktimen babesa prozesu judizialtan.

Nahiz eta hobetu litezkeen alderdiak egon litezkeen, arauzko testu ona da, terrorismoaren biktimen babesa indartuko duena.

II.2. **Terrorismoaren biktimek partaidetza eskubidea**

Erakunde honek idatzitako *Euskadiko Terrorismo Biktimekiko Erakundearen Arreta* izeneko txostenean, parte hartzeko eskubidearen garrantzia azpimarratzen zen, terrorismoaren biktimen eskubideetako bakoitzean islatzen den zeharkako eskubide gisa. Partaidetzaren printzipioak garrantzi berezia hartzen du Biktimen Erreparazio eskubidearekin batera.

4/2008 Legeak berak, 6. artikulua, Terrorismoaren Biktimen Partaidetzarako Euskal Kontseiluaren sorkuntza aurreikusten du, era paritarioan osatu dela kontuan hartuta: alde

batetik, euskal administrazio publikoak eta, bestetik, terrorismoaren biktimen elkarte eta fundazio euskaldunak eta elkarte bakezaleak.

2010. urte honetan, azpimarratzeko da Eusko Jaurlaritzak behingoz onartu duela **55/2010 Dekretua, otsailaren 23koa, Terrorismoaren Biktimen Partaidetzarako Euskal Kontseilua sortzeko**. Kontseiluaren helburua hau da: *“terrorismoaren biktimen partaidetza bideratzea haiei eragiten dieten gai guztietan, bai eta administrazio publikoei arlo horretako politika zehatzak abiaraz ditzatela proposatzea ere”*.

Dekretuak kontseiluaren osaera, izendatzeko sistema, funtzionamendurako araubidea eta funtzioak xedatzen ditu. Apirilaren 14an Terrorismoaren Biktimen Partaidetzarako Euskal Kontseilua eratu zen. Organoaren presidentea Kriminologiaren Euskal Institutuaren zuzendaria da eta, administrazio publikoen bokal gisa honakoak ageri dira: Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo sailburua, Terrorismoaren Biktimen Laguntzarako zuzendaria, zuzendaritzaren alboko aholkularia eta Barakaldo eta Santurtziko alkateak, Eudelen ordezkari gisa. Gizarte zibilaren ordezkartza Terrorismoaren biktimen elkarteetako hiru bokalek osatzen dute –Covite, Zaitu eta ACFSEVT–, Fernando Buesa Fundazioaren ordezkari bat –terrorismoaren biktima baten inguruan sortutako euskal fundazioen izenean– eta Gesto por la Paz taldeko kide bat, euskal talde bakezaleen izenean.

III.3. Memoriarako eskubidea

4/2008 Legearen 8.1. artikulua, Terrorismoaren Biktimen Aitorpena eta Erreparazioa delakoak, hauxe dio: *“euskal botere publikoek bakean eta askatasunean oinarritutako elkarbizitza lortzen eta biolentzia erabat eta errotik deslegitimatzen lagunduko duen memoria kolektiboa finka dadin sustatuko dute”*. Hori dela eta, aparteko atseginez jaso dugu euskal erakundeek **Terrorismoaren Biktimen Memoriaren lehen eguna** ezarri izana. Hautatutako data, azaroaren 10a, karga sinboliko handikoa da, hori baita ekintza terroristek zauriturik edo hildakorik eragin gabe gelditzen den urteko egun bakarra.

Data horretan Eusko Legebiltzarraren presidentziak terrorismoaren biktimen oroitzapenaren aldeko adierazpenak egin zituen. Adierazpena Ajuria-Enean irakurri zen ere, biktimek lehendakariarekin egindako ekitaldi batean; baita batzar nagusietan eta euskal udal ugariaren osoko bilkuretan ere.

Terrorismoaren Biktimen Memoriaren Eguna Arkauteko Ertzaintzaren akademian ospatu zen ere, 1985etik ekintza terroristetan hildako polizia autonomoaren hamabost kideei egindako omenaldi batekin.

Eguna Andoainen egindako ekitaldi batekin amaitu zen; Andoainek gertutik bizi izan du indarkeria terrorista, ETA, Triple A eta Batallón Vasco-Español taldeen zazpi biktima izan baititu.

III.4. Memoriarako eskubidea udal mailan

Udal mailan, herritarrengandik hurbilen dagoena izateagatik, arreta berezia eskaini behar zaio terrorismoaren biktimen memoria eskubidea gauzatzeari. *Euskadin terrorismoaren biktimei erakundeek emandako arreta* izenburuko txostenean, –erakunde honek egingakoa– hauxe adierazi zen: “*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.*”

Aipatutako txostenaren 23. zenbakia duen koadroan azaltzen da une hartan hamabost bat udalerririk baino ez zituztela antolatu terrorismoaren biktimen omenaldi eta aitortpenarako ekitaldiak; datuak kontraste handia eragiten zuen terrorismoaren atentatuetan hildakoak izandako euskal udalerrien kopuru handiarekin alderatuta.

Egoera horrek Arartekoari honako ekintza planteatzera eraman zuen, memoriaren eskubi-dearen gaineko gomendioa kontuan hartuta: “*udalerrri guztietan, biktima terrorista bat izandakoetan ezinbestean, terrorismoaren biktimen memoriarako kale edo eraikin publiko bat sortzea, era pertsonalizatuan eta parte-hartzailean, eta horrekin lotutako hezkuntza-jardueraren bat antolatzea urtero*”.

Zorionez, Terrorismoaren Biktimen Laguntzarako Zuzendaritzaren lan esker-garen ondorioz, Memoriaren Maparen ekimenaren bitartez, udalerrri ugari pixkanaka-pixkanaka azken urteetan hasi dira euren udal eremuan izandako biktimei omenaldiak egiten. Horrela, 2010. urtean zehar honako omenaldiak egin zaizkie terrorismoaren biktimei:

Otsailak 15	Lasarte
Maiatzak 7	Zumarraga
Maiatzak 28	Markina
Uztailak 10	Getxo
Uztailak 23	Zumaia
Uztailak 29	Erandio
Azaroak 10	Andoain
Azaroak 10	Orio
Azaroak 10	Elburgo
Azaroak 10	Beasain

Hain zuzen, 2010eko otsailaren 15ean, **Lasarteko Udalak** terrorismoaren biktimak omendu zituen, bereziki, udalerrian hil zituzten zortzi pertsonak, udalerrri horretan izandako atentatuetan zauritu edo kaltetutako hiru pertsonak edo udalerritik kanpo atentatu terrorista bat izan zuten Lasarteko auzokideak. Omenaldian bi plaka ezarri zituzten udalaren sarreran.

Zumarragako Udalak, maiatzaren 7an, omenaldia eskaini zien ETAk hildako udalerriko lau biktimei eta plaka oroigarri bat ezarri zuen.

Markinako Udalak ere terrorismoaren biktimei omenaldi bat egin zien maiatzaren 28an.

Bere aldetik, **Getxoko Udalak** omenaldia egin zien uztailaren 10ean udalerrri horretako ETA eta GAL taldeen ekintza terroristek eragindako 18 biktimei. Eskultura bat egin da terrorismoaren biktimak oroitzeko: *Guztion etxea* du izena.

Uztailaren 23an, **Zumaiak** omenaldia eskaini zien udalerrri gipuzkoar horretako terrorismoaren bost biktimei. "In memoriam" leloa zuen plaka bat aurkeztu zen.

Uztailaren 29an, **Erandioko Udalak** udalerrian ETAk eragindako bi biktimak omendu zituen, bietako bat bi urteko mutiko bat.

Azkenik, Memoriaren Egunean lau omenaldi egin zituzten, horietako bat **Andoainen**: han lehendakariak eskultura bat inauguratu zuen, *Askatasunari-A la libertad*, terrorismoaren biktimei eskainia, ekintza terroristek eragindako zazpi biktimak gogoratzuz.

Orioko Udalak, egun berean, Memoriaren Maparekin bat egin zuen: udalerriko biktimen omenez ezarritako plaka bat inauguratu zuen.

Elburgoko udalerrri arabarrean eskultura bat inauguratu zuten azaroaren 10ean, Landederra eraikinaren ondoan, udalerrri horretako terrorismoaren biktimei eskainia.

Memoriaren Egunarekin bat eginik, **Beasaingo Udalak** Gipuzkoako udalerrri horretako biktimak omendu zituen.

Gainera, beste udalerrri batzuetan urteko ekitaldiak antolatu zituzten, aurreko urteetako jarraipen gisa, Bilbon edo Zarautzen, besteak beste.

Amaitzeko, biktima indibidualentzako omenaldiak egin zituzten, familiako kide, lagun edo alderdi politikoetako edo erakundeetako ordezkariekin, hainbat euskal udalerritan.

III.5. Bakean eta askatasunean elkarbizitzeko eskubidea: Terrorismoaren deslegitimaziorako biktimen interesa hedabideen eta prebentzio terroristarako hezkuntzaren bitartez

Bakerako, askatasunerako eta elkarbizitzarako eskubidea 4/2008 Legearen 9. artikuluan azaltzen da, terrorismoaren deslegitimazio etiko, sozial eta politikoaren ideiarri lotzen zaiona.

4/2008 Legeak berak, 9.3 artikulua b) eta d) ataletan botere publikoei agintzen die "hezkuntza sistemaren maila guztietan, bakerako eta giza eskubideen aldeko hezkuntza, baita balio demokratikoen sustapena ere, bultzatzeko".

Era berean, botere publikoei honakoa eskatzen zaie: *“terrorismoaren etika, sozial eta politikoaren deslegitimaziorako neurri aktiboak hartzea, elkarbizitza integraztailerako arauak artikulatuz, Zuzenbide Estatuaren eta Estatu demokratikoaren legitimazio soziala babestuz eta sustatuz, gure askatasunen eta bakearen elkarbizitzarako berme gisa”*.

Nazioarteko arauak ere herritartasun demokratikoaren, partaidetzaren, kohesio sozialaren eta aniztasunaren errespetuaren garapenerako heziketaren potentzialitateen gaineko kontzientziazioaren helburua azpimarratzen dute.

Erakunde honi ardura berezia eragiten dio bakearen kulturen eta balioetan bultzatu beharreko hezkuntza, gai lehenetsia terrorismoaren biktimekiko erakundeen arretari buruzko txostenak eta balioen transmisioaren gaineko txostenak islatzen dituzten datuei begira. Ikerketa horretan aztertzen dira, besteak beste, nerabe euskaldunek terrorismoaren eta terrorismoaren biktimen aurrean duten jarrera, eta ekintza biolento edo terroristak justifikatu edo gaitzesten ez dituzten adinez beherakoen ehunekoari buruzko datu kezagarriak ematen ditu.

Aurreko legealdian onartu zen Bakerako eta Giza Eskubideen Hezkuntzarako Euskal Plana (2008-2011), bakearen kultura sustatzeko asmoz, eta otsailaren 10eko 31/2009 Dekretuaren bitartez, Bakerako eta Giza Eskubideen Hezkuntzarako Aholku Kontseilua.

2010. urte honetan honakoa onartu da ere: **Bizikidetza Demokratikoa eta Indarkeriaren Deslegitimazioa Plana (2008-2011)**, aipatutako Bakerako eta Giza Eskubideen Hezkuntzarako Planaren birformulazioa eragin duena.

Planak berak helburu gisa erakusten du herritarren jarrera orokorra aldatzeko aurrerapausoak ematea, askatasunean bizitzeko berme gisa sistema demokratikoa hartzeko asmoz. Era berean, aipatzen da planak jarraipena eman nahi diela, baita sistematizatu ere, bakerako eraginkorrak izan diren aurreko ekimenei. Nazioarteko erakundeek egindako gomendioak kontuan hartzen ditu eta bat dator Estatuako testuinguruarekin. Planaren oinarria Gobernuak arlo honetan egin dituen ekintzen sail arteko izaera da, baita bere erakunde arteko dimentsioa ere.

Bestalde eta kontuan hartuta terrorismoaren deslegitimazioan komunikabideek duten garrantzia, Eusko Jaurlaritzak eta EITBk akordio bat sinatu dute Bizikidetza Demokratikoa eta Indarkeriaren Deslegitimazioa Plana (2008-2011) garatzeko eta bultzatzeko, balioen sentsibilizazio kanpaina baten bitartez. Kanpainak plana sustatu nahi du telebistako spot, irrati tarte, erreportaje, film eta indarkeriaren deslegitimazioan eta bizikidetza demokratikoan eragina duten ekintza edo gertakari esanguratsuen zabalkundearen bitartez.

III.6. Motibazio politikoko indarkeriak eragindako giza eskubideen urraketan eta sufrimendu bidegabeen biktimen txostenaren onarpena

Terrorismoaren biktimak giza eskubideen urraketak jasandako biktima gisa definitzen ditu legeak eta ezaugarri hori partekatzen dute eskubideen urraketa larriak jasan dituzten beste hainbat talderekin: Memoria Historikoaren legeak jasotako gertakarien biktimak, beste sufrimendu bidegabeen biktimak eta “Motibazio politikoko indarkeriak eragindako giza eskubideen urraketan eta sufrimendu bidegabeen biktimak” deituak.

Beharrezkoa da azaltzea, nahiz eta denak giza eskubideen urraketan biktimak izan, denak ez direla terrorismoaren biktimak; kategoria hori, legearen arabera, arauz hala definitzen direnek baino ez dute, zentzu hertsian. Beraz, biktima guztiek giza eskubideen urraketan biktimen ezaugarriak partekatzen dituzten arren, euren biktimizazioaren jatorria ez da bera, ezta aplikatu litezkeen ondorioak eta arauzko tratamendua ere.

Terrorismoaren biktimak ez badira ere, interes handikoa iruditzen zaigu aipatzea “Motibazio politikoko indarkeriak eragindako Giza Eskubideen Urraketan eta Sufrimendu Bidegabeen Biktimak Txostena” delakoaren onarpena.

Eusko Legebiltzarrak, 2007ko urriaren 5ean izandako Terrorismoaren Biktimei buruzko Bilkura Monografikoaren baitan, elkartasun instituzionala adierazi zien terrorismoaren biktimei eta euskal erakunde nagusien biktimekiko elkartasunaren konpromisoa indartzen duten 21 ebazpen onartu zituen. Ebazpen horien arteko lehenak erreferentzia egiten zion motibazio politikoa duen indarkeriatik eratorritako giza eskubideen urraketak jasandako beste biktimen errealitateari eta hitzez hitz azaltzen zuten:

“1. Terrorismoaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritzak kontrolatu gabeko taldeen, eskuin muturreko taldeen eta GALen terrorismoak eragindako biktimen gaineko ikerketa-txosten sakon eta zehatza egin dezala, arreta berezia jarriz biktimen identifikazioan eta indarrean dagoen legedian aitortzen diren eskubideen aitortza mailaren ikerketan.

2. 2. Biktimei Laguntzeko Zuzendaritzak motibazio politikoak eragindako giza eskubideen zapalketa jasan duten beste biktimen errealitatearen gaineko ikerketa-txosten sakon eta zehatza egin dezala, arreta berezia jarriz biktimen identifikazioan eta aitortza moral eta ordaintza egiteko beharrezko neurriak aztertzen.

3. Aipatutako lehenengo ikerketa-txostena 2008ko martxoaren 31 baino lehen aurkeztu beharko du Jauriaritzak Terrorismoaren Biktimen lantaldearen aurrean.

4. 4. Aipatutako bigarren txostena, berriz, 2008ko martxoaren 31 baino lehen aurkeztu beharko da Giza Eskubideen Batzordearen aurrean.

2008ko ekainaren 24an, Terrorismoaren Biktimen Laguntzarako Zuzendaritzak Eusko Legebiltzarraren Giza Eskubideen Batzordearen baitan sortutako ponentzian aurkeztu zuen “Muturreko eskuinaren eta GAL kontrolik gabeko taldeek praktikaturako terrorismoaren biktimen errealitatea” delako txostena. Data berean, 2008ko ekainaren 24an, Herritarren Eskaera eta Giza Eskubideen Batzordean aurkeztu zen “Motibazio politikoa

duen indarkeriazko testuinguru batean gertatutako giza eskubideen urraketen eta sufrimendu bidegabeen biktimak” delako txostena. Kasu bietan aurretik aipatutako agindu parlamentarioa betetzen zen.

Eztabaida, proposamen eta parte-hartze ugariaren fruitu gisa, 2009ko abenduaren 22an, Herritarren Eskaera eta Giza Eskubideen Batzordeak aho batez onartu zuen ez-legezko proposamen bat honakoa zioena:

“Eusko Legebiltzarrak Eusko Jaurlaritzaren Giza Eskubideen Zuzendaritzari eta Terrorismoaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritzari eskatzen die lanean jarrai dezatela lehen pauso gisa 2008ko ekainean aurkeztu zen Motibazio politikoko indarkeriak eragindako giza eskubideen urraketen biktimei buruzko txostena delakoarekin. Txosten horrek aztertu beharko ditu Euskadin azken hamarkadetan indarkeriak eragin dituen giza eskubideen urraketek sortutako sufrimendu bidegabea, gaur arte kontuan hartua izan ez dena; horrela, biktima horiek aintzat hartzean ere egingo da aurrera. Aipatutako txostena Giza Eskubideen eta Herritarren Eskaeren Batzordean aurkeztuko da, sei hilabete baino lehenago. Era berean, Eusko Jaurlaritzari eskatzen dio aurkez dezala, data berean, erreparazioa egiteko lehenengo neurrien proposamena.”

Agindu hori aintzat hartuta, aipatutako txostena egin da, biktimazioaren arloan garrantzitsutzat jotzen duguna, izan ere, bakerako eta bizikidetzat demokratiko osorako aurre-
rapenari ekarpen bat egin baitiezaiokie.

IV. Talde terroristen biktima izandako pertsonen aurkeztutako kexak

Lehenago esan dugu oso gutxi direla terrorismoaren biktimek aurkeztutako kexak. 2010. urtean hiru kexa baino ez ditugu jaso.

IV.1. 2009. urtean jaso ziren kexek: 4/2008 Legean aurreikusitako prestazioen desestimazioa planteatzen zuten eta, hala ere, ezin ziren indarrean jarri legearen arauzko garapena oraindik egin gabe zegoelako. 290/2010 Dekretuaren onarpena, azaroaren 9koa, dagoeneko aipatu duguna, legeak aurreikusitako prestazioetako batzuk zehaztu ahal izango ditu.

Gaia Terrorismoaren Biktimen Laguntzarako Zuzendaritzari aurkeztu zitzaion, araudiaren arauzko garapenaren berri ez izatearen arriskuak beste biktimaren bati eskaera ezetsi ahal ziolako beldurrez. Zuzendaritzak jakinarazi digu, ofizioz, arauzko garapena ez izateagatik desestimazioa jaso zuten pertsona guztiei jakinarazi diela araudia onartu egin dela, ondo irizten baldin badiote, zuzendaritzaren aurrean eskaera egin dezaten berriz.

IV.2. 2010ean jasotako kexetako bik agerian uzten dute iragan mendeko 80ko hamarkadako urte gogorretan ekintza terroristek eragindako kalte materialekiko laguntzari dagokionez terrorismoaren biktimek ez dutela erantzunik jasotzen.

Kasuetako batean, familia batek planteatzen zuen 80ko hamarkadan atentatu terrorista batean leherkari batek lau pertsona hil zituela, baita zauritu ugari eragin ere, eta gainera eraikinak kalte handiak jaso zituzenez, erabat erauzi behar izan zutela. Eraikinaren jabea zen familiak kalte-ordainak jasotzeko eskaera bat egin zuen eta azaroaren 24ko 214/2002 Dekretuaren aplikazioaren bitartez ukatu egin zitzaion, eskaera egin zutenean indarrean baitzegoen eta dekretu hark arautzen zituen terrorismoaren biktimei laguntzak.

4/2008 Legeak eta 290/2010 Dekretuak ere ez diote erantzunik ematen egungo legea indarrean egon aurretik gertatutako ekintza terroristen bitartez kalte materialak jasan dituzten pertsonen.

Beste kexan Frantziako marka baten automobilen salmentarako lantegi emakidadun baten jabeak azaltzen du ETAREN "interes frantses" deitutakoen kanpainaren ondorio gisa bost atentatu jasan zituela, bost leherkari jarri baitzizkioten: 1987ko uztailaren 22an, 1987ko urriaren 4an, 1988ko apirilaren 22an, 1995ko azaroaren 25ean eta 1995ko abenduaren 24ean. Lantegiaren aurkako ankerkeriak enpresaren egoera jasanezina egin zuen, zor ugari, salmenten jaitsiera eta lan-berrantolaketa ugari eraginik, langile ugari kaleratu behar izan baitzuten. Testuinguru horretan, Frantziako enpresak emakida kendu zion Bizkaiko lantegiari, azken atentatua gertatu eta bost hilabetera.

Zoritxarrez, indarrean dagoen araudiak ez du ematen egoera bidegabe hori konpon lezakeen erantzunik.

IV.3. Hirugarren kexak atentatuak zuzenean edo zeharka edo mehatxu terroristak sentitu edo jasan dituzten pertsonen egoera planteatzen du: pertsona horiek zauri edo kalte fisikoak ez ezik, kalte psikologikoak dituzte ere, ekintza horien ondorio gisa. Kasu askotan ez zen jasandako ekintza biolentoengatik salaketarik egin poliziaren aurrean, eta ez zen ez laguntza medikorik ez teknikorik eskatu. Horietako pertsona askok "pertsekuzio indarkeria" delakoa jasaten duten taldeetako kideak dira eta urte ugari pasatu dituzte etsaitasunezko ingurune batean, eta denborak aurrera egin ahala euren kalte fisiko eta psikikoak okertu egin dira.

Kasu askotan pertsona horietako batzuek, atentatuak igaro eta urte ugari, euren kalteak okerrago daudela ikusten dute eta ezgaitasun iraunkor, baliaezintasun gabeko lesioen edo baliaezintasun osoen aitortpenak jasotzeko hartzekodun bihurtzen dira; batzuk hiltzera iristen dira. Arazoa da bien arteko lotura kausal bat aurkitzea, dituzten eritasunak jasandako ekintza terroristek eragin zituztela argitzeko. Horretarako, Administrazioari eskatzen diote ziurtatu dezala lotura kausal hori egon badagoela.

Une honetan kexa izapidetzen ari dira Terrorismoaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritza.

V. Jarduera-planean aurreikusitako ekintzak

V.1. *Elkarte eta fundazioekiko harremanak*

Terrorismoaren biktimen elkarteek, terrorismoaren biktima bat oroitzeko sortutako fundazioek eta elkarte bakezaleek egindako ekintzei esker, gizarteratu egin dira terrorismoaren biktimen irudia, egoera eta aldarrikapenak, ezbairik gabe.

Arartekoaren erakundeak, Arartekoaren beraren, ondokoaren edo idazkari orokorraren bitartez, elkarte eta fundazio horietariko askok deitutako ekintza askotan parte hartu dute. Gainera, erakundeak UPV/EHUko Udako Ikastaroetako mahaietako bat moderatzen parte hartu du: Fernando Buesa Fundazioak antolatutakoa, zinema, literatura eta terrorismoaren biktimei buruzkoa.

V.2. *Administrazioekiko harremanak*

2010. urtean zehar, Arartekoaren erakundeak hainbat bilera izan ditu Terrorismoaren Biktimen Laguntzarako Zuzendaritzarekin eta Giza Eskubideen Zuzendaritzarekin, jasotako zenbait kexa, proiektu eta ekintzaz jarduteko, zuzendaritza horiek terrorismoaren biktimen alde egin dituztenez, batik bat.

Arartekoak Eusko Jaurlaritzako Giza Eskubideen Zuzendaritzarekin elkarlanean jardun zuen Elkarbizitzarako Zinemaren 1. Erakustaldia delako ekitaldian: Bilbon izan zen 2010eko azaroaren 16,17,18 eta 19an.

V.3. *Ikerketa bekak*

2009ko abenduaren 10ean, Arartekoaren erakundeak ikerketa aplikaturako beka bat esleitu zion Asun Merinero Sierrari, "EAEko terrorismoaren biktimen memoria eta aitorten sozialerako Eskubideak" izenburupean. Ikerketa lana 2010. urte osoan zehar garatu da eta 2011ko lehen seihilekoan amaitu eta argitaratua izango da.

Ikerketak nagusiki lau bloke jorratzen ditu:

- Memoria eskubidea Euskadiko terrorismoaren biktimei aplikatua.
- Memoriaren erabilera eta gain-erabilera Euskadiko terrorismoaren biktimen kasuan.
- Euskadiko terrorismoaren biktimak oroitzeko erakundeek ekimenean azterketa.
- Euskadiko memoria kolektiboa eraikitze gainerako arloak: Gizartea, hezkuntza eta kultura.

Ikerketa lan honek ekarpen eta ikuspegi oso interesgarriak emango dizkie biktimazioaren arloko printzipio garrantzitsueni: Memoriarako eskubidea, eta nolabait osatuko du erakunde honek terrorismoaren biktimekiko erakundeek arretari buruz idatzitako txostena.

VI. Ondorioak

VI.1. 290/2010 Dekretuaren onarpenaren balioespen oso positiboa egiten dugu, terrorismoaren biktimei laguntza osorako sistema garatzen baitu eta 4/2008 legean xedatutako eskubideetako batzuk indarrean jarriko baititu.

VI.2. Terrorismoaren biktimen aitorten eta babes osorako Estatuko legearen onarpena, biktimen erreparazioari dagokionez, mugarri garrantzitsua izango da.

VI.3. Terrorismoaren Biktimen Partaidetzarako Euskal Kontseilua sortu eta martxan jartzeak aukera emango du biktimen partaidetza bideratzeko euren interesekoak diren arlo eta esparru guztietan.

VI.4. Terrorismoaren biktimen memoriarako eskubidea indartu egin da azaroaren 10a Terrorismoaren Biktimen Memoriarako Egun izendatzean eta 2010. urtean hamar bat udalerrri euskaldunek Memoriaren Mapan sartzeko ahalegina egiteagatik.

VI.5. Indarkeria Deslegitimatze eta Elkarbizitza Demokratikorako planaren onarpena oso tresna garrantzitsua da balio baketsu eta demokratikoetan lan egiteko, batik bat hezkuntzaren arloan.

VI.6. “Motibazio politikoko indarkeriak eragindako giza eskubideen urraketan eta sufri-mendu bidegabeen biktimak” txostenaren onarpena, legeak agindutakoari jarraiki, terrorismoaren biktimei buruz ez jardun arren zentzu hertsian, giza eskubideen urraketak jasandako beste biktima batzuk babesten ditu. Biktimizazioaren arloko txosten garrantzitsua da, bakerako eta elkarbizitza demokratiko osorako aurrerapausoa izan litekeena.



IV. ATALA

GOMENDIO OROKORRAK ETA
INKOMUNIKATUTAKO ATXILOKETAREN EREMUKO
BERME SISTEMARI 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 dakiogeeela, herritar ugariri edo, modu estrukturalen, administrazioen jardunari eragin diezaiogeeelako.

Zenbaitetan, arau aldetik hutsuneak daudela sumatzen da, edo aldatu egin behar direla lehendik dauden arauak, bidegabekeriazko egoerarik ez gertatzeko edo eskubideak hobeto bermatuko dituzten arauak lortzeko.

Halako kasuetan, Arartekoak gomendio orokorrak egiten ditu, administrazio bati edo hainbati begira.

2010. urtean, sei gomendio orokor egin dira, beste hainbeste gairen inguruan. Gomendio horiek gure webgunean aurki daitezke (www.ararteko.net).

Urteko txosten honetan, horietako bakoitzaren laburpen txiki bat argitaratu da. Beraz, oso-oso-oso ikusi nahi dituenak webgunera jo dezake.

Halaber, txosten bat egin eta argitaratu da atxiloketa inkomunikatuaren eremuko berme-sistemari buruz, eta hobetzeko proposamenak ere egin dira. Txosten horrek, nahiz eta ez dituen gomendio orokorren ezaugarri guztiak, baditu gomendioen xedearekin bat datozen zenbait ezaugarri, hala nola pertsona ugariri eragin diezaiogeeela. Arrazoi horrexegatik sartu da kapitulu honetan.

1. Arartekoaren 1/2010 Gomendio orokorra, urriaren 15ekoa **Gurasoen erantzukizun partekatua banandutako bikoteetan: botere publikoen eginkizuna**

I. Aurrekariak

Gizartearen aldaketek legeetan aldaketak eskatzen dituzte. Genero berdintasuna edo adingabekoen babesa bezalako arloetako aurrerapenek aurreko hori agerian jartzen dute. Aurrerapen horien bitartez, gizartean aurrera egiten ari da seme-alabak bi bikotekideek zaindu behar dituztelako ideia.

Hala ere, azken urteotan, gizon eta emakume askok Arartekora jo dute eta kexu agertu dira aurrerapen horiek gure legeriarekin tupust egiten dutelako, bada gure legerian, gurasoen artean adostasunik ez dagoenean, zaintza partekatua oraindik ere salbuespen gisa hartzen da. Salatu dutenez, horren ondorioz, praktikan nahikoa izaten da gurasoetako batek seme-alaben zaintza partekatzeari uko egitea, epailea aukera hori ezestera ia behartuta egoteko, beste argudiaketik behar izan gabe eta seme-alaben zaintzan biak beti maila berean parte hartu izan arren. Horregatik, eskatzen dute erakunde honek, ahal duen neurrian, legeria aldatzen lagun dezala, gurasoen artean adostasunik lortzen ez denean, seme-alaben zaintza eta babeste partekatua judizialki ezartzeko aukera ezohikoa izan ez dadin, gure inguru sozial eta kulturaleko herrialdeetan egiten den bezala.

Gure azken ohiko bi txostenetan arazo horren inguruan gogoeta egiteko aukera izan genuen. Arazo hori bideratzeko, egia esan, gure eskumenen barne dauden organoen eskura ez dauden legearen inguruko neurriak hartu behar dira. Hala eta guztiz ere, arazoaren ondorioek Defentsa Bulego honen eginkizunaren funtsezko zati bat den eskubideak bermatzearengan zuzenean eragiten du. Horrez gain, erakunde honek kontrolatzen dituen administrazioaren erabaki mota guztiak baldintzapean jartzen ditu. Beraz, jendaurrean adierazi nahi izan dugu gogoeta hau, gomendio orokor gisa, botere publiko eskudunek eta gizarteak oro har uler dezaten erakunde honek zergatik jotzen duen beharrezkotzat legea aldatzea. Lege aldaketa horrek, batez ere adingabeen interesak errespetatuz, erraztu egin beharko luke banandutako bikoteen kasuan bi gurasoek seme-alaben zaintzan erantzukizun partekatua izatea.

II. Oinarriak

II.1. Gurasoen erantzukizun partekatu gehiago eskatzeko arrazoia eta ingurubarrak

Debate hori gizarteko hausnarketa zabalago baten barruan sartuta dago. Hausnarketa horretan, eskubideen defentsa-erakundea garenez, bi betebeharrak ditugu: bata, genero ikuspegia aintzat hartuz, arlo guztietan eredu sexistak gainditzeko laguntzea; bestea, berriz, [Haurren Eskubideen Europako Gutunean](#) adierazitako xedapenak betetzen laguntzea. Honela dio Gutunak: "Haur orok du bere gurasoek gozatzeko eskubidea. Aitak eta amak, biek dute

erantzukizuna seme-alaben garapenari eta heziketari begira...”; “Izatez edo legez banandu, dibortziatu edo ezkontza baliogabetuz gero, seme-alabek bi gurasoekin harreman zuzena eta etengabea izateko eskubidea dute eta bi gurasoek betebeharrak dituzte”.

a) Lehen gaiari dagokionez, oraindik asko aurreratu behar badugu ere, begi-bistakoa da azken hamarkadetan emakumeak, eremu publikoan, iraganean beren senarren baimenarekin soilik eskuratzen zituzten espazio publikoak lortzen ari direla. Hala ere, gizonen artean nagusitzen diren erreferente sinbolikoek eta bizitza-esperientziak ez dute adierazten praktikan gizonak neurri berean bete dutenik tradizioz emakumeari eman zaion etxeko eremua. Aitzitik, pentsarazten dute, emakumeak etxetik kanpo lan egin ala ez, familia askotan, seme-alabak eta mendetasuna duten pertsonak zaintzea batik bat amaren arduratzat jotzen dela oraindik ere, eta aitarengandik mantenua lortzea espero dela, beste ezeren gainetik.

Pentsamolde horrek herrestan darama, esan dugunez, gero eta indar gutxiago duen familia-ikuskerak jakin baten zama. Hala ere, jasotzen ditugun kexek erakusten digute pentsamolde hori oraindik ere oso oztopo garrantzitsua dela benetako berdintasuna lortzeko. Alde batetik, generoaren arabera, gizon eta emakumeen lan-hautabideak baldintzatzen jarraitzen duelako, izan ere, lan-hautabideak familiarekin bateragarri egiteko ardura bortizkiago jartzen du emakumeen gain. Horrek azaltzen du, beste arrazoi batzuen artean, gizonak bezalako gaitasun eta prestakuntza badituzte ere, emakumeek oso ordezkari gutxi dituztela dedikazio eta erantzukizun handiko lanpostuetan eta, beraz, lansari apalagoak dituztela, eragin gutxiago eta, azken batean, botere gutxiago. Baina bada beste arrazoi bat ere: bikotea hausten denean, operadore juridikoek generoarekin lotzen dituzten eginkizunak eta espektatibak bat datoz, neurri batean, pentsamolde horrekin: pentsamolde horretan badute lekua bai etxeko lanez arduratzen ez den gizonak, bai “etxean laguntzen duenak” ere, ez ordea berdintasun osoz etxeko ardurak bere gain hartuko dituen gizonak; era berean, salbuespenak salbuespen, pentsamolde horretan ez da ulertzen aita bananduak seme-alabekin noizbehinka erlazionatu eta, kasurik onenean, haien behar materialak asetzeko ordaintzea ez den beste eginkizunik izan dezakeenik.

Eskema horretan, arrunta da bere betebeharrak saihesten ahalegintzen den aitaren irudia, argi ikus daiteke arau zibil nahiz penalean. Aldiz, gurasoen erantzukizun partekatua baliatu nahi duen aita bananduaren irudia nekez dator bat dauden kategoriekin. Ikuspegi horretatik, guraso bananduaren eskaera hori kasu bakar batean egongo da susmotik libre: bi aldeek seme-alaben zaintza partekatua hitzartu dutenean, hau da, amaren onespina duenean. Bestela, guraso bananduaren eskaera seme-alaben ongizatearen kontura bere beharrak asetzeko ahalegina balitz bezala ikusten da, edo, are gehiago, bere erantzukizun ekonomikoak ekiditeko ahalegina bezala. Logika hori agertzen da amari lehentasunez eta berari soilik seme-alaben zaintza emateko epaileen jardueran, nahiz eta txosten psikosozialen arabera, bi gurasoak, bata zein bestea, egokiak diren zaintza bere gain hartzeko. Akordioak hitzartzeko orduan, logika horrek ezinbestean baldintzatzen du amen eta aiten berdintasuna, eta nekez uler daiteke gizonen eta emakumeen lehengo eta oraingo desberdintasunak gainditzen laguntzeko diskriminazio positibo gisa. Bi arrazoiengatik ulertzen dugu horrela:

- azken batean, ideologia patriarkal baten mendeko pentsamoldea delako. Ideologia horrek pertsoneri, generoaren arabera, desberdintasun horiek sendotzen lagundu zuten eginkizun eta gizarte-espektatibak berberak ematen dizkie. Horrela, emakumeak diskriminatzen ditu arlo publikoan sartzeko bidean eta, aldi berean, gurasoak banantzen badira, “natural”tzat jotzen du –hortaz, normalean adingabearen interesarekin lotzen den zerbait bezala– emakumeak arduratzea, beraiek soilik, seme-alaben zaintzaz. Beraz, benetako berdintasuna lortzeko bide egokian ote gaude? Bidezkoa da geure buruari galdera hori egitea.
- Izan ere, banandu ostean, bikote bat, haien seme-alaben zaintza modu berdintsuan banatzeko, ez bada akordio batera heltzen, horrek ez du esan nahi elkarrekin bizi ziren bitartean horrelako akordiorik ez zela existitu. Modu berean, ez du adierazten une horretatik aurrera bikotekideek umeak zaintzeko asmorik edo ahalmenik ez dutela. Asmo eta ahalmen hori kasuz kasu baloratu beharko litzateke, beste ezer baino lehen adingabeen ongizateari arreta jarriz, hurrengo atalean aipatuko dugun bezala. Beste modu batean ulertzea aurreiritzi bat onartzea da. Batzuetan aurreiritzi hori emakumeen aldekoa da. Gure ustez, edozein desberdintasun faktore bezala, pertsona guztiei kalte egiteaz gain, bistakoa den gizartearen errealitate bat alde batera uzten da: erantzukizunak partekatzen dituen familia eredu bat, gehiengoaren barruan dagoen edo ez aintzat hartu gabe, gero eta ohikoagoa dena, batez ere, genero berdintasunaren aldetik harkorrenak diren sektoreen artean. Bestalde, iritsi zaizkigun kasuen artean, emakumeek osatutako bikoteak ere badira. Horiek, bere garaian, guraso-ardura elkarrekin bereganatu zuten, emakumeetako baten intseminazio artifizialaren bitartez. Banandu ostean, ordea, aipatu berri dugun aurreiritzi horren ondorioz, epaitegiak ikuspegi biologizista hartu zuen eta, bi amen arteko akordiorik ezean, guraso-zaintza gauzatzea eragotzi zion bien alaba bere sabelean eraman ez zuen eta hartaz erditu ez zen amari, nahiz eta, umea jaio zenetik une oro hura zaintzeaz arduratu zen.

b) Aipatutako bigarren alderdiari dagokionez, ikusi dugunez, seme-alaben zaintzak bikoteko bi kideen ardura izan behar duelako ideia gizartean aurrera egiten ari den neurrian, banantzearen ondoren seme-alaben jagoletza eta zaintza elkarrekin banatzea ere aukera egokitza jotzen ari da pixkanaka, eta zuzenbidean ez dago ezer hori hala izatea oztopatuko duenik, betiere aukera horrek –adingabeei begira hartzen den beste edozein neurrik bezalaxe– adingabeen lehentasunezko interesari kalterik egiten ez badio.

Gure epaile eta fiskalek, zentzuz jokatzuz, interes hori adingabeen egonkortasunarekin identifikatzeko joera dute, eta egonkortasun hori guztiz bateragarria da, hasiera batean, bikotea banandu ondoren haurren zaintza bi gurasoek gauzatzen jarraitzearekin, betiere arrazoizko sistema baten bidez gauzatzen bada. Gure aburuz, testuinguru horretan egonkortasuna kontzeptu geografikotzat hartzen ez bada, baizik eta irizpide psiko-afektiboaren arabera definitzen bada, egonkortasun hori adingabearen eguneroko bizitza zuzentzen duten espaziozko eta denborazko erreferentzien sendotasunean oinarrituko da, eta adingabeak, banantzea gertatu arren, aitak nahiz amak bera maitatzen eta zaintzen jarraitzen dutela sentitzean.

Horregatik, gure ustez, irizpide horiek bete ahal izatearen argitan baloratu beharko dira, aurreiritzirik gabe eta objektibotasunez, kasu bakoitzean azal daitezkeen baldintza material eta emozionalak bi gurasoek seme-alabak zaintzeaz elkarrekin arduratu daitezkeen, leku desberdinetan bizi izanda ere, zaintzeko denborak banatuz (ez du zertan izan bakoitzak denboraren %50) edo zaintzak berekin dakartzan egitekoak modu bideragarrian banatuz. Horren baitan egongo da hautatzen den sistemaren arrazoizkotasuna, baita horrek denboran barrena izan beharko dituen aldaketak ere, adingabearen bilakaeraren arabera.

II.2. Legezko egoera eta hobetzeko aukerak

Haatik, legegintza arloan, bide horretan aurrera egiteko ahaleginak gorabehera, esaterako, uztailaren [8ko 15/2005 Legearen](#) bitartez Kode Zibilean egindako aldaketak, oro har, seme-alaben zaintza ez dago bi gurasoei ematerik bietako batek partekatu nahi ez duenean. Horixe dio Kode Zibilak 92. artikuluan. Egia da arau horren 8. paragrafoan aintzat hartzen dela adingabea judizialki bi gurasoen zaintzapean geratzeko aukera, alderdietako batek horren kontrako jarrera badu ere. Baina salbuespen gisa egiten da hori, eta bakarrik honako kasu honetan: Fiskaltzaren aldeko txostena edukita, adingabearen interesa babesteko modu bakarra dela uste izaten denean. Horrexegatik erabiltzen dute hain gutxi aukera hori gure epaitegiek.

Izan ere, epaile batek hainbat hautabideetatik bat aukeratu behar duenean, gai honetan zein beste edozeinetan, bere erabakia oinarritzeko ia inoiz ez du adierazten horixe dela, eta ez besterik, lehentasunez babestu nahi den interesa egoki babesteko hautabide bakarra. Aldiz, epaileak, aukeran dituen hautabideetatik, interes hori –ustez behintzat– ongien babes dezakeen hautabidea identifikatzen du, inguruabarrak kontuan hartuta.

Arau horrek, aitzitik, kasu askotan galarazi egiten dio epaileari zaintza partekatua alde egitea, hautabiderik onena iruditzen bazaio ere. Izan ere, zaintza partekatua alde egin ahal izateko, adierazi beharko du, fiskalaren onespenerarekin –hori ez da beste inongo arlotan gertatzen–, ez dagoela zaintza partekatuaz bestelako konponbiderik adingabearen interesa behar bezala babesteko. Alabaina, eskusibotasunezko irizpide hori nekez dator bat neurri hori hartzeko funtsezkoa den betekizun honekin: txosten psikosozialen arabera, aitzitik nahiz amak seme-alabak zaintzeko guttiz gaituta egon behar dute, haurrak bere kargura geratzen badira. Egiaz, aztertu ditugun espedienteetatik gehienetan ikusten denez, guraso batek zaintza partekatua eskatzen duenean beste gurasoaren iritziaren kontra, eskaera oinarritzeko adierazten du horixe dela bere seme edo alabaren interesa babesteko biderik egokiena, baina ez du adierazten, nahitaez, adingabeak gaizki zainduta egongo liritekeenik zaintzeko arduratu zaintza partekaturik nahi ez duen beste gurasoari soilik emango balitzaio. Hala ere, Kode Zibilaren 92. artikuluan orain ezarrita dagoenaren arabera, guraso baten ukapenak lehentasuna izango du beste edozein gogoetaren aldean, zenbait faktore batera gertatzen ez badira behintzat. Azaldu dugunez, kasu hori egiaz oso gutxitan gertatzen da eta, gainera, teoriarik ere nekez uler daiteke: alegia, ez epaileak bakarrik, baizik eta baita fiskalak ere, aita nahiz ama beren seme-alabak zaintzeko gai direla uste izatea, baina, aldi

berean, haurren zaintza bietako bati soilik emanaz gero, haurren interesari kalte egingo litzaiokeela uste izatea.

Lehenago azaldu dugun testuinguruan, hori guztia, neurria salbuespen moduan xedatuta egotearekin batera, berdintasuna lortzeko traba garrantzitsua dela iruditzen zaigu, eta eragin kaltegarria duela adin txikikoen eskubideen eraginkortasunean, gorago aipatu dugunez. Arazo hori gainditu nahi bada, jakina, ez dago zertan seme-alabez arduratzera behartu hori egin nahi ez duen gurasoa, baina bietako batek zaintza partekatua eskatu eta besteak zaintza berak bakarrik baliatu nahi duenean, azken horrek ez luke bere borondatea inposatzeko ahalmenik izan beharko epaileari –oroz gain adingabeen interesa errespetatuz– gurasoen erantzukizun partekatua ildotik agian egokiagoak irudituko zaizkion beste konponbide batzuen kalterako.

Badakigu azaldutako arazoei aurre egiteko pentsamoldea aldatu behar dela, hori denborarekin gauzatuko dela eta, har daitezkeen legegintza-neurriez harago, gizarte osoari dagokiola. Hala eta guztiz ere, botere publikoen betebeharra da hori eragozten duten oztopoak kentzea, eta horrexegatik eskatzen dizugu, idazki honen bitartez, jardun dezazula.

III. Gomendioa

Botere publikoek, nork bere eskumenen neurrian, beharrezkoak diren lege-aldaketak eska ditzatela, banantze eta dibortzio kasuetan seme-alaben zaintza bi gurasoek izan dezaten errazteko, hautabide onena bezala. Hori gurasoen erantzukizun partekatua bidez egingo da, betiere haurren interesa babestuz beste ezer baino lehenago.

2. Arartekoaren 2/2010 gomendio orokorra, abenduaren 1ekoa Zaborraren tasa kobratzea, nahiz eta Gipuzkoako zenbait udalerritan zerbitzua modu eraginkorrean eman ez

I. Aurrekariak

Jakina denez, edozein tasa ordainarazteko, subjektu pasiboari benetan eta modu eraginkorrean egin behar zaio zerbitzua. Hau da, kobratzeko, ez da nahikoa udalerrian zerbitzu hori existitzea eta eskaintzea. Horrez gain, zerbitzua ordaintzea eskatzen zaion subjektu pasiboari zerbitzu hori egin behar zaio, berari bereziki eragiten edo mesede egiten dion moduan.

Arazo hori hainbat udalerritako nekazaritza ingurutan gertatu da. Hirigunetik urrun dauden eremu horietan bizi diren pertsonak nabarmentzen dute bertan ez daukatela edukiontzirik, ezta euren etxebizitzetatik gertuko zabor bilketa punturik ere, baina halakoak jartzea nahi dutela.

Ohikoa izaten da tasa hori arautzen duten udal ordenantzek tarifa murrizturen bat ezartzea, bilketa punturaino dagoen distantziaren arabera. Horrela, nahiko ohikoa izaten da zaborra biltzeko puntua etxebizitzetatik 150 metrora baino urrunago dagoenean tarifa murriztua ezartzea, hau da, tarifa orokorrari gutxi gorabehera %60ko murrizketa egitea. Hala ere, oso ordenantza gutxik zehazten dute behin distantzia jakin bat gaindituta –hala nola, 500 metro edo 400 metro–, tasa ordaintzetik salbuesten dela. Gure iritziz, ezin dira parekatu bizilekutik 150 m pasatxora zabor-bilketa zerbitzua dagoen eremuan bizi den herritarren egoera eta bilketa-gunerik hurbilena bizilekutik kilometro bat baino gehiagora dagoen eremuan bizi denaren egoera.

II. Oinarriak

Tasa hori arautzen duten ordenantzetan zera ezarrita dago: “Udal administrazioak **zerbitzua benetan eskaini** edo jarduera burutzea da egintza ezargarria...”. Baita honako hau ere: “tasa zerbitzua edo jarduera burutzen denean sortzen da”.

Zerbitzua benetan egiteari buruz, kontuan hartu behar da Auzitegi Gorenaren jurisprudentzia, behin eta berriz adierazten baitu udalerrian zerbitzua izate hutsa ez dela nahikoa pertsona bat tasa baten subjektu pasibo bihurtzeko. Izan ere, ezinbestekoa da, gainera, zerbitzua modu jakin batean ematea, pertsona hori zerbitzuak bereziki eragindako pertsonatzat har dadin, egiazko onura dakarkiolako edo interesdunak udalaren jarduera eragin duelako.

Zerbitzu horrek, era berean, nahitaez jaso beharreko zerbitzua izatea du bereizgarri, hau da, zerbitzua erabiltzailearen esku jarri ondoren, erabiltzaileak zerbitzu hori finantzatzen lagundu beharra dauka, tasa bat ordainduz, zerbitzua erabili nahiz ez erabili. Hala ere, herritarrek nahitaez zerbitzua jaso beharrak, kontrapuntu gisa, administrazioari betebeharrak ezartzen

dio: zerbitzua benetan eta modu eraginkorrean jarri behar du eskuragarri auzokideentzat. Udalerrian ondasun higiezin baten titular izate hutsak ez die sortzen auzokideei hondakinak bildu eta tratatzeko zerbitzua mantentzen laguntzeko obligaziorik. Herritarrari tasa ordain dezan eskatu ahal izateko, ordainketa erreklamatzeko duen administrazioak ahalegina egin beharra dauka ondasun higiezin horiek kokatuta dauden eremu zehatzean zerbitzu hori egi-tearekin lotutako elementuak jartzeko: edukiontziak, zaborrak biltzeko guneak...

III. Gomendioak

- III.1. Ziurtasun handiagoa emate aldera, komenigarria izango litzateke udal ordenantzek euren testuetan distantzia zehatz eta zentzuzkoa zehaztea. Distantzia horretatik aurrera, eremu horretan kokatuta dauden higiezinek ez dute zaborraren tasa ordaindu beharko.
- III.2. Nekazaritzako inguruetan zabor bilketaren zerbitzua behar bezala egiten ez den bitartean, tokiko erakundeek tasa horren erroldetatik kanpo utzi beharko lituzkete eremu horietan kokatuta dauden higiezinak, higiezinen eta bilketa puntuen arteko distantzia oso handia baldin bada.

3. Arartekoaren 3/2010 gomendio orokorra, abenduaren 21ekoa Emakume eta gizonen arteko berdintasuna jaietan

I. Aurrekariak

10 urte baino gehiago igaro dira, behin eta berriz eta ia etengabe, emakumeek tokiko jai ekintzetan duten parte hartzeari buruzko keak jasotzen ari ginenetik, haiek denak Euskadiko zenbait herritan oso errotuta dauden tradizioen adierazpenei buruzkoak. Salaketarik nabarmenenak emakumeek Irun eta Hondarribiko alardeetako parte hartzean behar duten berdintasunari buruzkoak izan dira, baina ez bakarrak. Erakunde honen aurrean beste kea batzuk ere aurkeztu dira, tokiko beste jai ekintza edo tradizio batzuetan ere, era batera edo bestera, emakumeak ekintza guztietatik, batzuetatik edo haien antolakuntzatik at uzten zituztelako. Hala gertatzen da Ugaoko indaba janean, Donostiako danborradan, Laudioko Erroke Deunaren Kofradiaren afarian. Kasu batzuetan, tokiko herri-aginteek behar bezala bideratu dute arazoa, beste batzuetan gure esku-hartzeak lagundu du berdintasun oinarriari lotutako irtenbidea bideratzen, eta beste batzuetan, tamalez, emakumeen eskusioak bertan dirau, orokorrean, erakunde pribatuen babespean. Izan ere, halako erakundeek, eginkizun para-publikoak betez, konstituzioak agindutako berdintasunari muzin egin nahi diote, tradizioaren osotasunaren itxurazko babesean.

Orain arte, kea horiek direla-eta, gure aburuz kasu horietako bakoitzak dakarren zuzenbide eta gizarte irismenari dagokionez, zenbaitetan gure iritzia gomendio, adierazpen eta ebazpenen bidez eman badugu ere, uste dugu guztien azpian ezkututzen den arazo komunari era bateratuan heltzeko garaia dela, Euskadiko jai guztiak emakume eta gizonen arteko berdintasunezko gizartearen isla izatea lortu behar delakoan, hura izanda demokrazia batean gizarte eredu posible bakarra.

II. Oinarriak

II.1. *Tradizioa eta emakume eta gizonen arteko berdintasuna: Emakumeak ikusezin historian. Jaia taldeko nortasunaren eta gizarte antolamenduaren adierazpena*

Emakumeek jai jardueretan berdintasunez parte hartzeari uko egiten diotenenek, orokorrean, tradizioa errespetatzea darabilte argudio gizezkoen nagusitasunaren egoerari eusteko, emakume eta gizonen eginkizun estereotipatuak emanez, izan jai adierazpenean bertan, izan antolakuntza irizpideetan.

Ez dago zalantzarik jaiak uneko talde sentipenaren adierazpen argia direla eta izan direla garaiz guztietan, garaiz garaiko gizarte antolamendu eta egituraren beraren ezaugarriak islatuz maiz. Zentzu horretan, zama sinboliko handia duten gertaerak dira, eta euren ere jokabide eredu berriak elikatzen dituzte. Hortaz, ez da onargarria jaiak herri-aginteek onartutako adierazpen sexistaren azken lubakia izatea.

Beste alde batetik, gogorarazi behar dugu tradizioak –jai ospakizuna eragin zuten gertaera historikoak zein ere diren–, demokraziaren euskarri, eraikitzen ari garen berdintasunezko errealitateari egokitzeko premia gorria.

II.2. *Pertsonen eskubideak eta gehiengoak. Gizarte sentsibilizazioa benetako eta egiazko berdintasuna lortzeko funtsezko eginkizun publikoa*

Emakumeek jai jardueretan parte hartzeko gatazka deitutakoaren aurrean, orokorrean, aurkako jarrera biren aurrean irtenbide zuzena zein den erabakitzekeo gizartearen gehiengoaren iritzia galdetzea komeni dela proposatu da.

Jokatzeko modu horren perbertsioaz ohartarazi nahi dugu. Erakunde honentzat, askotan adierazi dugunez, argi dago emakumeak jai jardueretako parte hartzetik at uzteak, [Konstituzioko](#) 14. artikuluan emandako berdintasun oinarria urratzen duela eta, ondorioz, ezin dela gehiengo bidez epaitu jokabide horren ontasuna. Edozein sistema demokratikotan, oinarriko eskubideak gehiengoan jokotik kanpo geratzen dira. Oinarri hori “*eskubideak ez dira bozkatzen*” arauan barne hartzen da eta emakumeek jaietan berdintasunez parte hartzearen aurkako erabakiari zilegitasuna emateko ahalegin oro galarazten du, hura gehiengo handitan oinarritu arren.

II.3. *Antolakuntza pribatua jai eremuaren azpian dagoen erantzukizun publikoa esaltzeko*

Erakunde honen aurrean emakumeek jai jardueretan daukaten parte hartzeari buruz egin diren kexa guztietan beste gai bat agertu da: gertakari horien antolakuntzaren titulartasun publiko edo pribatuari buruzko eztabaida. Oro har, tokiko jaien antolakuntzan, gehiago edo gutxiago, udaleko auzoko norbanako taldeek laguntzen dute, baina finantzazioaren eta zenbait baliabide materialak (eta giza baliabideak) jartzearen ardura, kasu gehienetan, azken batean, udalarena izan arren.

Baina, antolatzen diren jai jardueretan emakumeek eta gizonek berdintasunez parte hartzeko kontua batez ere herri-aginteei dagokiela kontuan izanda, leku askotan jai gertakari horien antolakuntza pribatua aldarrikatu da, eta kasu batzuetan lehenagoko antolakuntzaren egoera aldatu da jai antolakuntza osoa talde pribatuetara eskualdatzeko. Jaien titulartasuna eskualdatzeko mugimenduaren xede bakarra gertakari hori berdintasun oinarriaren agintetik ateratzea izan da, horrela jaiak emakumeen berdintasunezko parte hartzerik gabe jarraitu ahal izateko.

Horren gainean, konbentziturata gaude gizarte demokratiko batean historia eta gizarte esanahi garrantzitsua duten jaiak ezin direla esku pribatuetan utzi; aitzitik, funtsean herritar guztien ondarea izan behar dute, are gehiago herriko auzoko guztiek beretzat jo eta dagokien udal edo herriaren nortasun ezaugarritzat baloratzen duten jaiak direnean. Holako kasuetan, titulartasun publikoak baino ezin du bermatu kultura ondare komun hori gordetzea, haren

antolakuntzaren kudeaketa erakunde edo talde partikularretara pasarazi arren. Hori dela-eta, gure ustez komeni da tresna arautzaile bat abiarazteko aukerari buruz hausnartzen hastea edo, beharrezkoa balitz, gure herrietako jai ondarerik garrantzitsuenaren titulartasun publikoa bermatuko duen lege ekimena sustatzea, Euskadiko tokiko jaiak herritar guztien kultura ondare ukiezin izendatuz, eta horrela gure zuzenbide ordenamenduko funtsezko oinarriari eta funtsezko eskubideen aginpideari lotuko zaizkiela ziurtatuz.

II.4. Herri-agintek jaietan emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna sustatzeko duten betebeharra

Zein ere den herri administrazioek euskal herrietako jai gertakariak antolatzeke eta eratzeko duten parte hartze maila, zalantzarik gabe, Konstituzioko 9.2 artikulua benetako eta egiazko berdintasuna galarazten duten oztopoak kenarazten dizkie herri-aginte guztiei. Manu horren aginduaren xedea Konstituzioko 14. artikulua formalki aldarrikatutako berdintasun materiala lortzea da, eta horrela gizarte Estatuak egiazko eta benetako berdintasunezko gizarte lortzeko aktiboki engaiatzeko daukan eginkizuna ematen du –horrela Estatu liberalaren eredu gaingiduz, hark pertsonen arteko berdintasun formala baino ez baitu aldarrikatzen–.

Betebehar horiek izugarri argitu dira lege hauen ondorioz: Eusko Legebiltzarraren Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako [otsailaren 18ko 4/2005 Legea](#) eta emakumeen eta gizonen egiazko berdintasunerako [martxoaren 22ko 3/2007 Lege Organikoa](#).

Lege horiek betebehar zehatzak dauzkate herri administrazioek arlo guztietan –kultura eta jai arloan ere bai– emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna bultzatzeko ekintza positiboak hel diezaieten eta, zentzu horretan tresna garrantzitsua dira herri-agintek benetako eta egiazko berdintasuna galarazten duten oztopoak kentzeko duten betebeharra ezartzeko.

II.5. Ondorioa

Tokiko herri agintek, gainontzeko euskal administrazioek bezala, euren eskumenen esparruan, ezin diete bizkarra eman gizartearen ezinbesteko aurrerapenari, aldaketari eta gizarteak bizi duen eta zuzenbideak bultzatu nahi duen aldaketa sakonari. Hori dela-eta, ezin dute lagundu, laguntza esplizitu edo inplizituaren, anbiguotasunaren edo inhibizioaren bidez, herritartasun kontzeptu herrera sendotzen, emakume eta gizonentzako berdintasunezko jairik ez dagoen Euskadiko tokietan, kontzeptu horrek ezin baitu tokirik izan gure sistema demokratikoan eta, tamalez, kontzeptu hori gure gizartearentzat gorrotagarriak diren jokabideak elikatzen duen oinarri ideologikoa baita. Aitzitik, oso garrantzitsua da herri erakundeak, zein bere eskuduntza eremuan, aktiboki eta erabakitasunez, itzulingururik eta zehaztugabetasunik gabe, Euskadi osoan emakume eta gizonentzako berdintasunezko jaiak sustatzen engaiatzea.

Horregatik guztiagatik, Arartekoak honako gomendio hauek egiten ditu:

III. Gomendioak

Euskal udalei:

- Euren udaletan ez baimentzea eta ez onartzea emakumeak berdintasunean aritzea baztertzeko duen jai jarduerarik ospatzea.
- Zuzenean edo zeharka, ez finantzatzea, laguntzea edo bultzatzea emakume eta gizonentzako berdintasunezko jai ekintzak burutzeko jarduerak dauzkan talde edo elkarterik.
- Jai arloan desberdintasuneko egoeren aurrean inhibitu beharrean, euren jaietan emakumeen eta gizonen berdintasun osoa lortzea bilatzen duten ekintza positiboak sustatzea.
- Batez ere jaietan emakumeen eta gizonen berdintasunaren alde aktiboki lan egiten duten pertsonak, taldeak edo elkarteak bultzatzea eta laguntzea.
- Euren udaletako jaietan bereizkeria, emakume eta gizonen partaidetza desorekatua edo estereotipo sexisten sendotzea jazartzea, holako jarrerei antzemanez gero, emakumeen eta gizonen berdintasuna ziurtatzera berariaz bideratutako jai politikak eratuz.
- Jai jarduera guztien antolamenduaren azpian dagoen erantzukizun publikoaren es-talkia altxa dezatela, titulartasun publikoari, oinarriko eskubideen bermeari dago-kionez, haien antolamenduan datxezkion betebeharrak bere eginez, horrela jaiak herritar guztien kultura ondarea direla ere bermatuz.

Eusko Jaurlaritzari:

- Euskadiko Autonomia Erkidegoko tokiko jairik garrantzitsuenak titulartasun pu-blikoko ondare komun gisa gordetzea eta, horrela, gure sistema demokratikoaren araberakoak ez diren xede partikularrak dauzkaten taldeek haietaz jabetzeko aukera saihestea bermatzeko, behar diren zuzenbide tresnak sortzeko aukera azter dezala –herritar guztien kultura ondare ukiezina izendatuz–.

Euskal lurralde historikoetako foru aldundiei:

- Euren eskura dauden tresna guztiak erabiliz, euren lurraldeko udal guztiei erabakita-sunez lagun diezaietela, jaietan emakumeen eta gizonen berdintasun osoa lortzera bideratutako jenero ikuspegiko jai politikak susta ditzaten.

Euskal herri administrazio guztiei, euren eskuduntza esparruan:

- Emakumeen historia berreskuratzeko eta tradizioak emakumeek iraganetik euren ekarpena egin dieten gizarte errealitate berriari egokitu dakioken ideia bizirik heda-tzeko aktiboki lan egin dezaten.

- Jaietan emakumeek pairatzen dituzten bereizkeria egoerei antzemateko bitartekoak jar ditzatela, holako jarrerak publikoki salatuz, baita holako egoerek arduradun publikoen laguntza aktibo edo pasiboagatik jaso dezaketen euskarria ere.
- Gizarte sentsibilizazioko kanpainak sustatzea, eta hezkuntza arloan, berdintasunari, tradizioei eta emakumeek jaietan behar duten berdintasunezko partaidetzari buruzkoak ere bai, emakumeak baztertzen dituzten tradizioen edo jaien herri babeseko gizarte egoerak itzularazteko xedez.

4. Arartekoaren 4/2010 Gomendio orokorra, abenduaren 23koa Familia homoparentalei eta sexu bereko bikote edo ezkontideei administrazio oztopo formalak kentzea

I. Aurrekariak

Azken bi urteotan batez ere gay eta lesbianen elkarrekin egindako zenbait kexa eta salaketa jaso ditugu. Haien bidez jakinarazi dizkigute sexu bereko bikoteek, batez ere seme-alabak dauzkatenek aurre egin behar izaten dieten zailtasun edo oztopo formalak, euskal administrazioak ez direlako formalki behar beste edo ondo egokitu familia eredu berria, hots, sexu bereko gurasoek eta euren seme-alabek osatutakoa, eratzea eta juridikoki onartzea ahalbidetu duten zuzenbide aldaketetara. Holako familiak izendatzeko familia homoparental hitza sortu da.

Berez, familia horiek osatzen dituztenek eskubideak erabili ahal izatea eragozten ez duten oztopo materialak ez badira ere, oztopo formal hutsak baitira –gizarte eta zuzenbide errealitate berrira egokitu ez diren ereduetan oinarritutako inprimakiak betetzeari dagozkionak, esaterako–, beharrezkoa da administrazio inertiak bukaraztea eta bikotea edo familia homoparentala osatu duten homosexualen arrazoirik gabeko zailtasunak sortzen dizkieten egoera guztiak berrikustea.

Bi emakumek osatutako bikote ezkonduak beste arazo bat ere izaten dutela antzeman dugu, eta gomendio horretan aipatu genuen: lagundutako ugalketa egiten denean, ama biologikoaren emaztearen alde seme-alabatasuna legez erabakitzea, Erregistro Zibilean semearen edo alabaren izena emateko unean.

II. Oinarriak

II.1. *Bikote homosexualen eratzea eta seme-alabatasuna juridikoki onartzeko lege esparru berria*

Bi legek sakonki aldatu dute bikote homosexualen araubide juridikoa, eta sexu bereko bikoteen seme-alabatasunari babes juridikoa eman diote. Alde batetik, ezkontzako eskubideari dagokionez Kode Zibila aldatzen duen [uztailaren 1eko 13/2005 Legea](#), zein 2005eko uztailaren 3an jarri baitzen indarrean. Lege horrek ezkontza sexu bereko edo desberdineko pertsonak burutzea baimentzen du, eskubide eta betebeharrak oso eta berberak emanez zein ere den haren osaketa.

Legeak Kode Zibileko ezkontzari buruzko edo hura aipatzen duten artikuluen terminologia aldaketa ere egin du, baita hura osatzen dutenen sexuari buruzko berariazko aipamenak egiten dituzten Kode horretako arau batzuk ere. Zehazki, senar eta emaztearen ordean ezkontideak edo ezkonlagunak aipatzen dira, eta haren esanahi juridikoa beste batekin ezkonduetako pertsona izango da, biak sexu bereko edo desberdinekoak izan.

Ezkontza zibilaren estatu erreforma hori indarrean sartu baino bi urte lehenago, Euskadin funtsezko aldaketa gertatu zen bikote homosexualak juridikoki onartzeko, Eusko Legebiltzarrak izatezko bikoteak arautzeko [maiatzaren 7ko 2/2003 Legea](#) eman baitzuen. Lege horrek, hala erregistratutako bikote homosexualen estatutu juridikoa aitortu ez ezik, 8. artikuluan sexu bereko bi pertsonak osatutako bikoteek batera adoptatzea baimendu zuen, sexu banako bi pertsonak osatutako bikoteen eta ezkontzaren bidez elkartutako bikoteen eskubide eta betebeharrak berberak emanaz. Era berean, bikotekide baten seme-alaba adoptatu edo biologikoa beste bikotekideak ere adopta zezakeela onartu zuen. Horrela, gure Autonomia Erkidegoan bikote homosexualen seme-alabatasunaren onarpen juridikoa estreinatu zen.

II.2. Inertzia administratibo formalen iraupena eta administrazioaren funtzionamendua zenbait arlotan egokitu beharra

Arestian esan dugunez, jasotako kexa eta salaketan bidez egiaztatu dugu arlo askotan bikote homosexualak eta familia homoparentalak formalki onartuak izan beharra beren-beregi betearazi behar dutela, eta horrek inola ere zurrizkerik ez dagoen tentsio, zalantza eta, kasu batzuetan, erabateko babesgabetasuneko egoerak sor ditzakeela. Horren ondorioak baztertzailak ere izan daitezke.

Batez ere, administrazio inprimakiak eta bestelako agiriak errealitate horri egokitu ezean datza, aitzak eta amak osatutako familiak baino ez baitituzte jasotzen.

Hori dela-eta, seme-alabak dauzkaten familien buru diren sexu bereko pertsonak inprimakiak edo eskabideak aita edo ama agertuz bete behar dituzte euren nortasuna familia egitura horrekin bat etorri ez arren. Horrek seme-alabei ere eragiten die, inprimakietan euren seme-alabatasuna daukaten pertsonak errealitatearekin bat ez datorren gezurrezko moduan aipatu behar dituztenean. Bestalde, kasu batzuetan egokitzapenik eza bikoteei eurei dagokie, ezkontidea, gizon edo emakumea, aipatu behar denean, adibidez, pertsona nagusientzako egoitzak bezalako zerbitzu edo prestazio batzuk lortzeko.

Jaso ditugun salaketak batez ere euskal klinika eta ospitaletan seme-alabak jaiotzerakoan bete beharreko inprimakiei; hezkuntzarako edo beste gauza batzuetarako diru-laguntzak eskatzeko inprimakiei; laguntza eskabideei, esaterako, eskola garraiorako hobariei; eskola, ikastetxe edo hezkuntza zentroetarako, jantokietarako, haurtzaindegietarako, jolas-zentroetarako, kiroldegietarako, udalekuetarako, hizkuntza eskoletarako... izan ematei dagozkie. Esan bezala, kasu batzuetan bikoteek prestazio edo zentro batzuk eskuratu ahal izateko bikotekide biak sexu berekoak izateko aukera jasotzen ez duten inprimakiak bete behar dira.

Gure aburuz, aipatu ditugun bi lege horiek onartu zirenetik, hurrenez hurren, 5 eta 7 urte baino gehiago igaro diren honetan, ezinbestekoa da zurrizkerik ez daukaten inertzia horiek behin betiko bukaraztea.

II.3. Ama lesbianen seme-alabatasuna erregistroan erregistratzeko arazoa

Beste kontu bat da bi emakumek osatutako bikoteko ama ez biologikoaren seme-alabatasuna erregistroan erregistratzeari dagokiona.

Izan ere, ezkontutako emakumezkoen bikoteek arazoak dauzkate haietako batek lagundutako ernalkuntzaren bidez seme-alaba sortu eta besteak, seme-alaba Erregistro Zibilean erregistratuz, bere seme-alaba biologikoa ez izan arren, haren amatasuna finkatu nahi duenean. Halako kasuetan, lagundutako ernalkuntzako teknikari buruzko [maiatzaren 26ko 14/2006 Legearen](#) 7. artikulua zailtasuna dakar interpretatzeko orduan, idazketa iluna baita. Horren ondorioz, erregistroan ez dira modu bateratuan jokatzeko ari, eta, zenbait kasutan, jokaera horiek bereizkeriazkoak izan daitezke bi emakumek osaturiko bikote ezkondu horientzat, senar-emazte heterosexualekin alderatuta. Izan ere, seme-alabatasuna legez erabakitzeko orduan, ama biologikoaren emazteari gehitutako baldintzak ezartzen zaizkio, ez ordea ama biologikoaren senarrari.

Ezkontzeko eskubideari dagokionez Kode Zibila aldatzen duen 13/2005 Legeak egindako ezkontza zibilaren erreformaren bidez, eskubidea sexu bereko pertsonari zabalduz, eskubideei dagokien ezkontza heterosexualak eta homosexualak parekatu egin dira eta, beraz, sexu bereko bikoteek ezin dute bereizkeriarik pairatu.

Hemen agertutako sakoneko arazoa, zalantzarik gabe, estatu eskuduntza dela (legedia zibilari buruzko [Konstituzioaren](#) 149.1.8 artikulua) eta, ondorioz, gure jardura esparrua gainditzen duela uste badugu ere, gure iritziz komenigarria da orain Euskadin lagundutako ernalkuntzak burutzen dituzten osasun zentro, ospitale edo klinika guztiei helaraztea komeni dela teknika horien pean jartzen diren emakumeen ezkontideei jakinaraztea erditzea baino lehenago Erregistro Zibilera jo behar dutela, teknika horien bidez ezkontideetako batengandik jaiotako seme-alaben seme-alabatasuna ezkontide bien alde erregistratu nahi badute.

Era berean, egokia iruditu zaigu Espainiako Herriaren Defendatzaileari antzemandako arazoaren berri ematea, erakunde horrek erregistroen jardunbideen argitzea eta konstituzioko berdintasun oinarriarekin guztiz bat datorren lege interpretazioa lortzeko jarduketari ekiteko aukera azter dezan.

II.4. Ondorioak

Beraz, bi dira gomendio honetan agerian utzi nahi izan ditugun arazoak:

- prestazio eta zerbitzu askoren funtzionamenduan dirauten oztopo formala; oztopo ok honela agertzen dira: prestazio eta zerbitzuak eskuratzeko behar diren inprimaki eta agirietan ez zaio formalki jaramonik egiten bikote eta ezkontza homosexualek eta familia homoparentalek juridikoki onartuta daukaten errealitateari.

- emakumeen ezkontzek daukaten egoera anbigua, ezkontza horien baitan lagundutako ernalkuntzako tekniken bidez jaiotako seme-alaben seme-alabatasuna emakume bien alde ezartzeari dagokionez.

Lehenengo kontuari dagokionez, gure ustez euskal herri administrazio guztiek berraztertu behar dute maila guztietako funtzionamendua eta inertzia formal horiek araztu, zuribiderik ez edukitzeaz gain, eskubideak urra ditzaketelako. Bestalde, giltzarria da, administrazioen jarduketei euri dagokionez jokatu ez ezik, administrazioak zenbait zerbitzu publiko kudeatzen dituzten edo jarduteko administrazioaren baimena behar duten erakundeetara ere jotzea, euren jardunbideak ere azaldutako bikote homosexualen eta familia homoparentalen errealitatera egokitze eskatzeko.

Bigarren kontuari dagokionez, sakoneko arazoa estatu erakundeek konpondu behar badute ere, gure ustez, lege egoera eta erregistro zibilen jardunbidea argitzen ez den bitartean, [Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrak](#) familia horien egoera hobetzen lagun dezake, lagundutako ernalkuntzako teknikak burutzen diren klinika eta zentroi jakinaraziz behar bezala argitu behar dutela zer lege egoera berezian dauden emakume ezkontideak biek espero duten seme-alabarekiko ama biologikoaren bikotekidearen amatasuna ezartzeko garaian.

Horregatik guztiagatik, Arartekoak honako gomendio hauek egiten ditu:

III. Gomendioak

Euskal herri-administrazio guztiei:

- Mota guztietako prestazioak edo zerbitzuak lortzeko, izateko bikote eta ezkontza homosexuali eta seme-alabak daukaten familia homoparentalei eragiten dien eskabide, inprimaki edo agiri oro araz eta formalki egokitu dezatela, bikote, ezkontza edo familia horien errealitate pertsonala berdintasunean erabat jasotzen duen bidea sartuz.
- Jardunbide hori bere eskumeneko zerbitzuak edo prestazioak kudeatzen dituen edo jarduteko baimena eman dion zentro edo erakunde orori eska diezaiola, ares-tian aipatu pertsonai eragin diezaiokeen heinean.

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Nagusiari:

- Lagundutako ernalkuntzako teknikak burutzen dituzten klinika, ospitale eta osasun zentro guztietara jo dezala, eta jakinarazi diezaiela komeni dela ezkontzan elkartutako lesbiana bikote guztiei jakinaraztea, elkarrekin seme-alaba izateko mota horretako prozesua burutzen ari badira, jaiotzeko unean adopzio prozesura jo barik amatasuna ezartzeko, erditu aurretik ama biologikoaren emakume ezkontideak dagokion Erregistro Zibilean agertu behar duela Erregistro Zibileko epaile arduradunaren aurrean jaioko denaren seme-alabatasuna onartzeko asmoa formalki adierazteko.

5. Arartekoaren 5/2010 Gomendio orokorra, abenduaren 28koa **Familia, lana eta norberaren bizi-tza bateratzeko neurri gisa bideratzea lanaldia murrizteko eta moldatzeko edo aldatzeko eskaerak**

I. Aurrekariak

Ararteko erakundeak UPV/EHUren lankidetzarekin antolatzen dituen udako ikastaroen esparruan 2010. urte honetan egindako jardunaldiak, *"Lana, familia eta norberaren bizi-tza bateragarri egiten laguntzeko politika publikoak berriz aztertze bidean"* izenekoak, bateratze neurriak aplikatzean erakundeak antzemandako arazoaren gaineko gogoeta egiteko eta horiek aintzat hartzeko aukera eskaini digu.

Antzemandako eta kexa moduan bideratutako arazoetatik asko langile publikoek sustatu dituzte, lan harremanak bateratzearekin loturiko eskubideak eskatzeko. Izan ere, euren ustez, eskubide horiek ez dira behar bezainbeste errespetatzen eta oraindik eztabaidagarria izaten ari da haien irismena.

Gomendio honen bidez, norbere kargura dauden mendeko senideak zaintzeko bateratze horrek duen garrantzia islatzen duten egoerak sakondu nahi ditugu. Halakoetan, langile publikoak ez daude ados euren lanaldia murrizteko edota aldatzeko aukerei dagokienez.

Izan ere, emakume askok, eta zenbaitetan baita gizonek ere, (hala ere, heltzen zaizkigun kexak emakumeenak dira batez ere) euren kargura dituzten senideak (batez ere seme-alaba adingabeak) zaintzeko lanaldia murrizteko eskaerarekin batera, txanda aldatzeko edo lanaldia banatzeko eskaera egiten dute, lana eta euren kargura dagoen senidearen zaintza bateratzeko helburua hobe lortu ahal izateko. Beste batzuetan, lanaldia edo lan egutegia aldatzea ere proposatzen dute lanaldia murrizteko eskaerarekin lotu gabe.

Gure eskuetara heltzen diren egoeretan, dagozkien herri administrazioek eskaera horiek ukatzen dituzte, euren ustez bateratzeko eskubideak lanaldia legeak ezarritako baldintzen arabera murrizteko eskubidea bakarrik dakarrelako berekin, eta kontrakoa egitekotan, desoreka handiak sortuko lirateke eragindako zerbitzuetan. Horren ondorioz, zerbitzu horietako beste langileek kalteak pairatu litzakete edo zerbitzuek erabiltzaileekiko duten bideragarritasuna edo kalitatea eta eraginkortasuna zalantzan jar litezke. Hala da, bereziki, beste pertsonen arreta eta zaintzarekin loturiko lanpostuei dagokienez, hala nola, osasun zerbitzuak, zaintzarako zerbitzuak edo adinekoen arretara bideratutakoak. Lanpostu horietan emakumeak nagusitzen dira eta lanaldiak, zerbitzuaren beharrak direla-eta, lanaldi irregularrak izaten dira, hainbat txandatakoak, baita gauekoak ere, askotan aldaketan bidez antolatutak.

II. Oinarriak

Aplikatu beharreko arau esparrua

Emakumeen eta gizonen benetako berdintasuna lortzeko [martxoaren 22ko 3/2007 Lege Organikoak](#) zeharkako eragina dauka hainbat lege eta arautan, eta aldaketa nabarmenak dakartza erregimen juridiko-laboralean nahiz funtzio publikoaren erregimenean Espainian.

Egiaz, lege horrek arreta berezia jartzen du lan harremanen eremuko desberdintasuna zuzentzen, izan ere, bateratzeko eskubidea lan publikoaren eremuan antzera zabaldu nahi diren ezarpenen bidez onartzen du. Gauzak horrela, egon diren aldaketek oinarritzko edukiko araudietan eragina izan dute, besteak beste, [Langileen Estatutuaren Legearen Testu Batgina](#) eta [Funtzio Publikoa Birmoldatzeko Neurrien Legea](#), gaur egun [Langile Publikoaren Oinarritzko Estatutuaren](#) xedapenek ordezkatu dutena.

Estatuko ordenamenduak eratzten duen legezko errealitate hori gure eremu autonomikoko ekimen propioekin batera gertatzen da eta horiei estaldura ematen die, hala nola, emakumeen eta gizonen berdintasunerako Eusko Legebiltzarreko [otsailaren 18ko 4/2005 Legeari](#); horrek ere familia, lana eta norbere bizitza bateratzeko neurriak jorratzen ditu.

Funtzio publikoaren eremuan ezar daitezkeen berezko bateratze neurriei dagokionez, une honetan indarrean dagoen [Euskal Funtzio Publikoari buruzko uztailaren 6ko 6/1989 Legearen](#) behin-behineko aldaketa egiteke dago oraindik ere. Aldaketa horiek legea Langile Publikoaren Oinarritzko Estatutuko ezarpen berrietara egokitzeko bideratuko lirateke, eta halako neurrietan aurrera egiteko aukera ezin hobea litzateke.

Jurisprudentzia

Erakunde judizialak gai horien inguruan hitz egiten hasi dira, baina planteamendu horiek hasiberriak direnez, oraindik ez dago administrazioarekiko auzien jurisdikzioan inolako doktrina judizialik, emakumeen eta gizonen berdintasun eragingarrirako 3/2007 Lege Organikoa (eta gure esparru autonomikoan, zehazki, emakumeen eta gizonen berdintasunerako Eusko Legebiltzarren [martxoaren 2ko 4/2005 Legea](#)) oinarri hartuta, kasu hauetan konponbide egokia zein den argitzeko.

Bestalde, zorrozki lan eremuari dagokionez, lan-arloko epaitegiek hainbat epai eman dituzte eta euren artean irizpide ezberdinak adierazi izan dituzte.

Ikustoki aldakor honetan eman zen [urtarrilaren 15eko Konstituzio Auzitegiko 3/2007 epai garrantzitsua](#). Bertan, Auzitegi Gorenak lan-arloko ebazpen judizialen aurka langile batek jarritako babes-errekurtsua onartu zuen. Kexagileak, alaba adingabearen zaintza eta bere lana bateratzeko, lanaldia murrizteko eskubidea oinarri harturik, lanaldi hori aldatzeko asmoa adierazi zuen. Kasu honetan, Konstituzio Auzitegiak [Konstituzioaren](#) 14. artikulua zabalke-

tan oinarritzen du bere erabakia, emakumeen zeharkako diskriminazioa dagoela argudiatuz, izan ere, horiek dira seme-alaben zaintzaz gehien bat arduratzen direnak, bateratze eskubi-deak bereziki haiek eskatzen baitituzte. Hori dela-eta, Auzitegi Gorenaren ustez, Langileen Estatutuaren 37. artikuluan xedatutakoaren dimentsio konstituzionala baloratu behar izan zen, eta ez aurka egindako epaiaren antzera, legezkotasun gogoeta hutsetara mugatuta, araua hitzez hitz jarraituz, murrizketa *“ohiko lanaldiaren barnean”* egingo dela dihonean, eta lege xedapen horrek duen dimentsio eta garrantzio konstituzionalaren balorazio oro alde batera utzita, sexuagatiko diskriminazio ezari dagokionez, Espainiako Konstituzioko 14. artikuluan emana, bai eta haurtzarora eta familia babesteko aginduari dagokionez, Espainiako Konstituzioko 39. artikuluan adierazita.

Hala eta guztiz ere, konstituzio erabaki hori bideratuta, Auzitegi Gorenaren beste erabaki batzuk gertatu dira doktrina bateratuz; izan ere, langileek, lanaldi murrizketa eskatu gabe ordutegi edo txanda aldaketa bakarrik eskatzen dutenean, kontuan hartu beharreko jurisprudenzia-ildoak bideratu ere egin dute. Doktrina horren arabera, 2008ko ekainaren 18ko epaiaren bosgarren oinarri juridikoan laburbiltzen dena (RJ 2008, 4230). Auzitegi Gorenak, txanda aldaketarako eskaera bat, lanaldi murrizketarako eskaerarekin loturik ez badago, familia eta lana bateratzeko aukerak hobetzeko balioko lukeela badakiela onartzen duen arren, kategorikoa da esaten duenean, hori onartuko balu, konstituzioaren 117. artikulua babesean ebazpenean ezarri beharreko legezkotasun printzipioa ukatuko lukeela.

III. Ondorioak

Lana, familia eta norberaren bizitza bateratzearen aldeko politika publikoak aztertzeko erabili dugun udako ikastaroaren esparruan egindako gogoetei esker aurreratu dugu, erakunde honen ustez, Konstituzio Auzitegiak emandako epaia ([urtarrilaren 15eko 3/2007 epaia](#)) bateratze kontuei aurre egiteko erreferente bat dela. Kontu horiek funtzio publikoaren eremuan sortzen dira, gutxienez eta bereziki, familia bateratzea dela-eta lanaldi murrizketei lotuta, lanaldia egokitze eta antolatze eskaerei dagokienez.

Aipatu dugu Konstituzio Epaitegiak haren erabakian [Langileen Estuari buruzko Legearen](#) 37. artikulua ezartzen duenaren dimentsio konstituzionala aipatzen zuen arren, berriaz honako hau ere adierazi zuela *“orokorrean (a) langileen lana eta familia bateratzea errazten duten neurri guztiena”*. Beraz, gure ikuspuntuaren arabera, inguruabar horrek behartzen gaitu hauxe gogoratzera: modu paraleloan eta helburu berarekin, hau da, bateratzea erraztea, funtzio publikoko kasu horietan aplikatu daitekeen legerian jasotzen diren ebazpenak.

Ondorioz, izapidetu ditugun kasuetan beti ulertu izan dugu eragindako herri administrazioei eskatu ahal zaiena dela euren langileen nahi mota horri ezezkota eman aurretik behar bezala eta zehaztasunez arrazoiak eman ditzaten -zerbitzuaren konfigurazioari buruzko orokortze eta abstrakzio soilik ez-. Arrazoi horiek interesdunak eskatutako lanaldi erregimenaren aldaketa zehatza errazten duen zerbitzuaren berrantolatzea saihesten dute. Zentzu horretan manten-

tzen dugu ezezkoa ematen duen erabaki horrek, edozein kasutan ere, justifikazio nahikoa, objektiboa eta zentzuzkoa izan behar duela eta bateratze eskaera hori planteatu den termino zehatzei egokitzuz zerbitzua berrantolatzeko ezintasuna justifikatu behar duela.

Aurretik aipatu dugu, aplikaziorako arau esparrua aztertu dugunean, gure erkidegoaren eremuan [Euskal Funtzio Publikoari buruzko Legean](#) aldaketak egiteke daudela oraindik. Gure ustez, aldaketa hori oso aukera ona izan daiteke Langile Publikoaren Oinarrizko Estatutuaren garapenean ditugun konfigurazio aukerak agortzeko. Estatutu horrek emakumeen eta gizonen arteko berdintasun ikuspuntu eraginkorra lortzeko beharrezkoak diren kontziliazio eskakizunak barne hartzen ditu.

Ararteko erakunde honetatik, zentzu horretan, araudiaren aldaketa edo egokitzapena sustatzera animatu nahi dugu. Izan ere, horren garrantzitsua den ekimen batek familia eta lana bateratzera zuzenduta dauden neurri mota horiei estaldura juridiko nahikoa emango lieke eta beharrezkoak ez diren interpretazioari buruzko zalantzak saihestuko lituzke.

Bestalde, legegintzako ekimen horrek Eusko Legebiltzarraren Emakumeen eta Gizonen arteko Berdintasunerako [martxoaren 2ko 4/2005 Legeak](#) ezarritakoa babesten eta osatzen du. Lege horren helburua hauxe da: herri administrazioen langileen lan baldintzak erregulatzen dituzten arauak lanaldia murrizteko eta berrantolatzeko neurriak barne hartzea. Neurri horiek emakumeen zein gizonen lana, familia eta norberaren bizitza bateratzera zuzenduta daude.

Edonola ere, aipatu beharra dugu euskal herri administrazioek ez dutela bateratze neurri horien dimentsio konstituzionala sustatzeko duten konpromisoa soilik legegintzako ekimen edo proposamen horretara mugatu behar. Une honetan, lan baldintzak arautzen dituzten akordioen testuetan gaineratu diren zenbait ezarpen garrantzitsu tartean daude. Izan ere, akordio horiek ezin dira eduki barik geratu.

Hain zuzen ere, erakunde honen aburuz, lan baldintzen akordioaren eta arauketaren esparru hori benetan aproposa da bateratze neurriak gauzatzearen alderdirik eztabaidagarrienak eta zailenak jorrazteko, hala nola, esku artean ditugun lanaldi murrizketa edota aldaketa. Zentzu horretan, negoziazio esparru horrek, zehatzagoa den aldetik, antolatzeko hautabide berriak ikertzeko aukera emango luke, bai eta eragindako zerbitzuaren ondoriozko beharrak dituzten langileen eskubideak argitzeko eta integratzeko aukera ere. Horrela, langile guztien lan baldintzak errespetatzen direla bermatuko litzateke eta gaur egun gure administrazioen jardunean dagoen desadostasun maila jaitsiko litzateke.

Dena den, jakin badakigu kontu honen ondorioz desadostasun eta kexa berriak etengabe sortuko direla. Aipatu dugun moduan, horrek ezin ditu euskal herri administrazioak atzera bota eta esparru publikoan lan egiten duten langileei familiak eta lanak sortzen dizkieten beharren bateratze maila altuagoak eskaintzeko ahaleginarekin jarraitu behar dute. Nolanahi ere, erakunde gisa, aurrerantzean ere administrazio horiei justifikazio nahikoa, objektiboa eta arrazoizkoa eskatzen jarraituko dugu, bateratze-eskaerak egiten diren modu zehatzean zergatik ezin diren onartu jakiteko.

IV. Gomendioak

- IV.1. Funtzio publikoaren gaur egungo araudia aldatzeko edota egokitzeko ekimena sustatu dadila, familia eta lana bateratzeko neurriei babes juridiko nahikoa eskaintzen dien araudia lortzeko. Neurri horiek lanaldiaren murrizketaren eta egokitzearen edo aldatzearen ingurukoak dira.
- IV.2. Neurri horien gauzatzea erraztu ahal duten ekimen guztiak sustatu daitezten langile publikoen lan baldintzei buruzko negoziazio eta akordioen esparruetan.
- IV.3. Bitartean eta edozein kasutan ere, interpretazioari dagokionez sortu daitezkeen zalantzak Konstituzio Auzitegiaren doktrinarekin bat eginez ebatz daitezten. Izan ere, hori izan da familia eta lana bateratzearen aldeko neurrien dimentsio konstituzionala.
- IV.4. Modu berean, edonola ere, bateratzea dela-eta lanaldiaren egokitzapen eskaerei ezezkoa eman aurretik, nahikoak diren arrazoiak eman daitezten, antolatzeko zailtasunak modu objektiboan eta zentzuzkoan azalduz eta eskaera horiek planteatu diren terminoetan onartzeko ezintasuna argituz eta justifikatuz.

6. Arartekoaren 6/2010 gomendio orokorra, abenduaren 30ekoa Gardentasuna eta agiri publikoak eskuratzeko eskubidea. Bereziki, ingurumen informazioa eskuratzea

I. Aurrekariak

Herritar talde ugari ari dira eskatzen informazioa gardenagoa izatea eta gizarte osoan zabaltea, eta, horren ondorioz, eztabaida pizten ari da gobernuek agiri eta artxibo publikoen gainean duten kontrolaren inguruan eta kontrol horren iluntasun eta ezkutukeria murrizteko beharraren inguruan. Zabalkunde horren arrazoa da gure garaiarekin hobeki datorren modu batean interpretatzen direla hala adierazpen eskubidea eta informaziorako eskubidea nola pertsonak administrazioetan dagoen informazioa eskuratzeko duten eskubidea. Halaber, teknologia berriak eta horiek unibertsal bihurtu izana benetako iraultza ekartzen ari dira jakintza iturriak eskuratzeko, hautatzeko, aztertze eta zabaltzeko aukerei dagokienez. Aldaketa prozesu horien etsenplu bat azken urteetan gizarte zibilean sortutako plataformetan hautematen dugu (<http://www.proaccesso.org/>, <http://www.access-info.org/>). Izan ere, plataforma horien bidez, modu aktiboan aldarrikatu da herritarrek jakiteko gogoia dutela, eta zalantzan jarri dira informazioa atxikitze murrizketa bidegabeak.

Erakunde ofizialek daukaten informazioa eskuratzeko eta zabaltzeko eskubidearen tradizio juridikoa herrialde anglosaxoietako informaziorako eskubideari buruzko legeetan dago. Aurrekaria Suedian sortu zen, XVIII. mendean. Joan den mendean, Ameriketako estatu gehienek arlo horri buruzko arauak onetsi dituzte. Hala, [Amerikako Estatu Batuetako 1966ko Informaziorako Askatasunari buruzko Legea](#) aipatu behar dugu.

Aldiz, latindar tradizioko beste antolamendu juridiko batzuk uzkurragoak izan dira datu publikoen inguruko planteamendu ireki bat egiteko orduan, eta halako datuak eskuratzeko bidea itxi diete administrazio oztopoen jakitun beren beregi hala eskatu izan duten subjektu kualifikatuei. Administrazio publikoen ezkutukeria horren jatorria administrazio burokratikoaren hemeretzigarren mendeko eredia da.

Alabaina, garaiak (eta Zuzenbidea) aldatu egiten dira. Administrazio egiturek gizarte eskaera berrietara egokitu behar dute, hau da, gobernuek irekiagoa izan behar du, tarte ilunak ezabatuta, parte hartzeko eta herritarrekiko harremanetan garden izateko printzipio demokratikoekin bat etorri.

Kontuan izan behar da informazio hori eskuratzeko eskubidea bermatzea administrazio on bat izateko eskubidearen ondoriozko eskakizuna dela. Aldi berean, informazio publikoa herritarren ondarearen parte da, eta eskubide politikoen zerbitzura egon behar du, hala nola gai publikoetan parte hartzeko eskubidearen zerbitzura.

Azken batean, printzipio horien alde egiten duen demokrazia aktiboa hurbilagoa da herritarrentzat, parte hartzeko prozesuak laguntzen ditu, bide ematen du kontrol politiko eta

instituzional handiagoa izateko eta saihestu egiten du zerbitzu publikoen eraginkortasunik eza, ustelkeria eta halako izurriak.

Bestalde, administrazio publikoek informazioa eskuratzeko eskubidea modu pasiboan baliatzeko bitartekoak jarri baino zerbait gehiago egin behar dute. Administrazioako artxibo eta erregistroetan dagoen informazioaren zabalkunde aktiboa beren eskumeneko funtzio publiko gisa antolatu behar dute gobernuek, publikitate eta gardentasun printzipioak oinarritzat hartuta.

Agiri publikoak eskuratzeko eta zabaltzeko eskubide horiek izan behar dute abiapuntua herritarrekiko harremanetan. Hori hala izanik ere, kasu balioztatu batzuetan egin liteke printzipio horren salbuespena, segurtasun nazionala, pertsonen intimitatearen eta jabetza intelektua-laren babesa nahiz delituen prebentzioa eta ikerketa oinarritzat hartuta.

Informazioaren teknologia berriek eta ezagutzak bide ematen dute administrazioen arteko eta herritarrekiko harremanen efizientzia eta eraginkortasuna hobetzeko. Administrazio elektronikoa izatea baliagarria da informazioa era erraz eta soilean eskuratu delako bermatzeko; gainera, horri esker, datu publikoak zabaltzeko zerbitzu publiko aktiboaren kalitatean eragin daiteke.

Gomendio honen helburua da garden izateko eta informazio publikoa eskuratzeko aipaturiko printzipioak betetzeari buruzko gogoeta helaraztea euskal administrazio publikoei, batez ere ingurumen informazioari dagokionez. Nahiz eta garai berri hauetan gobernua irekia den, pertsonak eta erakundeak arlo honetan beren eskubideak baliatzeko dituzten arazoak etengabeak direla ikusten dugu eskubideen defentsa erakundeetan.

Hori dela eta, gure antolamenduan informazio publikoa eskuratzeko eskubidea nola dagoen araututa aztertuko dugu, gai horri buruzko esparru juridiko berri bati dagozkion ikuspegi berriak barne hartuta. Halaber, eskubide hori baliatzearen inguruan egindako jardunak esanguratsuenak erantsiko ditugu, Arartekoaren azken txostenetan jasotakoak denak. Azkenik, gomendio honen helburu nagusia da alderdi horiei buruzko balorazio orokor bat egitea ingurumen informazioaren kasu konkreturako.

II. Gomendioak

- Garrantzitsua da [Eusko Jaurlaritzak](#) –Estatuko oinarritzko legedia abiapuntutzat hartuta– lege bat proposatzea Euskal Autonomia Erkidegoan informazio publikoaren gardentasuna eta eskuratzeko modua arautzeko. Lege horrek erregistro eta artxibo publikoak modu irekian eskuratu ahal izatea bermatu behar du.

Azken urteotan euskal administrazio publikoak erregistro eta dokumentu publikoak modu irekian eskuratu ahal izateko egiten ari diren ahaleginak bide eman behar dio esparru juridiko propio bati. Arau horretan, euskal administrazio publikoaren betebeharrak ezarri beharko dira informazio publiko erabilgarri oro banatu eta zabalduko duen

zerbitzu publiko bat sortzeko, betiere hirugarrenen beste eskubide batzuek edo ordena publikoak ekarritako murrizketak baizik ez badira. Halaber, pertsonak espediente eta erregistro guztiak eskuratzeko duten eskubidea arautu beharko du, gomendio honetan sartu diren eta [Tromsøko agiri publikoak eskuratzeari buruzko Europaren Kontseiluaren Hitzarmenetik](#) datozen printzipioekin bat etorriz.

- Eusko Jaurlaritzak [Aarhusko Hitzarmenak, 2003/4/EE Zuzentarauak](#) eta [uztailaren 18ko 27/2006 Legeak](#) dakartzan eskakizunetara egokitu behar du Ingurumenari buruzko maiatzaren [27ko 3/1998 Lege Orokorra](#). Halaber, legeak barne hartu behar ditu informazio publikoa eskuratzeko eta garden izateko lehen aipaturiko printzipioak.
- Udal ordenantzak. Euskal Autonomia Erkidegoko udalek informazioa, batez ere ingurumenari buruzkoa, eskuratzeko eta zabaltzeko ordenantzak onartzea sustatu beharko dute. Horretarako, hala Eusko Jaurlaritzak nola foru aldundiek eta [Eudel](#) euskal udalerrien elkarteak beharrezko laguntza teknikoa emateko eta gisa horretako ordenantzak idazteko lana sustatuko dute.
- Euskal administrazio publikoek behar beste baliabide izan behar dituzte legedi horren ondoriozko betebeharrak betetzeko. Bereziki, tokiko administrazioek ahalegina egin behar dute informazio zerbitzu bat edo arduradun bat ezartzeko, aurkeztutako eskabideei dagokien izapidea egiteko. Baldin eta ez badute baliabide propiorik, beharrezko zerbitzuak kontratatu beharko dituzte funtzio publiko hori betetzeko.
- Eusko Jaurlaritzaren ingurumenerako informazio eta gardentasun zerbitzuak –dagozkion foru eta udal zerbitzuekin koordinatuta– bermatu behar du Internet bidez zabalduko duela, modu eguneratuan, 27/2006 Legeko 7. artikuluan jasotako informazio guztia.

Webgune horretan, Euskal Autonomia Erkidegoko ingurumenaren egoerari buruzko informazio publiko guztia jasoko da, eguneratuta, izan propioa edo beste administrazio batzuetatik hartua, erraz ulertzeko moduko formatu batean, airearen, uraren eta lurzoruen kalitateari erreferentzia eginda.

Bereziki, udalekin eta foru aldundiekin koordinatuta, Eusko Jaurlaritzak informazio osatua izan beharko du autonomia erkidegoan ingurumen kontrolaren pean dauden jarduera guztien inguruan. Informazio horren barruan sartuko da jarduera sailkatuen lizentzia edo jakinarazpena, eta, hala badagokio, ingurumen baimen integratua eta/edo ingurumen eraginari buruzko adierazpena. Halaber, informazio hau izango du jarduera bakoitzaren inguruan: ingurumenari dakarkion kutsadura, ezarritako neurri zuzentzaileak eta atmosferara igortzeko baimenei buruzko informazioa, jabari publiko hidraulikora edo itsas-lehortarrera egindako isuriak, kutsadura akustikoa eta hondakinen sorkuntza eta tratamendua.

Halaber, ingurumen baimenik gabe edo baimena izapidetzen ari dela martxan dauden jardueren berri emango da.

IV

- Ingurumen informazioa modu unibertsal, azkar, erraz eta doakoan eskuratu behar da. Pertsona guztiek balia dezakete eskubide hori, arrazoa justifikatu gabe, modu errazean, hilabetetik gorakoa ez den epe baten barruan. Teknologia berriak erabilita, euskal administrazio publikoek epe hori 15 egun baliodunetara murrizteko aukera balioetsiko dute. Betebehar hori modu sistematikoan betetzen ez bada, diziplina ondoreak ekarri ahalko ditu izapideak atzeratzearen erantzulearentzat. Halaber, informazioa doan eskuratuko da; dena dela, hori ez da eragozpen izango kopiak eskatzen badira tasa bat kobratu ahal izateko. Euskal administrazio publikoek hobariak ezarri behar dituzte prozeduretan publiko interesdun gisa agertzen diren elkarteentzat. Halaber, tasa ordaintzetik salbuetsi beharko litzateke, baldin eta kopia gutxi batzuk eman badira edo informazioa bide telematikoetatik bidali bada.

7. Inkomunikatutako atxiloketaren eremuko berme sistemari buruzko azterlana eta hobekuntza proposamenak (testu osoa web orrian)

Arartekoak hainbat kexa jaso ditu eta oraindik ere jasotzen ditu inkomunikazio araubidea ezarri zitzaizen atxilotuei ustez tratu txarrak emateaz eta haiek torturatzeaz. Horiek denak deusezta zitezela eskatu genuen [torturaz eta tratu txarrez 2004ko abenduan egin genuen Adierazpenean](#).

Sei urte igaro eta gero, sakon aztertu nahi izan dugu horien bilakaera, eta, horretarako, oinarrizko hiru erreferentzia hartu ditugu abiapuntu: prebenitzeko eta giza eskubideak babesteko nazioarteko erakundeek denbora horretan Espainiari egin dizkioten oharrak; azken urteotan atxiloaldi inkomunikatuen lagin esanguratsuak aztertu dituzten ikerketa enpirikoetan ateratako ondorioak; eta, bukatzeko, Konstituzio Auzitegiak eta Estrasburgoko Giza Eskubideen Auzitegiak azken urteotan gai horren gainean emandako epaiak.

Guztiak batera aztertuta, erakunde honek egiaztatu du hobetzeko tartea dagoela berme-sistemaren funtsezko alderdi hauetan: inkomunikatutako atxilotuaren eskubideak epaileak kontrolatzea, abokatuaren laguntza, auzitegiko medikuak txostenak egitea edo arrazoi horregatik egiten diren salaketak ikertzea. Horiek denak aztertzeke asmoz, Arartekoak txosten zehatz bat egin du eta, txostenaren bukaeran, berariazko zenbait neurri proposatu ditu, gardentasunaren bitartez, berme-sistemaren prebentziozko eraginkortasuna gehitzeko. Hona hemen gure proposamenaren funtsezko alderdien laburpen bat:

I. Atxiloketa bideoan grabatzea

Antolatutako delinkuentzia modu jakin batzuen ikerkuntzan zuhurtziaz jokatu beharra da Konstituzio jurisprudentziak inkomunikazioa justifikatzeko adierazten duena. Horrek, ordea, ez du esan nahi ahalik eta gardentasun handiena egon behar ez denik atxilotutako pertsonaren eta hura zaintzen duten agenteen arteko elkarrekintzan. Hori dela eta, neurri hau prebentzioko nazioarteko erakunde guztiek defendatzen dute. Haien gomendioetatik eta Defendatzaile honek egindako beste batzuetatik, eraginkortasuna lortzeko hurrengo baldintzak atera daitezke:

- Sistematikoa izan behar du, eta poliziaren egoitzako eta atxiloketako toki guztiak harrapatu.
- Irudiak ez ezik, grabazio horiek soinua ere grabatu behar dute.
- Atxiloketa gertatzen den unetik bertatik, agenteen eta atxilotuaren arteko elkarrekintza toki guztia hartu behar du grabazioak, atxilotua kontra badago salbu bere intimitatea zaintzeko arrazoiak direla eta.
- Abokatu defentsariak eta giza eskubideak bermatzeko erakundeek grabaketak ikusteko aukera izan behar dute, eta grabaketak instantzia independenteek gorde behar dituzte, sor litezkeen erantzukizunak preskribatzeko epea amaitu arte.

II. Abokatuaren laguntza

Tratu txarrak prebenitze aldera, [Tortura Prebenitzeko Europako Kontseiluaren Batzordeak \(TPB\)](#) uste du atxilotuarentzat abokatuaren laguntza eskubidearen benetako eraginkortasuna dela oraindik gure lege sisteman lortu ez den itxaropena. Haren irizpideei jarraiki, eraginkortasun horretarako beharrezkoa da atxilotutako pertsonak *“pueda comunicarse privadamente con un abogado desde el primer momento del periodo de custodia, entendiéndose que, en el caso de detención incomunicada, el letrado le será designado de oficio en su nombre”*. Abokatu askatasunez izendatu ahal izatea edo ez alde batera utzita, ofiziozko abokatuak bere bezeroarekin komunikatzeko aukerarik ere ez edukitzea da TPBa zera ulertzera daramana: *“en tales circunstancias resulta difícil hablar de un derecho efectivo a la asistencia letrada; el abogado de oficio puede describirse mejor como observador”*.

Horregatik proposatzen dugu inkomunikatutako atxilotuak atxilotzen duten unetik beretik edukitzea ofizioz izendatutako abokatu izateko aukera, eta atxilotuari galdeketerik ez egitea bere abokatu aurrean ez bada.

III. Auzitegi medikuen azterketak

Osasun azterketa berebiziko garrantzia duen neurria da torturak eta tratu txarrak prebenitzeko, batez ere haren bitartez egiten duelako epaileak, funtsean, atxilotuaren eskubideen gaineko kontrola eta tutoretza. Atxilotuari aukera ematen dio horrek medikuaren lekukotzaren ebaluazio profesionala edukitzeko, eta zaintzaz arduratzen diren agenteei ere berme bat ematen die horrek salaketa faltsuen aurrean. Aitzitik, eragin horietarako eraginkorra izateko, berariaz landu behar da xede horrekin, eta prebentzioko nazioarteko erakundeek garatutako kalitate estandar batzuetara egokitu.

Beharrezkoa da egoera honetaz jabetzea eta horren ondotik jarduerak martxan jartzea. Horretan lagun dezake, gure ustez, [Auzitegiko Medikuntzako Euskal Erakundearen](#) ekarpenak, eta erakunde horren jarduera erreferentziatzen hartu dugu arlo honetan proposamen hauek egiteko:

- Derrigorrez bete beharreko protokolo bat egon dadila.
 - o Haren edukia eta egitura bat etorri beharko litzateke azaldutako nazioarteko estandarrekin.
 - o Bermatu egin beharko litzateke errekonozimenduak nahiz horiei dagozkien txostenak hari egokitzen zaizkiola, ikuskapen profesional kualifikatuaren bitartez.
 - o [Istanbulgo Protokoloan](#) bildutako jarraibide eta praktikak ezartzeko bidean aurrerantz egitea, auzitegi medikuek beren estandarrei jarraiki lan egin dezaten tortura jasan dutela alegatzen duten pertsonak baloratzeko, torturaren legezko ikerkuntzarako, hura dokumentatzeko eta agintariei topatutakoa jakinarazteko.

- Aintzat hartzea lehen begiratu batean lesio fisiko objektiboak ez egoteak ez duela esan nahi tortura edo tratu txarrik egon ez denik, markak edo lesioak egotea alegatu den tortura egiazkoa dela frogatzen duen alderdi gisa interpretatu beharko ez litzatekeen modu berean.
 - o Alegatzen den tratu txar mota gorabehera, behar diren proba osagarriak eskatzea.
 - o Aintzat hartu behar da tortura psikologikoa antzemateko zailtasunak ez duela murrizten horrek eragiten duen kaltea, ezta horiek denboran duten luzapena ere, konstituzio jurisprudentziak azpimarratzen duela ikusi bezala. Hain zuzen ere, Istanbulgo Protokoloaren sei kapitulu handietako bat tortura egon dela erakusten duten azterna psikologikoei zuzenduta dago.
- Jarraibide zehatzak eman daitezela gai honetan auzitegi medikuaren errekonozimenduak betetzen duen funtzioari buruz, gorago azaldu den zentzuan.
- Prestakuntza espezializatuko planak eta truke programak egon daitezela lan honetaz arduratzen diren sendagileentzat; horrela, ezagutza eguneratuak edukiko dituzte torturak diagnostikatzeko, bai fisikoak, bai psikologikoak, eta horien ondorioak baloratzeko.
- Auzitegi medikuek atxilotutako pertsonaren osotasuna zaintzeko ardura duen agintari judizialaren ordezkari gisa jarduten duten heinean, haiei egokitu beharko litzaieke erabakitzea xede horretarako egin behar diren errekonozimenduak edo probak zein toki eta unetan egingo diren, Epaileak finkatzen duen aldizkakotasunarekin, betiere. Zentzu horretan, eta atxilotuari egiten zaion lehen osasun errekonozimendua poliziaren bulegoetara eramán aurretik egin dadin, beharrezkoa da hori agintzen duen Epaitegiaren erregua behar besteko aurrerapenarekin iristea –eta hori ez da beti gertatzen, egiaztatu ahal izan dugunaren arabera–.
- Agintari judizialaren eta auzitegiko profesionalaren arteko jarduera horretan eraginkorra dela egiaztatu den formula bat haien artean harreman bide irekiak eta jorriak egotearena da, kasu zehatzetan zalantzak ebaztearen alde egiteko eta, halaber, poliziaren aldetik edozein jarduera desegoki egon dela erakusten duen susmoa dagoenean berehala informatzeko, agiri honetan adierazitako baldintzetan eta harremanetan jartzeko ohiko bidea faxa izatea saihestuz.
- Halaber, gomendagarria da auzitegi medikuen taldean lehen osasun azterketan parte hartu duen auzitegi mediku bat eta beste profesional berri bat egotea, eta horrela behin eta berriro jardutea, eta azterketak Auzitegiko Medikuntzako Erakundeen bulegoetan egitea.
- Osasun azterketaren konfidentzialtasuna bermatzea; horrela, hura ez dute zaintzaren ardura duten agenteek ikusi edota entzungo, osasunaren alorreko langileek beren beregi horrelakorik eskatzen ez badute behintzat.
- Aukera ematea atxilotuak berak izendatutako mediku batek aztertzeko, auzitegi medikuaren azterketa eskuratzeaz gain eta haren aurrean. Horrekin, osasun kontrola eta zaintzaren multzoa zabaltzeaz gain, poliziaren jarduna nahiz auzitegi profesionalarena berarena zalantzan jartzea saihestuko litzateke.

IV. Familia jakinaren gainean jartzea

Atxilotuak eskubidea du berak aukeratutako hirugarren pertsona bati atxiloketa jakinarazteko eta hori da TPBrentzat oinarritzko hiru bermeetako bat, abokatuaren laguntzarekin eta osasun azterketarekin batera. Gomendio horren ildo beretik, Eusko Jaurlaritzaren [Herri-zaingo Sailak](#) inkomunikazio araubidean atxilotutako pertsonen familiei telefono bidezko arreta emateko zerbitzu bat du, atxiloketa egiteko arrazoari eta hura egin den tokiari buruz, atxilotuaren osasun egoerari buruz eta, hala badagokio, behar izan ditzakeen sendagaiak iritsarazteko dauden bideei buruz –sendagilearen aginduaren ondotik– informazioa emateko. Edonola ere, uste dugu horri buruz ematen den informazioak jaso egin behar duela ere pertsona atxiloturik zein tokitan duten. Halaber, komenigarritzat jotzen dugu zerbitzu hori emateko erabiltzen diren deiak grabatzea; horrela, behar hori atenditzeko duen eraginkortasuna egiaztatu ahalko da.

V. Poliziaren jardunak

Atxilotutako pertsonaren eta hura zaintzen duten agenteen arteko elkarrekintzan gardentasuna egoteko nahitaezkoa da, azkenik, atentzioa erakartzea atxiloketak iraun bitartean poliziak burutzen dituen jarduera batzuekin zerikusia duten alderdi batzuetara. Horren bidez, jarduera horiek nazioarteko gomendioetara eta arlo honetako jurisprudentziako irizpideetara egokitzen direla ziurtatu nahi da:

- Atxiloketa erregistratzeko liburuan une bakoitzean erregistratzea atxilotuarekin gauzatzen diren eginbide guztiak, atxilotzen den unetik bertatik.
 - Bertan sartuko lirateke bai poliziaren bulegoetatik kanpo egiten diren joan-etorriak –errekonozimenduak, osasun azterketa, eta abar–, bai bulegoetan bertan egiten direnak.
 - Zehaztu egin beharko lirateke bai jarduera bakoitzaren arrazoa (“eginbideak egin” motako deskripzio orokorrak saihestuz), bai hura gertatzen den unea eta tokia. Horrela, posible izango da bertan jasotako deskripzioa eta poliziaren zaintza jasotzen duen ikus-entzunezko grabazioa alderatzea.
- Agenteak identifikatzea: egon daitezkeen abusuak ikertzeko eraginkortasunak eskatu egiten du atxilotuarekin une bakoitzean harremana eduki duten agenteak identifikatzeko aukera edukitzea. Horretarako, gomendagarria da honakoa:
 - Zaintzak iraun bitartean, jarduera bakoitzaren erregistroan identifikatuko duen zenbakia edo erreferentzia daraman uniformea jantzita edukitzea, eta hori aldagarria izan ahal izatea eta bere identifikazio profesionalarekin bat datorrena ez izatea, haren segurtasuna zaintze aldera.
 - Atxiloketa erregistratzeko liburuan atxilotuarekin egiten den eginbide bakoitza adierazten denean, identifikazio zenbaki edo erreferentzia hori jasota azaltzea

bertan parte hartzen duten agente guztiei dagokienez, eta ez bakarrik zaintzaren kasuan kasuko txandaren arduradunari dagokionez.

- Aitorpena hartzen denean, hura esku hartzen duten agenteen identifikazioarekin hastea. Horrela, atxilotuari esleitutako abokatuak egiaztatu egin ahalko du, haien segurtasuna zaintzeko egokientzat jotako bidea erabilia, horri buruz aktan islatu diren datuen zorrotasuna.

- Atxilotua burua estalita ez edukitzea, burua beherantz edukitzera ez behartzea, ezta jarrera behartuetan ere.
- Atxilotuari gauzez atsedena hartzea ahalbidetzea, etendurarik gabe, eta egunean zehar erregularitasunez ematen zaizkion otorduak edukiz haietako bakoitzari dagokion ordutegi egokian.

VI. Jendeak ezagutzeko protokoloak

Uste dugu komenigarria dela berme izaera duten neurriak eta mekanismoak Protokolo edo Erabakietan bilduta geratzea, haien ezarpenaren gaineko jarraipena egitea posible izan dadin. Halaber, garrantzitsua da Protokolo eta Erabaki horiek jendaurrean jartzea; helburua haien edukia ezaguna izatea da, bai atxilotuen, haien abokatuen eta senideen partetik, bai gizarte osoaren partetik.



V. ATALA

TXOSTEN BEREZIAK



1. 2010. URTEAN AURKEZTUTAKO TXOSTEN BEREZIAK

1.1. TXOSTEN BEREZIA: EAEKO ERAKUNDEEN JARDUNA NERABEEN DROGA KONTSUMOAREN ARLOAN



Apirilaren 19an eskuratu zitzaion Eusko Legebiltzarreko lehendakariari nerabeen droga kontsumoaren arloan EAEko erakundeek egiten duten jardunari buruzko txosten berezia. Gero, 2010eko ekainaren 23an, Eusko Legebiltzarreko Giza Eskubideen eta Herriarren Eskaeren Batzordeari aurkeztu zitzaion.¹

Txostenaren gaia:

Txosten honek Eusko Legebiltzarraren eskaerari erantzuten dio, eta gizartean eztabaidatzen den eta kezka sortzen duen gai bati heltzen dio: nerabeen eta drogen arteko harremana, askotan arazoak sortzen dituen.

Arartekoaren txostenak datu horiek erabiltzen ditu eta, nagusiki, egoera horien aurrean erakundeek ematen dituzten erantzunak aztertzen ditu; emaitzak zein diren, eragileek emaitza horri buruz duten iritzia zein den, sendotu edo hobetu beharreko jarduera ildoak zein diren...

Kontsumoari buruzko datuak irmoak dira: EAEko ikasleen artean, % 28k erretzen du, nahiz eta erretzaileen ehuneko handienak (% 7,5) egunean zigarro 1etik 5 zigarrera bitarte

¹ [Agerraldiaren testu osoa](#) eskura daiteke Arartekoaren web orrialdean.

erretzen dituela esaten duen. Gazteen % 40,5ek alkohola 40 aldiz edo gehiagotan probatu du bere bizitzan zehar. Azken urtebetean, % 24,8k maiztasun berarekin kontsumitzen jarraitu izan du, eta % 3,4k egunero hartzen du, azken hilabetean alkohola 40 aldiz edo gehiagotan edan duelako. Bizitzan zehar % 44,5ek probatu du haxixa; azken urtebetean, % 35,5ek, eta azken hilabetean, % 26k. Erretzeko ohitura duten pertsonen artean (azken hilabetean), % 8,2 *cannabis*aren arriskuko kontsumitzailetzat hartzeko modukoak dira. Legez kontrako drogen artean, kokainak du bigarren postua, eta gero anfetaminak daude.

Hala ere, ikasle gehienek noizbait drogak probatzen dituzten arren (batez ere tabakoa, alkohola eta cannabis), egia da gehienek ez dutela drogak aldizka kontsumitzen jarraitzen denbora aurrera joan ahala. Hortaz, garrantzitsua da desberdintzea noizean behin kontsumitzea, maiz kontsumitzea, arrisku larriarekin kontsumitzea, mendekotasuna. Zorionez, nerabe askok ez du drogarik kontsumitzen edo noizean behin kontsumitzen du, askotan garapen prozesuari lotuta, esperimintatzeko edo taldean sartzeko, kide berdina izanik. Honek ez du esan nahi etorkizunean droga-mendekotasuna duen pertsona izango denik.

Txostenak berezko izaera duten bi zati nagusi ditu: lehenengoa datuei buruzkoa; eta bigarrena iritziei buruzkoa, bertan jaso eta aztertu baititugu iritziak.

Iritzien zatiari dagokionez, 5.3 kapitulu edo atalarentzat arreta berezia eskatu nahi dugu: kapitulu horretan nerabeen beren hitza islatu dugu. Hor nerabeek hainbat eta hainbat konturen gainean duten iritzia bildu dugu: zer da haientzat prebentzioa; nor da haien ustez toxikomanoa, zergatik kontsumitzen dute; drogak lortzea erraza zaien; adinak edo sexuak kontsumoan duen eragina; nola sailkatzen dituzte drogak "haiek"; nola baloratzen dute eragile sozialen esku-hartzea (polizia, eskola, familia, hedabideak...). Gai honetan eta haiek tartean hartzen dituzten guztietan, oso garrantzitsua iruditzen zaigu adingabeen iritzia jasotzea: haien iritzia zuzenean ezagutzea.

Nolanahi ere, eta logikoa denez gero, beste gizarte eragile batzuen iritzia ere bildu ditugu (5. eta 6. kap.); besteak beste: familiak, irakasleak eta adingabeekin lotutako beste gizarte instantzia batzuk ere.

Oso garrantzitsutzat jotzen da nerabeek drogak kontsumitzeko duten jarrera aztertzea, ez isolatutako fenomeno gisa, gure gizarteko testuinguruan baizik.

Ondorioak eta gomendioak:

Txosten honek argi zuten du gutxienez bi arlok hobetzeko premia handia dutela:

- 1) Arlo honetan lanean diharduten instantzia guztien lankidetzak.
- 2) Prebentzio selektiboaren garapen handiagoa, arrisku edo zaurgarritasun egoera berezietan dauden nerabeen sektore berezientzat zuzendua.

Arartekoaren lehenengo gomendioek, hain zuzen ere, bi gai horiek dituzte helburu (1etik 5erako gomendioak, erakundeen koordinazioa eta lidergoari buruzkoak; 6tik 11rako gomendioak, prebentzio selektiboari buruzko jardueren gainekoak, bereziki zaurgarriak diren pertsoneri zuzenduak).

Gainerako 21 gomendioek aintzat hartuko diren hiru eremuak (eskola, familia eta aisia) hobetzeko proposamenak dituzte. Era berean, pertzepzio sozialean eta nerabeen beren parte hartzeari buruzkoa ere badaude (9. kapitulua). ([Ikusi Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren txostenaren 5.1. atala](#)).

1.2. TXOSTEN BEREZIA: EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO OINARRIZKO GIZARTE ZERBITZUEN EGOERA



Ekainaren 22an eman zitzaion Eusko Legebiltzarreko lehendakariari Euskal Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte zerbitzuen egoerari buruzko txosten berezia. Gero, 2010eko urriaren 1ean, Eusko Legebiltzarreko Giza Eskubideen eta Herritarren Eskaeren Batzordeari aurkeztu zitzaion.²

Txostenaren gaia:

Oinarrizko gizarte zerbitzuak, jakina denez, herritarrei ematen zaien gizarte-arreta antolatze-ko bektorea dira. Horrela, ukaezina da gizartean zerbitzu horiek jasotzeko eskaera dagoela, EAEko gizarte-zerbitzuen sistemarako sarbide gisa; era berean, ukaezina da herritarrek oso iritzi ona dutela zerbitzu horien eginkizunaz eta erabilgarritasunaz.

Txosten hau lantzen hasi zenean, Arartekoak hiru helburu zituen: zerbitzu horiek gaur egun nola dauden ikustea, ikuspegi gehientsuenak aztertuz, baita zerbitzuon oraingo eta geroko ahalmena ere; 1999n lehenbiziko txostena egin zenetik gaur arte izan duen bilakaera aztertzea, eta, aldi berean, txosten hartan Arartekoak egindako gomendioak zenbateraino bete diren baloratzea; eta, azkenik, hainbat ondorio eta gomendio proposatzea, hobetu ahal izateko eta beren eginkizuna egoki beteko dutela bermatzeko, orain dauden edonolako eskakizunen arabera.

² [Agerraldiaren testu osoa](#) eskura daiteke Arartekoaren web orrialdean

Txostena lehentasunezko hiru aztergairen inguruan eratu da:

- Oinarrizko gizarte zerbitzuetan giza baliabideak eta baliabide materialak antolatzea. Giza baliabideei dagokienez, plantillak hornitzea, bertako langileen lan-baldintzak, segurtasun-baldintzak eta laneko osasuna, lan-zama eta trebakuntza; eta baliabide materialei dagokienez, zerbitzuen irisgarritasuna, hornitura materialak eta informazio teknologien erabilera.
- Oinarrizko gizarte zerbitzuen erabiltzaileak artatzea: erabiltzaileen eskubideak bermatzearekin eta jasotako zerbitzuarekin pozik egotearekin lotutako alderdiak, baita gizartean parte hartzeko sistemak eta presako prozedurak ere.
- Oinarrizko gizarte zerbitzuetan gizarte ekintza burutzea, zerbitzu horiek sistemarako sarbide gisa jarduteko duten ahalmena aztertuz, kasuak kudeatzea eta zerbitzu espezializatuekin koordinatzea eta lankidetzan aritzea, besteak beste.

Txostenaren ondorioetan, oinarrizko gizarte zerbitzuen argazki oso eta konplexua egin da. Ondorio horiek benetako egoera islatzen dute, bi zertzelada hauei esker:

- Oinarrizko 216 unitateren iritziak jaso dira, hau da, Euskal Herriko unitate guztietatik %82,4renak.
- Informazioa eman digute unitate horietako arduradunek, bertan lanean diharduten profesionalak, zerbitzu horien erabiltzaileek, udal arduradunek, lankidetzan aritzen diren eragileek, zuzenean parte hartzen duten adituek eta eragileek eta, oro har, herritarrek.

Ondorioak eta gomendioak:

Unitateei berei eta administrazio eskudunei laguntzeko tresna moduan, txostenaren bukaeran hainbat gomendio egin dira, zortzi arlotan egituratuta: gomendio orokorrak; kontzeptu, zuzenbide eta antolakuntzari buruzko gomendioak; zonakatzearen gaineko gomendioak; zerbitzuak jasotzeko prozedurei buruzkoak; langileen ingurukoak; banakako eta familiako esku-hartzeari buruzkoak; erabiltzaileen eskubideen eta zerbitzuen kalitatea neurtzearen gainekoak; eta, azkenik, oinarrizko gizarte zerbitzuak komunitatean parte hartzeari buruzko gomendioak eta bigarren mailako arreta-sarearekin koordinatzeari buruzkoak.

Gomendio orokorretako batzuk azpimarratu behar dira, argiro hobetu daitezkeen arlo bezala:

1. Izaera finalista duen finantzaketa ezarri behar da, udalentsat nahikoa eta egonkorra izango dena, oinarrizko gizarte zerbitzuak giza baliabideez eta baliabide materialez hornitzeko.
2. Gizarte zerbitzuetako profesionalen adierazleak edo ratio egokiak zehaztu behar dira, kontuan hartuz gizarte-laneko langileak, administrazio langileak eta gizarte-heziketakoak.
3. Baloratzeko eta diagnostikatzeko tresna komunak erabili behar dira, eta gizarte-fitxaren eta arreta pertsonalizaturako planaren eredu homogeneoak.

4. Ustiaketa komuna egiteko tresna informatikoak zehaztu beharra dago. Tresna horiek zerbitzu mota eta unitate ezberdinei elkarrekin jarduten utzi behar diete; eta zerbitzuen eta herritarren arteko elkarrekintza ere ahalbidetu behar dute.
5. Zerbitzuen arteko koordinazioa biziagotu behar da, baita zerbitzuen eta bigarren mailako arreta-sarearen artekoa ere.
6. Herritarrek eta komunitateak parte hartzeko bideak bultzatu behar dira.

Txostenean barrena funtsezko bi ideia nabarmentzen dira, eta txostena iruzkintzeko eta laburtzeko balio dute:

- Funtzionatzen duen baliabidea da, eta Euskadin dauden oinarrizko gizarte zerbitzuen 262 unitateek lehen mailako sare sendoa osatzen dute. Sare horrek eginkizun garrantzitsua eta behar-beharrezkoa betetzen du, gizarte zerbitzuak egiten dituelako eta zerbitzuez hornitzen duelako. Gainera, zerbitzuok erabiltzen dituzten pertsonak ontzat jotzen dituzte.
- Jakina, hainbat behar eta akats ere badira. Horiek oinarrizko gizarte zerbitzuetan eragiten dute, zenbait mailatan, eta lehenbailehen konpondu behar dituzte Euskadiko hiru erakundeek, era koordinatuan lan eginez. Horrela saihestuko da gizarte-eskaeren ondorioz oinarrizko gizarte zerbitzuek gainezka egitea.

2. 2010. URTEAN EGINDAKO TXOSTEN BEREZIAK

2010. urtean aurrerapenak egin dira hainbat txosten berezi prestatzen:

- Euskal Autonomia Erkidegoko garraio publikoak duen irisgarritasunari buruzko txosten berezia.
- Arrisku egoera berezietan dauden adingabeen gaineko txostena.
- Abenduaren 14ko 39/2006 Legea aplikatzearekin lotura duen txostena. Lege hori norberaren autonomia sustatzeari eta mendekotasun egoeran dauden pertsonak artatzeari buruzkoa da.

Txosten horiek 2010. urtearen azken hilabeteetan bukatu dira eta 2011ko lehen lauhilekoan argitaratu eta aurkeztuko dira.

1) Euskal Autonomia Erkidegoko garraio publikoak duen irisgarritasunari buruzko txosten berezia

Mugikortasuna, batetik bestera higitzeko ahalmentzat hartuta, ezinbestekoa da pertsona bat gizartean, kulturen eta ekonomian txertatzeko. Norbanakoaren eskubidea da eta horrelaxe ulertu eta tratatu behar da gizartean. Hala ere, egiaz, oraindik etengabeko oztupoak daudenez gero, batez ere garraio arloan, Arartekoa hainbat kexa jasotzen aritu da gai horren gainean. Kexa horien berri idatzia eman dugu elkarren jarraian egin ditugun urteko hainbat txostenetan.

Txostenaren helburua da EAEko garraio sistema publikoaren akatsak eta gabeziak identifikatzea, mugikortasun urriko pertsonen joan-etorrien segurtasunari eta funtzionaltasunari dagokienez.

Azterketa-diagnostikoaren barruan sartu da Euskadiko hiru lurralde historikoetako garraio publikoaren sistemaren sare osoa, alegia, sare erregularra, jendeak oro har erabilitakoa, jatorria edota helmuga EAEn duena. Horregatik, azterketa horretan honako hauek hartu dira kontuan: 15 trenbide; jardunean dauden bi tranbia sistemak (Bilbokoa eta Gasteizkoa); Bilboko metropoli sistema; errepide sistema (hiriko, hiriarteko eta ibilbide luzeko lineak); eta, azkenik, Euskal Herriko hiru aireportuak.

Txostenean ondorio zehatzen atala agertzen da, garraio-sistemen arabera berezita, eta, atal hori osatzeko, bukaerako ondorio bat. Era berean. Gomendioen atala ere egin da, garraio-sistemen arabera antolatuta eta, horien barruan, administrazio eskudunen edo azpiegituraren operatzaile edo kudeatzaileen arabera, ikuspegi sistematikoagoa izateko.

Gainera, txosten horrekin urrats garrantzitsua egin da gardentasunari eta Arartekoaren txosteneko informazioa eta datuak irekitzeari dagokienez, interesatuta dagoen edonork horiek erabili eta berrerabili ahal izan ditzan. Aldi berean, etorkizunean, garraio-sistema horien kokapenari eta irisgarritasun-baldintzei buruzko mapa eskuragarri jarriko da herritarrentzat Arartekoaren web gunean, eta mapa haren oinarri da txosten hau.

2) Arrisku egoera berezietan dauden adingabeen gaineko txostena

Urteotan, Ararteko erakundeak lehentasunezko arreta ematen aritu da egoera txarrean bizi diren edo premia bereziak dituzten haur eta nerabe hauei: arriskuan edo babesik gabe dauden haurrak, babes-sistemetan hartutakoak; bakarrik dauden adingabe atzerritarrak; nerabe arau-hausleak; ezgaitasunarekin, egoera sozioekonomikoarekin, jatorri edo etniarekin eta abarrekin lotutako premia bereziak edo berariazkoak dituzten ikasleak; buruko osasun arazoak dituzten adingabeak; droga-kontsumo gatazkatsuak dituzten nerabeak; eskola-jazarpena nozitzen duten adin txikikoak...

Ahultasun bereziko beste egoera batzuei buruz ere egin dira hainbat jardura: genero-indarkeriazko egoeretan haurrei tratu txarrak emateaz; teknologia berriak erabiltzearen edo gehiagi erabiltzearen ondoriozko arriskuez; hedabideetan adin txikikoak tratatzeko moduz; edo gehiengoak ez bezalako joera sexuala duten haur edo nerabeak onartzeaz... Arazo horiek ere landu dira txosten honetan, baina ez hain zabal.

Horrela bada, txosten berezi hau Haur eta Nerabeentzako Bulegoak egin du, Arartekoaren berezko balia bideekin, eta bertan sistematikoki aztertzen ahalegindu da haurrei bereziki eragiten dieten egoera jakin batzuk, izan ere, egoera horiek ahulago bihurtzen dituzte haurrak, bai beren eskubideei dagokienez, bai beraiek modu egokian hazteari dagokienez.

Beraz, berariazko hobekuntzak egin behar dira haurrei eta nerabeei arreta ematearekin zerkusia duten sistemetan:

- babes sistemetan;
- gazte justiziaren sisteman;
- hezkuntza sisteman;
- osasun sisteman...

Horretarako, 46 gomendio egin dira eta, bukatzeko, azken gomendioa, ahultasun egoerak eta horien bilakaera aztertu beharraz. ([Ikusi Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren txostenaren 5.2. atala](#)).

3) Abenduaren 14ko 39/2006 Legea, norberaren autonomia sustatzeari eta mendekotasun egoeran dauden pertsonak artatzeari buruzkoa. Lege hori aplikatzearen gaineko txostena.

Mendekotasun egoeran dauden pertsonak talde bereziki ahula osatzen dute, eta ahultasun horrek zaildu egiten die beren eskubideak egiaz baliatzea. Horregatik, herri-administrazioek bultzatzen dituzten berariazko babes-neurriek eragin onuragarria izan behar dute eskubide horiek baliatzean, pertsona horien duintasuna eta bizi-kalitatea errespetatzean.

Lege hori indarrean jarri zenetik, euskal administrazioek –batez ere foru aldundiek, prozesu horretan ageriko protagonismoa baitute– egin dituzten urratsak aztertzen aritu da erakunde

hau, eta jasotako zenbait kexari esker jakin du zeintzuk diren gairak behar diren oztopo nagusiak. Gaiarekin zerikusia duten administrazioen laguntzarekin, lege horren ezarpenak eragindako pertsonen kolektibo batzuek egin dituzten ekarpenekin eta mendekotasun egoeran dauden pertsonen eta horien zainzaileen testigantzekin hurbiletik aztertu ahal izan dugu egiaz nola ezarri den EAEn Estatuko lege hori –norberaren autonomiari eta mendekotasun egoeran dauden pertsonak artatzeari buruzkoa–.

Txosten berezi hori ere Arartekoak berezko dituen baliabideekin egin da. Bertan aztertu dira mendekotasuna babesteko araubide juridikoa, gure erkidegoan araudi berriak izan duen eragina (alderdi kuantitatibo nahiz kualitatiboak), mendeko pertsonak EAEn duen profila, lege horretan xedatutako prestazio eta zerbitzuetara jotzeak euskal herritarrengan izan duen eragina, legearen ezarpenak eragindako taldeek egindako balorazioak, jasotako kexen aurrean Arartekoak izan duen esku-hartzea eta horietaz duen iritzia, baita eragindako pertsona batzuen testigantza ere.

Azkenik, txostenean ondorio nagusiak bildu dira, eta hainbat gomendio, mendekotasuna babestu eta norberaren autonomia sustatzearen arloan herri-administrazioek onartutako neurriak hobetze aldera.



VI. ATALA

GIZARTEAREKIKO HARREMANAK



1. SARRERA

Aurreko urteetako txostenetan ez bezala, aurren, ikusgarritasuna hobetzeko asmoz, gizarte antolatuekin eta Arartekoarengana 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 arazoan begiak eta belarriak dira. Haien informazioari esker, jardunak hasten ditu ofizioz eta politika publikoen ebaluazio egiazkoagoa egiten du Arartekoak.

Arartekoaren erakundeetan beti baloratu dugu elkarte horiek eta boluntarioek egiten duten lana. Gizarte esku hartzeko hirugarren sektorea, une honetan, pertsonen eskubideen gizarte sistemaren bideragarritasunaren zutabeetako bat da. Orian bizi dugun krisialdian inoiz baino argiago ikusten dugu haien lanaren garrantzia. Era berean, inoiz baino babes publiko handiagoa behar dute haiek beren gizarte baliabideei eusteko. Bidezkoa da hau aitortzea eta gizartearen eta erakundearen aurrean hala aldarrikatzea. Argi eta garbi dago EAEn gizarte ongizatea beste lurralde eta estatu batzuetan baino sendoago mantentzen dela. Baina horregatik hain zuzen ere, erakundeek eta gizarteak laguntza eman behar diete egunetik egunera eta trukean ezer eskatu gabe beren lanarekin gizartearen eta baztertutako pertsonen arazorik larrienak beren gordintasun osoan ager daitezela galarazten dutenei. Izan ere, zenbait iturriren kalkuluen arabera, EAEn herritar guztien %10 eta %15 artean prekaritasun egoeran edo gizarte bazterketako arriskuan daude.

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 hobea emateko eta tratu hobea eta eraginkorragoa emateko.

- Kasuan bitartekari lana egitea. Izan ere, askotan, administrazioak zuzen jokatu duen arren, gure esku hartzearekin, hurbileko tratua emanez, errealitatearen edo jardun den kasu zehatzaren ikuspegi ezberdina eskainiz edo araua modu malguagoan interpretatuz, pertsonen arazo zehatzak konpondu ahal izaten dira, edota berdintasun ezeko, babesik gabeko eta bidegabeko egoerak eragozten dira.

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.

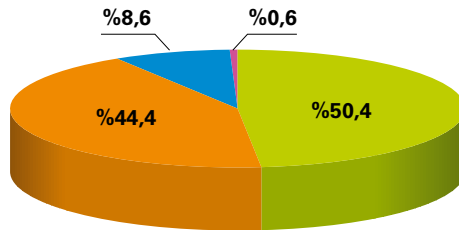
– Erreklamazioak egiten dituzten pertsonen ezaugarriak

2010. urtean aurkeztutako kexen analisi soziologikoak ez du aldaketa esanguratsurik erakusten aurreko urtearen aldean.

Aldaketa txiki batzuk daude, garrantzi eskasekoak, aurreko urtearekin alderatuta: emakumeek aurkeztutako kexak murriztu dira eta kolektiboek aurkeztutakoak gehitu dira. Horrek gogoeta egin arazi behar digu kexak aurkezteko modu ez hain pertsonalizatu horri buruz (normalean idatziz edo internetez aurkezten dira).

Xehetasun handiagoz begiratuta, esan dezakegu gizonen presentzia handiagoa dela barne, ogasun, ingurumen eta jarduera ekonomikoaren antolaketa arloetan. Emakumeen parte hartzea, aldiz, handiagoa da adineko pertsonak, berdintasun, umeak eta nerabeak, etxebizitza eta administrazio publikoetako langileak arloetan.

Kexa kolektiboen tipologiaz esan dezakegu ugarienak barne arlokoak direla, gero hezkuntzakoak, araubide juridikokoak, administrazio publikoen ondasun eta zerbitzuetakoak, hirigintza eta lurraldearen antolamendukoak, ezindutako pertsonenak eta ume eta nerabeenak, portzentajerik handiena daukana.

14. grafikoa. Jasotako kexen banaketa, kexagileen ezaugarrien arabera

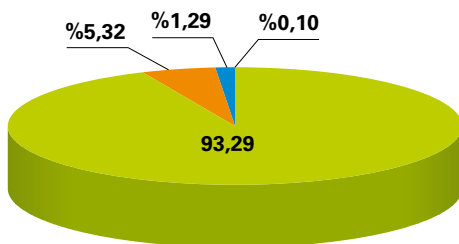
GUZTIRA 1.859

- Gizonezkoak - 937
- Emakumezkoak - 751
- Taldeak - 160
- Identifikatu gabeko pertsonak - 11

– 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.

15. grafikoa. Kexen banaketa, erabilitako hizkuntzaren arabera

GUZTIRA 1.859

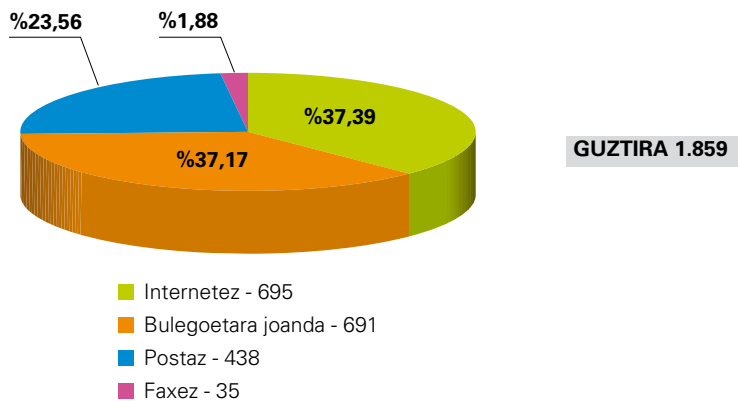
- Gaztelania - 1.734
- Euskara - 99
- Ele biak - 24
- Katalana - 2

– Kexak aurkezteko era

Kexak aurkezteko moduari buruzko datuek erakusten digute erreklamazioak aurkezteko bide nagusia Internet dela (%37,39). Horregatik, Arartekoak herritarrekin harremanetan sartzeko formatu elektronikoak bultzatzea erabaki du.

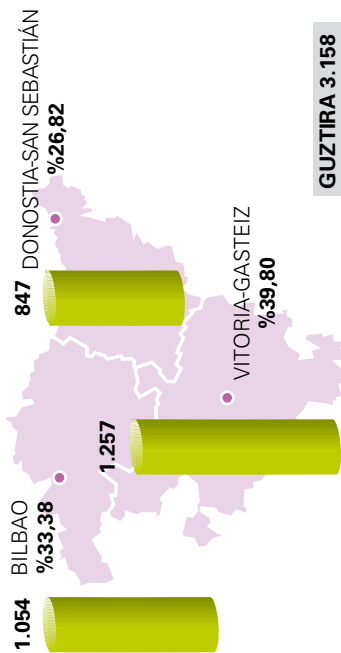
Datuak 2009. urteko datuekin alderatuz gero, argi dago Arartekoaren 3 bulegoetara joanez egin diren kexen eta telematikoki aurkeztu diren kexen arteko aldea.

16. grafikoa. Kexen banaketa, aurkezteko eraren arabera



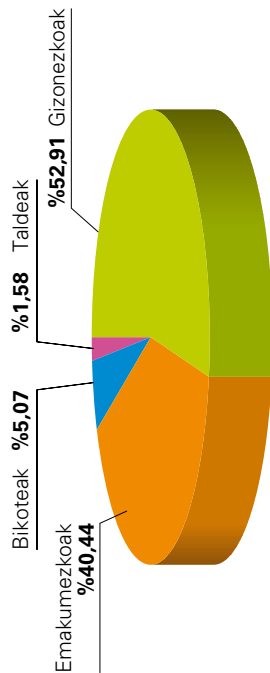
– Arreta zuzeneko bulegoetara bertaratutako pertsonen ezaugarriak

17. grafikoa. Arreta zuzeneko bulegoetara egindako bisitak



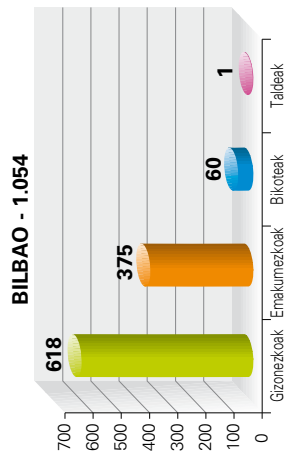
GUZTIRA 3.158

18. grafikoa. Arreta zuzeneko bulegoetara bertaratutako pertsonen ezaugarriak EAE

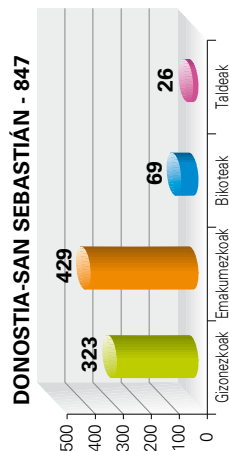


BISITAK EAEN, GUZTIRA - 3.158

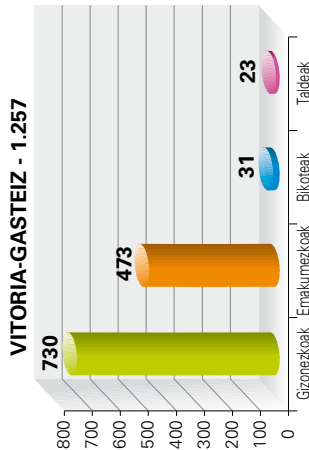
19. grafikoa. Arreta zuzeneko bulegoetara bertaratutako pertsonen ezaugarriak



20. grafikoa. Arreta zuzeneko bulegoetara bertaratutako pertsonen ezaugarriak



21. grafikoa. Arreta zuzeneko bulegoetara bertaratutako pertsonen ezaugarriak



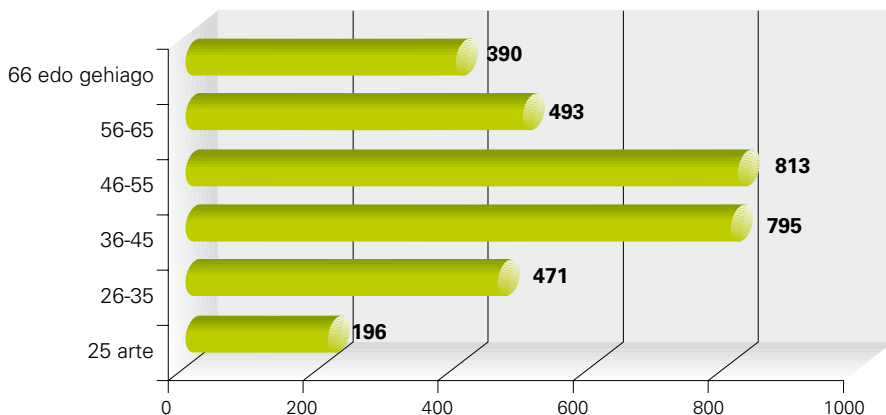
Ikus daitekeenez, ezaugarri hauek ez dira oso ezberdinak urtean zehar kekek aurkeztu dituzten pertsona guztien ezaugarrietatik (ikusi aurreko datuak), kekek idatziz edo telematikoz aurkeztea nahiago duten kolektiboak salbu.

– Arreta zuzeneko bulegoetara etortzen diren pertsonen adina

Datuak adin taldeen arabera aztertuz gero, ikusiko dugu Gasteizen 25 urtetik beherako pertsonen bisitaldien kopurua egonkortu eta are handitu dela. Gehikuntza hori, batez ere, Arabako Foru Aldundiaren tutoretza frogatzen duten agiriak ez egoteagatik erreklamazioak aurkeztu dituzten adingabeok ekarri dute.

22 taula. Arreta zuzeneko bulegoetara etorritako bisitarien banaketa, adin multzoka

Adina	Bilbao	Donostia–San Sebastián	Vitoria– Gasteiz	Guztira	%
25 arte	17	20	159	196	6,21
26–35	118	113	240	471	14,92
36–45	291	194	310	795	25,17
46–55	314	232	267	813	25,74
56–65	174	161	158	493	15,61
66 edo gehiago	140	127	123	390	12,35
Guztira	1.054	847	1.257	3.158	100

22. grafikoa. Arreta zuzeneko bulegoetara etorritako bisitarien banaketa, adin multzoka

3. 2010. 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.

2010. urtean, aztertutako arazoetan zuzenago inplikaturik dauden elkarteekin lankidetzan aritu garenez gero, errazagoa izan da ezohiko txostenak egitea; batzuk urte berean argitaratu dira, eta beste batzuk laster argitaratuko dira.

Horien artean honako hauek aipa ditzakegu:

- Mendetasun egoeran dauden pertsonen ematen zaien arretari buruzko txostena. Txosten horretan, modu aktiboan hartu dute parte gaixotasun edo ezgaitasunen bat duten pertsonen elkarte eta senitarteko askok (txostena 2011n argitaratuko da).
- Autonomi erkidegoko garraio publikoaren irisgarritasunari buruzko txosten berezia, iazko otsailean argitaratua.
- Arrisku egoera berezietan dauden adingabeei buruzko txosten berezia, laster argitaratuko dena.

Baina alde batera utzita zenbait txostenen inguruan egindako ezohiko jardun horiek, eta batez ere aipaturikoen arteko lehenengoa, Arartekoak 2010. urtean ere gizarte eragileekiko harremana zaintzen jarraitu du bere ohiko jardunean. Batez ere, egoera txarrean dauden pertsonen laguntzeko edo askotariko gizarte arazoak konpontzeko lanean aritzen diren elkarte, erakunde eta taldeekin: giza eskubideen aldeko taldeak, atzeritarrei, presoei 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 elkarten arteko federazioak aprobetxatuz;
- haiek antolatutako jardueretan parte hartuz eta Arartekoak sustatutako beste jardueren batzuetan parte hartzera gonbidatuz.

Hala, 2010. urtean, Arartekoak lankidetzaren harremanak izan ditu, estuagoak edo ez hain estuak, honako elkarte, erakunde eta gizarte talde hauekin:

- Adelprise
- Adiskidetuak
- Adra
- ADSIS–Bestalde
- Aizan
- ALCER, giltzurrunetako gaixoen Gipuzkoa eta Bizkaiko elkarte
- Aldarte – Gay, lesbiana eta transexualen arretoa zentroa
- Amiarde
- AMPEA – Arabako Emakumezko Profesional eta Enpresaburuen Elkarte
- APAI (Berdintasun Agenteen Elkarte Profesionala)
- APIA–haurrei eta nerabeei laguntzeko elkarte
- Arrats
- Askabide
- Martxoaren 3a elkarte
- AESE elkarte
- Al Indimay eta El Miloud Mokhari elkarte
- Bizitza Berria elkarte
- HIESaren aurkako Arabako Herritar Batzordea
- HIESaren aurkako Gipuzkoako Herritar Batzordea
- Clara Campoamor Elkarte
- Arabako aljeriarren kultur elkarte
- Presoei laguntzeko elkarte (ADAP)
- Alde Zaharreko eskolako famili elkarte
- Banandutako famili gurasoen elkarte
- La Terraza guraso elkarte
- Afroamerikar bizilagunen elkarte
- Abetxukoko auzokide elkarte
- Genozidio frankistaren biktimen elkarte
- Umeen protesien erabiltzaileen elkarte (AUPI)
- Ganjazz elkarte
- Gao Lacho Drom ijito elkarte
- Drogen abusua ikertzeko eta prebenitzeko gipuzkoar elkarte (AGIPAD)
- Loiolaetxea elkarte
- Oroituz Andoainen elkarte
- Osatu elkarte
- Asociación provida animal (APROVA)
- Susterra elkarte

- Voz colombiana elkarte
- ZAUNK elkarte
- Portugalete Zaharra auzokide elkarte
- Zenbait ikastetxetako ikasleen gurasoen elkarteak eta federazioak
- Hirigintzako planek, ingurumen arazoek eta zerbitzuen sareko akatsek kaltetutako bizilagunen elkarteak eta erkidegoak: Prailleaitzen Lagunak (Deba), Santa Juliana auzoko bizilagun elkarte (Abanto–Zierbena), , Mutriku Natur taldea (Mutrikuko ingurumenaren aldeko plataforma), Uliako auzokide elkarte,
- ATEA (animaliei tratu etikoa emateko elkarte)
- ATCORE (gaixotasun kardiobaskularrak eta birikietako gaixotasunak dituzten pertsonak eta transplantatutako pertsonak)
- Behatokia
- Berdeak
- Berriztu
- Betiko Gasteiz Auzoko Elkarte
- Bidasoaldeko Emakumeak
- Bidesari – Pastoral Penitenciarria
- Bidez Bide
- Bizitegi
- Cáritas Gipuzkoa
- CEAR (errefuxiatuei laguntzeko batzordea)
- Centro Social Ignacio Ellacuría – Ellakuria Fundazioa
- Gure erkidegoko ikastetxeak
- COGAM (homosexualei eta transexualei informazioa eta arreta emateko programa)
- Amanda kolektiboa
- Euskadin errefuxiatutako kolonbiarren kolektiboa – Bachué
- Hiru lurraldeetako abokatuen elkargoak
- EAEko Fisioterapeuten Elkargo Ofiziala
- HIESaren aurkako Arabako Herritar Batzordea
- HIESaren aurkako Bizkaiko Herritar Batzordea
- Debarrenako Adinekoen Eskualdeko Kontseilua
- Gipuzkoako eta Arabako Gurutze Gorria
- Zenbait sindikatu, kolektibo eta elkarte profesional
- DRARI
- Eginaren eginez (Arabako Gorputz Ezintasuneko Pertsonen Elkarte)
- EGUTE (hezur–muineko gaixotasuna eta transplantea dituzten pertsonak)
- EHGAM
- Ekologistak martxan
- Elkartean (ezintasun fisikoa duten pertsonen EAEko konfederazio koordinatzailea)
- Elkartu (ezintasun fisikoa duten pertsonen Gipuzkoako federazio koordinatzailea)
- Ijitoen irakasleak
- Ijito Kontseiluko ijito erakundeak
- Ikastetxeetako zuzendaritza taldeak
- Errespetuz (Transexualak defendatzeko eta gizarteratzeko elkarte)
- Etxerat

- Euskal Gorrak
- Ezpitsua plataforma ekologista
- FEDEFES (Gaixo Psikikoen Senideen Elkarten Euskadiko Federazioa) eta federazio horretan dauden elkarteak (AVIFES, AGIFES, ASASAM, ASAFES)
- Harrobien Euskal Federazioa
- FEKOOR (ezintasun fisiko organikoa duten pertsonen Bizkaiko federazio koordinatzailea)
- FELGTB (Lesbiana, Gay, Transexual eta Bisexualen Estatuko Federazioa)
- Fenadismar
- FEVAAS (Aurreerretiratuen eta pentsiodunen euskal federazioa)
- FEVAPAS (gorren guraso eta lagunen elkarten euskal federazioa)
- Adsis Fundazioa
- EDEX Fundazioa
- Fernando Buesa Fundazioa
- Izan Fundazioa – Proyecto Hombre
- Gizakia Fundazioa – Proyecto Hombre
- Kira Fundazioa
- RAIS Fundazioa
- Ijitoen Idazkaritza Nagusiko Fundazioa
- Gorabide (Futubide) Fundazioa
- Gehitu
- Gizarterako
- Zenbait ikastetxe, fakultate eta eskolatako ikasle taldeak
- Harresiak Apurtuz (etorkinei laguntzeko GKEen koordinakundea, kide hauek dituen: CEAR, Cáritas, CITE, Gurutze Gorria, Hegoa, Médicos del Mundo, Zu eta Lur, Etorkinekin Bat, Goiztiri, Ignacio Ellacuria Fundazioa, munduko hainbat herrialde eta eskualdetako etorkinen elkarteak ...)
- Herniopekoak
- Hirukide (familia ugaritsuen elkartea)
- Hizkuntz Eskubideen Behatokia
- Iniciativa Gitana
- Zenbait lurraldetako birgizarteratze institutuak (IRSE)
- IRESGI
- Ixuri
- Izangai
- Jaizkibel Konpainia
- Kalé dor Kayikó (ijito elkartea)
- Kolore Guztiak
- Lau Haizetara gogoan
- Lokarri
- Lur gizen
- Mbolo mon dale
- Omic Enkarterriko mankomunitatea
- ONCE Euskadi
- Oroituz

- Pantallas Amigas
- Pastoral Penitenciaria
- Arabako ezintasunen elkarteen plataforma. Ondoko hauek dira kideak:
 - Araba Down, Down sindromea daukaten pertsonak erabat gizarteratzeko
 - Arabako Gorrak, Arabako gorren elkartea
 - Arazoak, Arabako autismoaren eta garapenaren beste nahasmendu orokor bartzuen elkartea
 - ARESBI, arantza bifidoa duten arabarren elkartea
 - ASPACE, Arabako burmuin paralsiaren eta antzekoen elkartea
 - ASPASOR, Arabako burmuin paralsiaren eta antzekoen elkartea
 - ATECE, Arabako hartutako burmuin kaltearen elkartea
 - Eginaren Eginez, gorputz ezintasuna duten pertsonen Arabako elkartea
 - Ezintasun taldea
 - Itxaropena, ikusmen txikia duten pertsonen Arabako elkartea
- Rais, gizarteratzen eta laneratzen laguntzeko sarea
- RENACER (gibel gaixotasuna eta transplantea dituzten pertsonak)
- Arabako eta Bizkaiko Salhaketa
- Save the Children
- Hezkuntza zerbitzuak (berritzeguneak, hezkuntza bereziko zerbitzuak, udal zerbitzuak ...).
- ELA–SAD sindikatua
- Hiru lurraldeetako SOS–Racismo
- TAT (Torturaren Aurkako Taldea)
- Terciarias Capuchinas
- Terciarios Capuchinos
- Torrelate
- Transexualidad Euskadi
- Abokatuen elkargoetako espetxe–laguntzako txandak (TAP)
- Txipio Bai
- UNICEF–EAE
- Zubietxe
- Zubiko

Txosten honetako [III. kapituluko](#) arreta publikoko kolektiboen arloetako ataletan, erakunde horiekiko lankidetzari buruzko erreferentzia zabalagoak daude.

4. INKESTAK. Erabiltzaileen inkesten eraginkortasun maila eta emaitzak

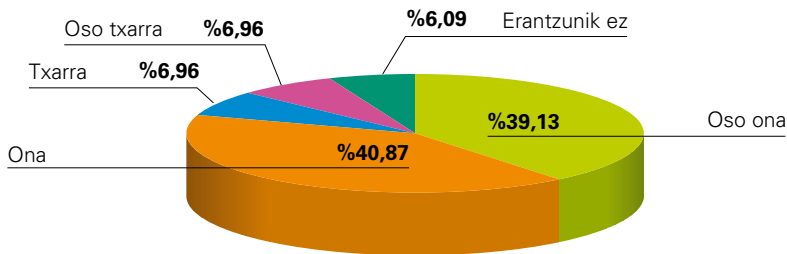
Duela zenbait urte, herritarrengana hurbiltzeko bidea hasi genuen, esku hartzeko eskatu diguten pertsonen iritzia jakiteko. Erakundearen jardunbidean ahulguneak zeintzuk diren jakitea eta eskaintzen dugun zerbitzua hobetzen saiatzea ditugu helburu.

Horregatik, kexa–espediente 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: 2010ean guztiz izapidetu diren kexetatik, soilik %32,49tan iritzi diogu eragindako administrazioak oker jokatu duela.

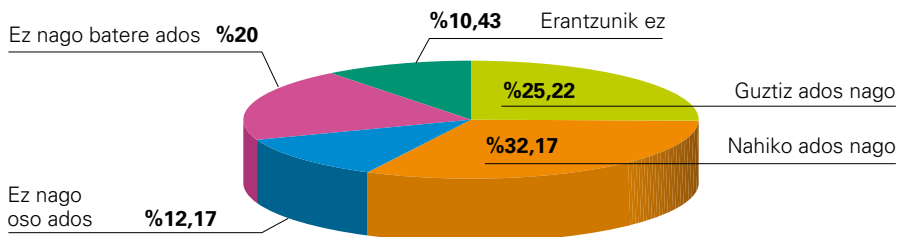
Hona hemen bete diren galdera–sortetako datuak laburbilduta: kexaren bat egin duten herritarren eta kexa horren tramitazioa bukatu den kasuetan, kexagileetatik %80k hauxe adierazi dute: «Arartekoak emandako informazioa ona edo oso ona izan da».

23. grafikoa. Nolakoa iruditu zaizu Arartekoak bidalitako informazioa?



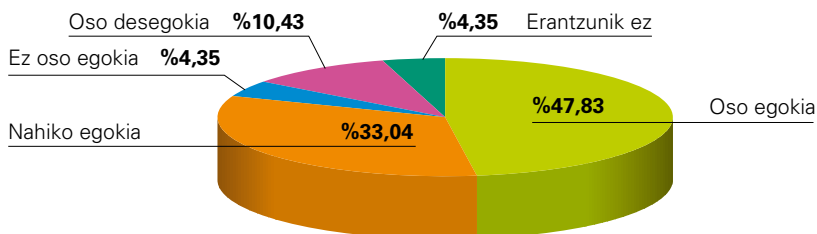
Orobat, zera azaldu dute: «erabat edo nahiko ados gaude Arartekoak kexari buruz emandako ebazpenarekin edo proposamenarekin» (%57,39k).

24. grafikoa. Zenbateraino zaude ados Arartekoak zure kexari buruz erabaki edo proposatu duenarekin?



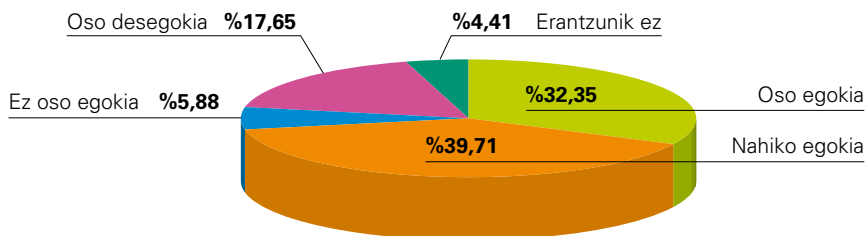
Arartekoaren esku-hartzea oro har nola baloratuko luketen galdetzean (erakutsi duen interesa, laguntzeko prestasuna, egindako gestioak eta abar), kexagileetatik %80,87k esku-hartzea «oso ona edo nahiko ona» iruditu zaiela adierazi dute.

25. grafikoa. Oro har, zer iruditu zaizu Arartekoaren lana? (Hau da, azaldu duen interesa, laguntzeko prest egotea, egindako gestioak...)



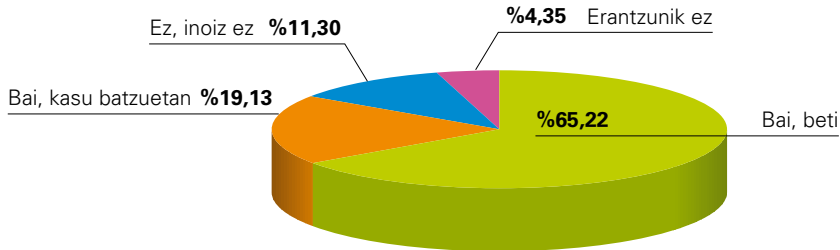
Portzentaje on hori (%72,06) mantendu egiten da arazoa «konpondu ez zaien» edo «nahiko gaizki konpondu zaien» kexagileen artean ere.

**26. 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)**



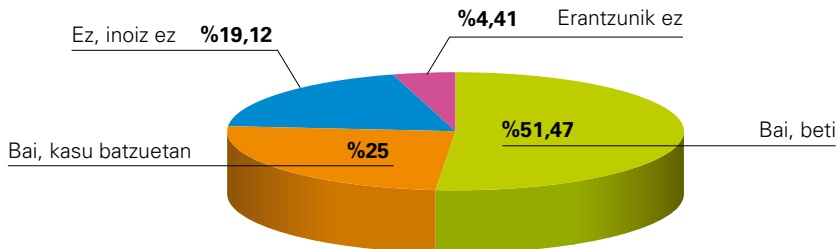
Galdera–sorta bete duten pertsonetatik %84,35ek adierazi dutenez, «*administrazioarekin arazoak dituen pertsonaren bati Arartekora joateko gomendatuko liokete beti edo kasu batzuetan*».

27. grafikoa. Administrazioarekin arazoak dituen pertsonaren bati Arartekora joateko gomendatuko zenioke?



Portzentaje hori dezente gutxitzen da –baina ez modu esanguratsuan– (%76,44) beraien arazoa «*ez dela konpondu*» edo «*nahiko gaizki konpondu dela*» uste duten kexagileen artean.

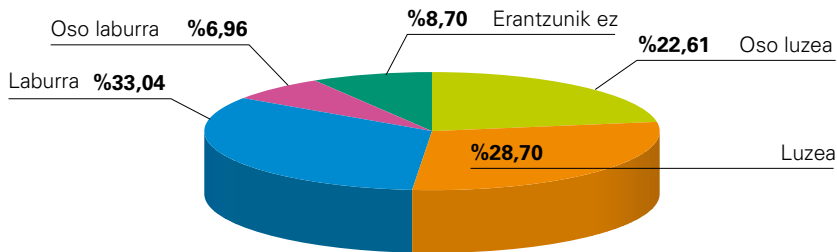
28. grafikoa. Administrazioarekin arazoak dituen pertsonaren bati Arartekora joateko gomendatuko zenioke? (Arazoa «konpondu ez zaien» edo «nahiko gaizki konpondu zaien» kexagileak)



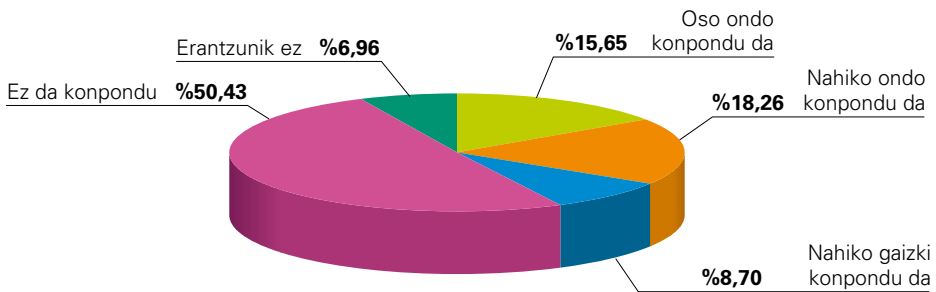
Beraz, emaitza horiek denek ondorio hau aterarazten digute: Arartekoaren zuzeneko esku–hartzearekin –bere jardueraren eta pertsonazko baliabideen araberakoarekin– lotutako iritzia aztertzen direnean, oso ontzat jotzen da egindako lana. Azpimarratzekoa da, gainera, %32,17 bakarrik ez daudela ados Arartekoaren 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 (%51,31k uste dute igarotako denbora luzea edo oso luzea izan dela), edo kexa bukatzeko modua bera, izan ere, %33,91 soilik daude pozik azkenean lortutako konponbidearekin:

29. grafikoa. Nolakoa iruditu zaizu kexa aurkeztu zenuenetik tramitazioa bukatu arteko denbora?



30. grafikoa. Zure ustez, kexa sorrarazi zuen arazoa:



Inkestetan lortzen diren datuez gain (jada zehaztu ditugunak), erreklamazioak egin dituzten pertsonak galdetegiko ataletako baten bidez bidali ahal dizkiote Arartekoari beren iritziak eta iradokizunak. Aurreko urteetan bezala, haietako batzuek iradokitzen dute Arartekoak botere gehiago eta eskumen gehiago izan beharko lituzkeela eta haren ebazpenak lotesleak izan beharko liratekeela. Inkestatutako pertsona batzuek, gainera, uste dute emandako ebazpenen jarraipena egin behar zaiola administrazioari, eta behar bezala jokatzeko ez duten administrazioak zehatzeko ahalmena izan behar duela Arartekoak. Gainera, erakundearen eta bere funtzioen berri ematea proposatu dute.

Arartekoaren lana etengabe hobetzeko asmoz, web gunean iradokizunen atala jarri dugu, herritarrekin batera jarduteko bide berri gisa. Bertan, gure jarduera hobetzeko proposamenak egin daitezke, edo horrek sortutako kexak azaldu.

Laburbilduz, sustatu beharreko aktibo handia dauka Arartekoak: herritarrek oso iritzi ona dute Arartekoaren esku-hartzeaz eta erakunde honetan kasu egiten dieten moduz. Hori erantzukizun handia eta eguneroko lanerako akuilua da.



VII. ATALA

ARARTEKOAREN BERRIKUNTZA JARDUERAK



Garai guztietan, eta areago krisi garaietan, beren funtzionamenduan honako alderdi hauek txertatzen dituzten erakundeek egin ohi dute aurrera:

- Etengabe hobetzea
- Berritzea
- Gizartearen beharrak aktiboki entzutea

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 hartzaile diren erakunde, talde eta pertsonekin modu aktiboagoan lankidetzan aritzeko.

Ilido horretako beste elementu bat da ugaritu egin direla Arartekoaren esku-hartzeak, eta ez bakarrik haren agerbiderik ezagunenean, herritarrek aurkeztutako kexen ebazpenetan, baizik eta baita ofiziozko jarduketetan, antolatutako edo antolatu gabeko gizartearekiko harremanetan eta Arartekoa egituratuta dagoen lan-arlo bakoitzeko jarduketa-planen ondoriozkoetan ere.

Arartekoak helburu horiekin lan egiteko ezarri dituen lehen tresnak honako hauek dira:

1. ESTRATEGIA ETA ANTOLAKETAKOAK:



- 2010eko martxoaren 8an, **Arartekoaren Helburu Programatikoak 2010-2010** aldirako.

- Konpromiso publiko horiekin, helburu hauek lortu asmo dira:
 - Arartekoan beste antolaketa eta egitura bat ezartzea.
 - Haur eta Nerabeentzako Bulegoa eratzea.
 - Arartekoaren baliabideak, jarduketak eta lan-tresnak etengabe modernizatzea.
 - Giza eskubideak eta horiei dagozkien balioak sustatzeko jarduketak indartzea.
 - Eztabaida-esparruak finkatzea, gizarte-erakundeekin harreman eta lankidetzari-ri-ri-ri eta aktiboak izateko, herritarren parte-hartzea bultzatzea eta antzeko erakundeekin harremanak indartzea.

Halaber, indartu beharreko hiru eremu ezarri dira:

- ❖ Arartekoaren bitartekari-lana.
- ❖ Administrazioen eginera onak sustatzeko lana.
- ❖ Demokraziaren balioak sakontzea, herritarrei parte hartzeko modua emanda.

- **Arartekoaren Antolaketa eta Funtzionamenduaren Araudi berria** onestea. Horren bidez, ordezkatu egin da 1997ko ekainaren 23an onetsitako araudia, 2010eko martxoaren 24an argitaratutakoa.

Araudia erreformatzeko arrazoia da azken urteetan Arartekoa sendotu egin dela, lan-arlo berriak sortu direla eta euskal gizarteari ematen dizkion zerbitzuak gehitzeaz bat handitu dela.

Araudi berrian ondo islatzen da zein beharrezkoa den Arartekoaren egitura egokitzea ahalik eta antolaketa moderno eta eraginkorra izateko errekerimenduei erantzuteko, eta, horretarako, zerbitzu publikoen kalitatea hobetzeko parametroekin lan egitea proposatzen da. Bestalde, bi zuzendaritza espezifiko sortu dira: Haur eta Nerabeentzako Bulegoa, eta Gizarte Harremanetarako, Azterketetarako eta Modernizatorako Zuzendaritza.

Arartekoan, lanaren antolaketa modu honetara geratu da:

- **HAUR ETA NERABEENTZAKO BULEGOA** (Bulegoak 2010. urtean zer jardueran izan duen jakiteko, [ikus urteko txosten honen aparteko agiria](#)).
- **ARRETA PUBLIKOA BEHAR DUTEN TALDEEN ARLOAK** (11 arlo). ([Ikus txosten honetako III. kapitulua](#)).
- **ARLO MATEIALEN EREMUA** (16 arlo) ([Ikus txosten honetako II. kapitulua](#)).

Hain zuzen, Modernizazio Zuzendaritza eta informazio, ezagutza eta datuen babeserako teknologien arlo materiala sortu izanak erakusten du helburu estrategiko horiek martxan jarri direla ([ikus txosten honetako II.13 kapitulua](#)).

- **Zerbitzu-karta** egitea.

Modu publikoan, Arartekoak katalogatu egiten ditu ematen dituen 16 zerbitzu orokorrak. Horietako batzuek (herritarrekin zuzenean loturikoak) Arartekoaren zerbitzu-karta osatuko dute 2011. urtean.

- **Arartekoaren prozesuen eta prozesu-mapen definizioa:**



Prozesuak hobetu aurreko urrats gisa, Arartekoaren prozesu giltzarriak identifikatu eta definitu dira, barneko lanaren ibilbilde-orri moduan. Horretarako, parte hartzeko barne prozesu bat egin da erakunde osoan, eta 6 prozesu estrategiko, 9 prozesu-eragile eta 11 euskarri-prozesu zehaztu dira. Horien zeharkako ardatzak honako hauek dira: giza eskubideen eta haurren eta nerabeen eskubideen gaineko sentikortasuna eta kontzientzia sustatzea, bai eta euskal administrazioetan eginera onak sustatzea ere.

Halaber, Arartekoaren lanaren hartzailleak honako hauek direla berretsi da: euskal herritarrek, Eusko Legebiltzarra eta euskal administrazio publikoak -Arartekoaren arauditik bertatik ondorioztatzen denez-, baina prozesu horietan modu abantailatsuan txertatuta.

Lan horren azken helburua da prozesuak eta horien adierazleak harmonizatzea, Arartekoaren jardueraren eta hobekuntzen argazki dinamikoko bat izateko.

Halaber, grafikoki zehaztu da zein diren prozesu garrantzitsuenen izapideak, eta metodologia bat ezarri da, horiek berriro aztertzeko eta errazteko, bide elektronikoetatik ematen diren zerbitzu publikoen kalitate errekerimenduetarekin bat etorritik, herritarrek zerbitzu publikoetara bitarteko elektronikoz sartzeari buruzko [ekainaren 22ko 11/2007 Legearen](#) 34. artikulua proposatzen duen bezala. Bertan adierazten denez, bitarteko elektronikokoak prozeduren kudeaketari aplikatu aurretik, horiek erraztu egin beharko dira, murriztu egin beharko dira epeak eta erantzuteko denbora, eta ezabatu egin beharko da datuen transmisio bidez herritarrei eskatutako dokumentazioa -baita administrazioen artekoa ere-, administrazio elektronikoaren eremuan Elkarrengarritasunaren Eskema Nazionala arautzen duen [urtarrilaren 8ko 4/2010 Errege Dekretuak](#) ezartzen duen bezala.

Lehen emaitza **Arartekoaren oinarriko prozesua berriro definitzea** izan da: **kexen prozesua**. Gainera, 2011. urtean ezarritako diren hainbat aldaketa zehaztu dira, hala nola:

- herritarrekiko harremanetarako bide ugari ezartzea,
- kontsultak eta berez kexa direnak bereiztea,
- informazio elektronikoaren sistema berriro zehaztea,
- prozedura erraztea eta estandar bihurtzea,
- espediente elektronikorako oinarriak ezartzea, eta
- sinadura elektronikoa ezartzea.

- **Jarduera-planak egitea** (modu espezifikoan garatuko dira II. eta III. kapituluetan) Arartekoaren lan-arlo bakoitzerako, arloa kudeatzeko plan gisa. Plan horiek Arartekoaren helburu programatikoekin loturik egongo dira.

Hala, garrantzi berezia eman zaie elkarrekin eta administrazioekin bilerak egiteari, zentro eta zerbitzuak ikuskatzeko bisitak egiteari, gomendio orokorrak egiteari, ohiz kanpoko txostenen jarraipena egiteari, arloa hedatzeari eta herritarrekin elkarreragiannean jarduteari, hainbat formaturen bitartez.

2. TEKNOLOGIKOAK:



- **Informazio Sistemen Plan Estrategikoa** egin da. Plan hori zuzenean lotuta dago 2011. urterako proiektatutako antolaketa-eraberritzeekin, eta hiru urteko iraupena izango du. Jarduketa hauek biltzen ditu:

- Antolaketa eta kudeaketa, prozesuka,
- ezagutzaren kudeaketa,
- gaur egungo aplikazioen hobekuntza,
- kudeaketa-funtzioaren garapena, eta
- informazioaren segurtasun logiko eta fisikoa.

- **dokud-e dokumentu-kudeatzailea** amaitzea:



horren bidez, dokumentu-gordailu bat sortuko da Arartekoaren prozesu guztietarako, langune 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 **elektroniko-ki sinatutako dokumentuak modu seguruan enkriptatzeko**.

Software libreko tresna bat da, neutraltasun teknologikoa bultzatzearekin bat dato-rena. Izan ere, Arartekoan jakitun gara halako teknologiak oso garrantzitsuak direla, erabiltzen errazak direlako eta komunitateak berriro aprobeztatzeko aukera duelako. Horrek erabaki hau eta beste batzuk ekarri ditu, gizarte-garapen honi bide ematen dioten tresnei lotuak.



- Arartekoaren **web ataria** hobetzea.

Web gunea hobetzeko proiektuaren helburua honako hau da:

- itxura moderno eta soilagoa ematea, berrikuntzak nabarmenduta,
- Haur eta Nerabeen Bulegoa indartzea,
- beste webgune batzuetatik Arartekoaren orrietara sartzeko loturak ugaritzea,
- informazioaren erabilgarritasuna eta kokapena erraztea,
- ezgaitasunen bat duten pertsonen irisgarritasuna ziurtatzea,
- edukiak modu intuitiboagoan kudeatzea eta kokatzea,
- euskarria ematea beste menu, atal, webgune eta microsite batzuk sartzeko,
- ikusizko eduki gehiago, filmak, audioak, *widget*-ak sartzeko,
- sindikatzea eta gizarte-sareekiko harremana erraztea,
- herritarrei sarbide telematikoa eta Arartekoarekiko harremana ahalbidetzea, eta
- barruko eta kanpoko lankidetzaren sareetarako sarbideak izatea,
- web ataria herritarrekiko lankidetzaren plataforma gisa sortzea pixkanaka, herritarrek zerbitzu publikoetara bitarteko elektronikoz sartzeari buruzko [ekainaren 22ko 11/2007 Legeko](#) 34. artikuluekin bat etorriz.

- **Teletramitazio-proiektua, Eusko Jaurlaritzarekin:**

Proiektu horren bidez, modu telematikoa ordezkatuko dira gaur egun Arartekoak eta Eusko Jaurlaritzak elkarri bidaltzen dizkioten paperezko idazkiak, herritarrek aurkeztutako kexa-espedituen esparruan (gaur egun Arartekoak egiten dituen ofizio eta dokumentuen %50 baino gehiago dira).

Modu horretara, elektronikoki sinatutako posta jaso eta bidaliko da, dokumentuak enkriptatuta, segurtasun-berme guztiekin. Halaber, bermatuko da Arartekoaren eskaerak 24 ordu igaro baino lehen bidaliko dizkiola Gobernu Idazkaritzak sail bakoitzari, eta haiek emandako dokumentazioa epe horren barruan bidaliko dela ostera.

Proiektuaren helburuak:

- Prozesuak arintzea eta laburtzea (lehen aipaturiko sarbide elektronikoi buruzko Legeko 34. artikulua aplikatuz)
- Konexio seguruak
- Hartu-agirien kontrola

- Irakurketa-kontrola
- Bidalketa segurua. Sinatzea
- Behin betiko bidalitako dokumentua eskuratzeko modua ematea, dokumentu-kudeatzailetik.

2010. urtean, proiektua noraino iristen den zehaztu da, azpiegiturak garatu dira, bidalketen formatua zehaztu da, nola enkriptatuko den zehaztu da, eta abar. Halaber, dagozkion probak egin dira, 2011. urtean ezarri ahal izateko.

▪ Izapidetzen ari den **Arartekoaren dokumentazioa digitalizatzea.**

2010. urtean, bi arlotan jardun da: paperean jasotako dokumentazioa eskaneatu da eta digitalki gehitu da Arartekoaren kudeaketa-aplikazioetan, eta urte horretan oraindik izapidetzen ari ziren espedienteetako dokumentazioa digitalizatu da, atzeraeraginarekin. Proiektuaren helburuak honako hauek dira:

- I. Dokumentazio guztia kontsultatzeko moduan egotea, aplikazioen bitartez: kexen eta dokumentu kudeatzailearen prozedura.
- II. Espediente elektronikoan aurreratzea.
- III. Arartekoaren hiru bulegoen artean espedienteak atzera-aurrera ibil daitezzen saihestea.

3. ETENGABEKO HOBEKUNTZA/KALITATEA:

▪ **Urteko txostena eta ezohiko txostenak hobetzea**



Txostenak egiteko era nahiz horien formatuak eta hedatzeko modua hobetzeko proposamenak erakunde barruan aztertu ostean, formatu elektronikoarekin lan egitearen alde egin da, hedatzeko onena eta erreferentea hori delakoan. Hala eginez gero, nabigagarria izango da atal guztietan, eta biltzaile baten laguntzarekin nahi den informazioa aurkitu ahalgo da, esteka bidezko sarrerekin, pasahitza edo administrazioak, araudia eta halako erreferentziak sartuta. Horrek bide emango du webguneko arlo jakin batzuk beste webgune batzuekin, beste erakunde batzuekin eta abarrekin lotzeko.

Orobat, bere hartan utziko dira liburu formatua eta CD euskarri digitala, baina ale gutxiago aterata.

Webguneari erantsitako formatu elektroniko hori hainbat euskarritan egongo da: pdf, html, xml; hala, errazago erabili ahalgo da. Horrez gain, datu ireki guztiak (open data)

kargatu ahalko dira [web guneko berrikuntza-atalean](#), eta, modu horretan, herritarrek libreki berrerabili ahalko dituzte.

Hain zuzen ere, berrerabiltzeko aukera horren informazioa emateko, [creative commons lizentzia](#) erantsi da Arartekoaren ondoko ondoko edizio eta argitalpenetan. Lizentzia horrekin, txosten horiek berrerabiltzeko aukera ematen da.

- **Laneko giroari buruzko barne inkestak**

Hobetzeko konpromisoak Arartekoaren barne eremuak ere hartzen ditu, hala nola:

- prestakuntza eta ikaskuntza,
- laneko giroa eta baldintzak,
- laneko antolaketa,
- arlo guztietako harremanak, eta
- laneko bitarteko materialak eta tresnak.

Etengabeko hobekuntzaren metodologia aplikatu ahal izateko, ezinbestekoa da tresna egokiak izatea, zenbat aurreratu edo atzeratu den neurtzeko. Horregatik, barne inkesta bat egin zaie, modu anonimoan, Arartekoa osatzen duten pertsona guztiei. Inkesta hori urtero egingo da, aldaketak zein eremutan egin aztertzeko eta aldaketa horiek ondo hartu eta baloratu diren ebaluatzeko.

- **Ingurumena hobetzeko sistema**

Ingurumena hobetzeko sistema hau aurten hasi gara 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 jarduera 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, diagnostiko bat egiten ari gara, **Arartekoaren hiru egoitzetan egiten diren jardueren ingurumen-egoera zein den jakiteko**. Zenbait ekintza identifikatu dira erakundearen ingurumen-portaera hobetzeko, hala nola erosketa eta kontratazio publiko berdea ezartzea, energia-konsumoa optimizatzea eta hondakin plastikoak murriztea, hala nola ur basoak eta botilak.

- **Arartekoaren prozesuak hobetzea**

Kapitulu honetan bertan Arartekoaren prozesuak definitzean azaldu den bezala, erakundearen prozesurik esanguratsuenak hautatu ditugu: (kexen prozedura, urteko txostena, ezohiko txostenak, webgunea, jarduketa-planak, jarraipena, argitalpena, itzulpenak eta abar). Horrez gain, grafikoki garatu da prozesu osoa, gaur egun egiten den moduan, alderdi hauek identifikatuta: zein diren hobetu beharreko arloak eta zein diren arlo horien arazo nagusiak, zerk sortzen dituen arazo horiek eta nola konpon litezkeen.

Xehekien aztertu den prozesua, berriro diseinatu aurreko pauso gisa, ebazpenen gaineko informazio, izapide eta bidalketa izan da. Horri dagokionez, 2011. urtean ez da soilik diseinu berria ezarriko, baizik eta prozesuen araberako kudeaketa-metodologiarekin hasiko gara lanean; horretarako, lehenik eta behin, hobekuntza taldea eratuko da.

- **Arartekoaren kalitate eta eginera onen konpromisoak. Zerbitzu karta**

Arartekoaren oinarrizko 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 Oinarrizko Eskubideen Gutuneko](#) 41. artikulua du, halakotzat hartzen baitu administrazio on bat izateko eskubidea–, Arartekoaren eguneroko jarduera balioztatu behar da, konpromiso sorta bat hartuta, bere eginkizunak hobeto bete ahal izateko, euskal herritarrek sumatzeko moduan.

Hori horrela, Arartekoan bi ildotan ari gara lanean:

- Barrura begira: **Arartekoaren kalitate eta administrazio-eginera onen konpromisoak** landuz. Horren bidez, administrazio on baten oinarrizko ezaugarriak lortuko dira: eskuragarritasuna, gardentasuna, arintasuna, sinplifikazioa, etengabeko hobekuntza, erantzukizuna, jendetasuna, lankidetzeta eta partaidetza.
- Herritarrei begira. **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 sartuko dira Arartekoak jendeari begira ematen dituen zerbitzuak (8), kalitate-konpromisoak, kalitate hori neurtzeko adierazleak eta erabiltzaileen eskubideak.

Bi ildoak aztertzen ari gara erakundearen barnean, 2011. urtean onesteko helburuarekin.

- **Adierazleen tresna bat diseinatzea** (Business Intelligence). Horren bidez, Arartekoaren jarduerari buruzko datuak aztertu ahalko dira, eta konparazio-txostenak egin ahalko dira, kalitate eta eraginkortasun adierazle zehatzekin, hala urteko txostenerako nola Arartekoaren hurrengo zerbitzu-kartarako; horren oinarria software librea aplikatzea izango da. 2011. urtean ezarriko da, zerbitzu-kartarekin batean.

- **Prestakuntza eta trebakuntza**

Pertsonen trebakuntza oinarrizko eskakizuna da edozein erakunderentzat. Gaiakuntza horrek, gainera, egituratuta eta planifikatuta egon behar du, eta, horretarako, Arartekoak, [Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundearekin](#) elkarlanean, erakundea osatzen duten pertsona guztien prestakuntza-beharren gaineko diagnostiko bat baliatu ahal izan du. Diagnostiko hori izango da Arartekoko langileen hurrengo hiru urteetarako prestakuntza-planaren oinarria.

4. LANKIDETZA-PROIEKTUAK: **sare**Ararteko

- Komunikatzeko eta parte hartzeko **barneko gizarte-sare** bat egitea eta abian jarzea: **SareArarteko**. Tresna hori software libreko tresna batean oinarrituta dago, eta [Wordpress 3.0](#) eta [Buddypress](#) blog komunitatearen bitartez eratu dago, Arartekoaren berezko baliabideekin. Hala, hori baliatuko da barneko informazioa antolatzeke eta dinamizatzeko (intranetarekin eta posta elektronikoarekin batera), erakundearen eta intereseko beste batzuen berriei edo jarduerari buruz hitz egiteko, sortutako taldeetan lan egiteko, eta blog tematikoak eta wikiak erabiltzeko; azken batean, horren bidez, indartu egingo da erakundearen ezagutza partekatua, bai eta edukiak eta proiektuak elkarrekin sortzeko bidea ere.

- **Defentsa-erakundeak sarean:** **Defensorías en red**

[Andaluziako Herriaren Defentsa Erakundearekin](#) batera abian jarritako lankidetzaproiektua, hori ere guk egina, aurreko atalean aipaturiko software libreko tresna berean oinarritua. Horri esker, 2011. urtean burutuko diren hainbat proiektu hasi ahal izan ditugu, hala nola: haurren eta gazteen osasun mentalari buruzko txosten bateratu bat egitea, bi defentsa-erakundeen informazioa partekatzea, sartzeko digitalari buruzko ezohiko txosten bat egitea eta, horrekin batean, lankidetzaproiektu bat antolatzea gizarte-erakundeekin, ingurumen-informazioaren esparruan.

- **Arartekoaren blogak:**



Zenbaitetan, erakundeak herritarrei zabalatzeko bidea izan litezke erakundeetan egunero edo gertakari baten harira baliatzen den ezagutza partekatuzeko modua ematen duten estrategia eta bitartekoak. Helburu horixe dute gure blogek.

- 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 gaietako buruko dossier dokumental bat eginez informatu dugu.



VIII. ATALA

ERAKUNDE HARREMAN, HEDAPEN ETA
LANKIDETZARAKO JARDUERAK



1. ARARTEKOAREN ERAKUNDEAREN IKERKETA BEKAK

Arartekoak lehenago eman zituen beketako ikerketa lanekin jarraitu da 2010. urtean:

1. “Juan San Martin” Giza Eskubideen Bildumaren barruan, aurreko urteetan emandako beka baten ikerketa lana **argitaratu da**:

Alazne Gozalo Goicoechea, Eva Jiménez Martín eta Laura Vozmediano Sanz. [Adingabeak edo atzerritarrak? Esku hartzeko politiken azterketa, lagundu gabeko adingabe atzerritarren gainekoa.](#)

Lan honetan, azken urteetan hiru lurralde historikoetako bakoitzean hartu diren lagundu gabeko adingabeko atzerritarren lagin esanguratsu baten egoera aztertu da. Adingabeko bakoitzari buruz bere espedientean dagoen informazioa bildu eta erabili da.

2. Badago beste **ikerketa lan bat**, atzerritarrek gure erkidegoan zerbitzu eta prestazio sozialak eskuratzeko dituzten aukerei buruzkoa, amaitzeko eta argitaratzeko zorian dagoena. Azterlan horrek EAEn bizi diren etorkinen errealitate sozialari buruzko datuak jaso ez ezik, zenbait tresna eskainiko ditu (adierazleak), pertsona horiek bigarren belaunaldiko gizarte eskubideak zein neurritan jasotzen dituzten, gainerako herritarrekin erkatuta, “neurtzen” laguntzeko.
3. **2009ko abenduan adjudikatutako ikerketa bekaren** lanak, Euskal Autonomia Erkidegoko terrorismoaren biktimak oroitzeko eta aintzat hartzeko eskubideari buruzkoak, 2010. urtean zati batez egin dira, eta 2011. urtean amaitzea eta argitaratzea espero da.

4. 2010. urteko bekaren deialdia

lazko abenduan 2010eko Ikerketa bekaren deialdia argitaratu zen. Aurreko urteetan ez bezala, oraingo honetan gure erkidegoko erabiltzaile eta kontsumitzaileen eskubideetako batzuen aplikazioa sakonean aztertzea da helburua, ulertzen baita

arazo horiek biztanlerik gehienengan dutela eragina eta eskubide horiek urratzeak eragin intentsuagoa duela 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.

2. EHUren UDAKO IKASTAROEN JARDUNALDIA, LANA, FAMILIA ETA NORBERAREN BIZITZA BATERAGARRI EGITEN LAGUNTZEKO POLITIKA PUBLIKOAK BERRIZ AZTERTZEARI BURUZKOA

Urtero bezala, Arartekoaren erakundeak giza eskubideak aztertzeke eta eztabaidatzeko jardunaldiak antolatu ditu UPV/EHUko Udako Ikastaroen barruan. Hain zuzen ere, **uztailaren 9an, Donostiako Miramar jauregian «Lana, familia eta norberaren bizitza bateragarri egiten laguntzeko politika publikoak berriz aztertzea» izeneko jardunaldia egin zen.**

Arartekoak antolatutako ikastaroan honako gai hauek jorratu ziren: **familia, lana eta norberaren bizitza bateragarri egitea**, bateragarritasun hori sustatzeko ekintza positiboak abiaraztea, baita sustapenari lotutako hainbat politika publiko ere. Arartekoaren iritzi, aitek eta amek seme-alaben hazkuntzan eta hezkuntzan gehiago parte hartzeak izan behar du jarduera horien lehentasunezko ardatz nagusi, eta arlo honetan eskarmentu handiagoa duten Europako beste eredu konparatu batzuen argitan aztertu behar dira bateragarritasuna errazteko politika publikoak aztertzean dauden joerak eta etorkizunerako asmoak.

Lana, familia eta geure bizitza bateragarri egitea gizartean sortu den betebeharrak berri bat da, industria iraultzarekin hasi zen produkzio-eredua agortu delako –jada ez baititu gaurko beharrak asetzen– eta dagoeneko bukatu delako familia tradizionalaren eremuan oinarritutako gizarte-antolaketa, hau da, familiako kideen arteko desberdintasunean oinarritzen zena.

Horretarako, zenbait aditu gonbidatu genituen udako ikastaroan parte hartzera, eta haiek gai garrantzitsu honekin lotutako alderdi batzuk aztertu zituzten:

1. Anita Nyberg Stockholmeko Unibertsitateko ekonomiako irakasleak eredu eskandinaviarraz hitz egin zuen, gai honi dagokionez. Kontu honetan jarduera egokiez mintzatu nahi bada, dudarik gabe, herrialde eskandinaviarrei begira jarri behar dugu, Estatu sozialaren erreferentzia eredu garria baita.
2. María Ángeles Durán Heras andrea Ikerketa Zientifikoaren Kontseilu Goreneko ikertzailea da, eta gai honetan aditua. Berak argitu zigun, bateragarritasunari buruz, zein testuinguru orokorretan azaltzen diren gure oraingo gizartearen erroak.
3. Hitzaldien hurrenkerari jarraiki, ondoren María Dolores García García hitz egin zuen, Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Gaietako Saileko Familia arloko oraingo zuzendariak. Euskadin bateragarritasuna sustatzeko gaur egun abiarazten ari diren politika publikoen ikuspegi zehatza eman zigun.

Hiru hitzaldi horien gainean eztabaidatu ondoren, mahai-ingurua egin zen. Bertan, bateragarritasuna errazteko egungo politika publikoetako batzuk berriz aztertu beharra aztertu zen, ikuspegi desberdinetatik. Pertsona hauek parte hartu zuten:

1. Ander Bergara Sautuak –Emakundeko aholkularia baita– gai honetan genero-ikuspegiak duen eragina jorratu zuen.
2. Juan Pablo Landa Zapirain, berriz, Lanaren eta Gizarte Segurantzaren Zuzenbidean katedraduna da Euskal Herriko Unibertsitatean. Berak, laneko denboraren egungo erregulazio juridikoa abiapuntu hartuta, legegintza-politikan gai honetan dauden erronkak aztertu zituen. Bateragarritasuna ondoen erraztu dezaketen kontratazio-motak garatzeaz mintzatu zen bereziki.
3. Francisco Javier Leturia Arrázola psikologoa da, adintsuen arloan aditua. Edadetuen beharrei erantzuteak dakarren erronkaz eta pertsona horiek bateragarritasunean duten eginkizunaz mintzatu zen.
4. María Luisa Aguirrechek –Ararteko erakundeko aholkularia da bera– politika publiko batzuetan antzeman diren arazoek berri eman zigun. Arazo horiek herritarrek gai horretaz egindako kexen bitartez antzeman ditu gure erakundeak.

Ikastaroa bukatzeko, debatea egin zen eta Eva Monente kazetariak mintzaldi guztien laburpena eskaini zigun. Monentek moderatzaile gisa ere jardun zuen mahai-inguruan.

Bertan emandako hitzaldiak 2011ko lehen hiruhilekoan argitaratu dira.

3. GIZA ESKUBIDEAK DEFENDATZEN DITUZTEN ERAKUNDEEN INGURUKO JARDUERAK

3.1. Herriaren Defentsarien Koordinazioko XXV. Jardunaldiak

Herriaren Defentsaria eta autonomietako ordezkariak biltzen dituzten Herriaren Defentsarien Koordinazio Jardunaldiak eztabaida eta gogoeta foroak dira, erakunde horien funtzionamenduari eta helburuei lotutako interes komunekoa gaiei buruzkoak eta Espainiar Estatuko defentsa-erakunde guztiek dituzten arazo sozialei buruzkoak.

Herri Defentsarien Koordinazioko XXV. Jardunaldiak Logroñon egin ziren 2010eko irailaren 27, 28 eta 29an, [Errioxako Herri Defentsariak](#) antolatuta. Jardunaldien erdigunea “*krisi ekonomikoaren eragina pertsonen eskubideak gauzatzeko*” izan zen.

Jardunaldi hauetara arartekoa, arartekoaren ondokoa eta erakundearen beste ordezkari batzuk joan ziren. Jardunaldien gaiak aztertzeke egin ziren batzarretan parte hartu zuten.

Elkarrekin egindako gogoeta honen ondorioz, [behin betiko ondorioak](#) onartu ziren Herri Defentsarien Koordinazioko XXV. Jardunaldi hauetan.

Era berean, Herritarren Eskubideen IX. Foroa egin zen, krisi ekonomikoari aurre egiteko zailtasun bereziak dauzkaten pertsonen egoera aztertzeke asmoz. Foro honetan, defentsariak eurek ez ezik, Errioxan oso hedatuta dauden estatu mailako zenbait GKEk eta elkarteak parte hartu zuten: Cáritas, Cermi, Pentsiodun eta Erretiratuen Elkarteak, eta Pioneros Fundazioa besteak beste.

Koordinazioko XXV. Jardunaldi hauek baino lehen hiru tailer egin ziren beste hainbeste herri defentsariren egoitzetan.

Iruñean egin zen tailerrean, [Nafarroako Arartekoak](#) antolatua, “Krisi ekonomikoak ekonomi eta lan sektorean duen eragina” eztabaidatu zen. Eztabaida honetan, krisi ekonomikoak langabezi tasa handiko egoera batean duen eragina aztertu zen. Gogoeta hauen emaitzak ondorio oso interesgarriak izan ziren.

Murtzian, bertako [Herriaren Defentsariak](#) antolatuta, lan tailer bat egin zen: “Etxebizitza politikak, bizi dugun krisi ekonomikoaren testuinguruan”. Batzar honetan zenbait gogoeta eta proposamen planteatu ziren, Espainian etxebizitza eskuratzearekin zerikusia duten arazoei konponbideak eskaini beharri erantzun ahal izateko.

Azkenik, [Aragoiko “Justiziak”](#) tailerra antolatu zuen Zaragozan, “Krisiaren eraginaren bilakaera defentsa-erakundeen jardunean” gaiari buruz. Tailer horretan ondokoak aztertu ziren: krisiak bere jardunean izan dituen ondorioak, beren egoera ekonomikoaren ondorioz defentsa-erakundeetara jotzen duten herritarren ezaugarriak, eta zein gaitan eragiten duten edo ze erantzun ematen duten ordezkariak. Gai hauek aztertu ondoren, ondorioen dokumentua idatzi zen.

3.2. Ombudsmanen Nazioarteko Institutuaren (IOI) Europako Biltzarra eta Batzar Orokorra)

Urriaren 4an eta 5ean Bartzelonan Ombudsmanen Nazioarteko Institutuaren (IIO) Europako Biltzarra eta Batzar Orokorra egin ziren. Europako Biltzar honetara eta Batzar Orokor honetara, Síndic de Greuges de Catalunya delakoak antolatutako, Europa osoko estatueta, eskualdeeta eta udalerrietako herri defentsariak, IIOko kide direnak, joan ziren.

“Europa: gizarte irekia” izenburuarekin, biltzar honetako parte hartzaileek, bi egunetan zehar, Europan bizi diren etorkinen eskubideen inguruan egiten duten lanarekin zerikusia duten hainbat gai jorratu zituzten.

Biltzarrari hasiera emateko ekitaldian, ondoko hauek izan ziren hizlari: Mats Melin, Suediako herri defentsaria eta IIOko lehendakaria, José Montilla, Kataluniako Generalitateko lehendakaria, P. Nikiforos Diamandouros, Europako herri defentsaria, Thomas Hammarberg, Europako Kontseiluko Giza Eskubideen ordezkaria, eta Rafael Ribó, Síndic de Greuges de Catalunya-ko kide eta IIOko Europako lehendakaria.

Lehenengo egunean, Michel Villanek, Europako Kontseiluko Migrazio Batzordeko lehendakariak, hitz egin zuen. “Europa, gizarte irekia: emigranteak eta eskubideak” izenburua zuen hitzaldia eman zuen.

Gero, lan tailer batzuk egin ziren. Tailer horietako lehenengoan, “Parte hartze politikorako eskubideak, elkartzeko eskubideak, bozkatzeko eskubideak zenbait herrialdetan” izenekoan, hauek izan ziren hizlari: David Moya, Bartzelonako Unibertsitateko Zuzenbide Konstituzionaleko irakaslea, Alex Brenninkmeijer, Herbeheretako herri defentsaria, Catello Aprea, Italiako Basilicata eskualdeko herri defentsaria, Francisco Javier Enériz, Nafarroako Arartekoa, eta Hans Gemmeltoft-Hansen, Danimarkako herri defentsaria.

Bigarren tailerrean, “Umearren eskubideak: hezkuntza, bazterketa eskoletan. Lagundu gabeko adingabeak” izenburuarekin, hauek izan ziren hizlariak: Ismael Palacín, Bofill Fundazioko zuzendaria, Jane Martin, Erresuma Batuko Toki Administrazioeko herri defentsaritzako lehendakariordea, Helena Vera-Cruz Pinto, Portugalgo herri defentsariaren ondokoa, María Jesús Larios, Síndic de Greuges de Catalunya-ren ondokoa haurren eta nerabeen eskubideak defendatzeko, eta Terezija Stoisits, Austriako Herri Defentsaritzako Batzordeko kidea.

Urriaren 5ean lan tailer batzuk egin ziren. Tailer horietako lehenengoan, “Gizarte bazterketa, krisiaren eragina, familiak berriz elkartea, jatorrizko herrialdera itzultzea, emakumeen trafikoa” izenburuarekin, hauek izan ziren hizlariak: Markus González, Espainiako Gobernuko Lan eta Inmigratio Ministerioko zuzendari nagusia, Gero Storjohann, Alemaniako Parlamentu Federaleko Eskaeren Batzordeko kidea, Guido Schuermans, Belgikako herri defentsaria, Arne Fliflet, Norvegiako herri defentsaria, eta Iñigo Lamarca, EAEko Arartekoa, “Gizarte politikak, bazterketa eta inmigrazioa” izeneko hitzaldia eman zuena.

Bigarren tailerlean, “Integrazioa edo asimilazioa: kultura, nortasuna, harmena eta betekizunak” izenburuarekin, ondokoak izan ziren hizlari: Oriol Amorós, Kataluniako Generalitateko Inmigrazioko idazkaria, Emily O’Reilly, Irlandako herri defentsaria, Jari Pirjola, Finlandiako Herri Defentsaritzako aholkularia, Pere Canturri, Andorrako herri defentsaria, eta Claudia Kaufmann, Zurich hiriko herri defentsaria.

Gero, Tortura Prebenitzeko Mekanismoei buruzko berariazko batzarra egin zen. Hemen, Nazio Batuen Torturaren edo beste Tratu edo Zigor Krudel, Anker edo Iraingarri batzuen aurkako Konbentzioaren Protokoloa (OPCAT) aztertu zen bereziki. Hauek izan ziren hizlariak: Malcolm David Evans, Torturaren edo beste Tratu edo Zigor Krudel, Anker edo Iraingarri batzuen aurkako Nazio Batuen Azpibatzerdeko (SPT) kidea, Mauro Palma, Torturaren edo beste Tratu edo Zigor Krudel, Anker edo Iraingarri batzuen aurkako Europar Batzordeko (CPT) lehendakaria, Barbara Bernath, Tortura Prebenitzeko Elkarteko (APT) operazioen arduraduna, Kornelija Marzel, Esloveniako herri defentsariaren ondokoa, eta Miguel Ángel Borja, Mexikoko Tortura Prebenitzeko Mekanismo Nazionaleko zuzendari nagusia.

Biltzarrari amaiera emateko egunean ondoko hauek aritu ziren hizketan: Javier de Lucas, Valentziako Unibertsitateko Zuzenbidearen Filosofiako eta Filosofia Politikoko irakaslea, eta Fernando Mariño, Carlos III Unibertsitateko Nazioarteko Zuzenbide Publikoko irakaslea.

Biltzarra amaitu ondoren, II Oren Batzar Orokorra egin zen. Batzar honetan, II Oren Eginkizunen eta Programen dokumentu bat onartu zen, Zuzendari Batzorderako bi kide berri aukeratu ziren (zehazki Arne Fliflet, Norvegiako herri defentsaria, eta Irena Lipowicz, Poloniako herri defentsaria) eta hurrengo II Oren Europako Biltzarra eta Batzar Orokorra (2014. urtean egingo dena) zein herri defentsarik antolatuko dituen aztertu zen.

3.3. Umeen Defentsarien Europar Sarearen (ENOC) Urteroko XIV. Biltzarra

Urriaren 7an eta 9an, Frantziako Estrasburgo hirian Umeen Defentsarien Europar Sarearen (ENOC) Urteroko XIV. Biltzarra egin zen.

ENOC Europako zenbait herrialde eta eskualdetako umeen defentsariek osatutako sarea da. 1997. urtean sortu zen. Haren helburuak hauek dira: Umeen Eskubideei buruzko Nazio Batuen Biltzarra aplikatzea, adingabekoen eskubideen alde lan egiten duten kolektiboen alde egitea, estatu kideen artean informazioa eta estrategiak trukatzeko eta partekatzea, eta Umeen Defentsaritzako erakundearen garapena sustatzea.

“Umeei entzuten eta beren eskubideen sustapenean eta gauzapenean inplikatzeko” izenburuarekin, hiru egun hauetan biltzarreko parte hartzaileek adingabekoen eskubideen alde egiten duten lanarekin zerikusia duten zenbait gai aztertu zituzten.

Hasierako eguneko lehenengo saioan ondoko hitzaldiak eman ziren: “Umeen eskubideei buruzko ikuspegi estrategikoa defendatzen”, Maud de Boer-Buquicchioeren eskutik, Europako Batzordeko idazkari nagusiaren ondokoa; “Umeen eskubideei buruzko Eu-

ropako estrategiaren gaur egungo egoera: Europar Batasunaren funtsezko eskubideei buruzko programa”; Aurel Ciobanu-Dordearen eskutik, Europako Batzordeko Justiziako Zuzendaritza Nagusiko Batasuneko Funtsezko Eskubideen eta Herritartasunaren Ataleko zuzendaria; “Nazio Batuen Batzordearen papera umeen eskubideen inguruan umeen defentsa-erakundeek aurkezten dituzten mehatxuak borrokatzeko: adingabekoen parte hartzeari buruzko 12. iruzkin orokorraren aurkezpena”; Jean Zermattenen eskutik, Nazio Batuen Umeen Eskubideei buruzko Batzordeko lehendakariordea; eta “Nazio Batuen indarkeriari buruzko azterlanaren gomendioak gauzatzea”; Marta Santosen eskutik, Nazio Batuen ordezkari berezia Umeen aurkako Indarkeriarako.

Lehen egun horretako bigarren saioan, “Justiziak adingabekoak kontuan izan ditzan Europako Batzordearen jarraibideen aurkezpena” hitzaldia eman zuen Ankie Vandekerckhovek, Europako Batzordeko aholkulari.

Bigarren egunean, lehenengo saioan hitzaldi hau eman zuen ENOCeko aholkularia den Peter Newellek: “Nazio Batuen Umeen Eskubideei buruzko Batzordearentzako komunikazio prozedura sortzen duen aukerako protokolo berria egitearen bilakaera”.

Gero, zenbait lan tailer egin ziren. Haietan, umeen defentsa-erakundeen ordezkariak ondoko gaiak aztertu zituzten: indarkeria, osasuna, hezkuntza eta teknologia berriak.

Bigarren egun honetako azken zatia “Adingabekoei entzutearen balioa” izeneko hitzaldia-rekin hasi zen, Europako Batzordeko Giza Eskubideen ordezkaria den Thomas Hammarbergen eskutik. Gero, baterako saioa izan zen. Bertan, 15 estatu kideetako adingabekoek proposamenak egin eta iritziak eman zituzten, aldez aurretik lan tailerretan landu zituzten gaiak buruz, eta umeen defentsa-erakundeetako ordezkariak iritzi horiek entzun eta proposamenak eztabaidatu zituzten.

Biltzarra amaitu zen egunean, ENOCek Europako Umeen Defentsa-erakundeak sendotzeko eginiko gomendioak onartu ziren, eta ENOCen Urteko XV. Biltzarrak jorratuko duen gaia aztertu zen. Umeen Defentsa-erakundeen Europar Sareak 2011. urtean egingo dituen jarduerak ere aztertu ziren.

3.4. Ombudsmanaren Iberoamerikako Federazioaren (FIO) XV. Biltzarra eta Urteko Batzarra)

Iñigo Lamarca arartekoa eta Julia Hernández Arartekoaren ondokoa Ombudsmanaren Iberoamerikako Federazioaren (FIO) XV. Biltzarrera eta Urteko Batzarrera joan ziren, Kolonbiako Cartagena de Indias hirian, urriaren 26tik 28ra.

FIO herritarren eskubideak defendatzeko eta babesteko erakundeak biltzen dituen sare iberoamerikarra da. Haren helburu nagusia lankidetzarako foroa eratzea, esperientziak trukatzeko, eta Ombudsmanaren figura sustatzea, hedatzea eta sendotzea da. Defentsarien

topaketa horretan zenbait gairi heldu zitzairen edizio honetan: errefuxiatuak, emakumezkoen salerosketa eta derrigortutako leku-aldaketak.

FIOren XV. Biltzar honen barnean, [FIOko Emakume Sarearen XI. Batzarra](#) egin zen. Batzarren lelo nagusia “Herritarren segurtasuna. Emakumeentzat seguruak diren hiriak” izan zen. Batzar honen ondorio gisa, [Emakumeentzat seguruak diren hiriei buruzko adierazpena](#) egin zen, FIOren XV. Batzar Orokor Arruntean irakurri zena.

3.5. Herri Defentsarien Europako Sarearen VII. Eskualde Mintegia

Azaroaren 8an eta 9an Austriako Innsbruck hirian Herri Defentsarien Europako Sarearen VII. Eskualde Mintegia egin zen. VII. mintegi hau Tiroleko herri defentsariak eta Europako herri defentsariak elkarrekin antolatu zuten. Mintegira herrialde hauetako eskualdeetako herri defentsariak etorri ziren: Alemania, Austria, Belgika, Espainia, Italia, Erresuma Batua eta Suitza.

Mintegia hasteko ekitaldian ondoko hauek parte hartu zuten: Josef Hauser, Tirolgo herri defentsaria, P. Nikiforos Diamandouros, Europako herri defentsaria, eta Herwig van Staa, Tirolgo Eskualdeko Legebiltzarreko lehendakaria.

Lehenengo egunean Anna Gamper irakasleak, Innsbruckeko Unibertsitateko Zuzenbide Publikoko katedradunak, hitz egin zuen. Eskualdeetako herri defentsarien papera aztertu zuen.

Gero, “Europako Zuzenbidearen ezagutza konpartitzen” izenburuarekin, lehenengo saioan ondoko hitzaldiak eman ziren, Iparraldeko Renania-Westfaliako Eskaeren Batzordeko lehendakaria den Rita Klöpfferrek gidatuta: “Herri defentsarientzat bereziki interesgarriak diren Europar Zuzenbideko kontuak”, Errioxako herri defentsaria den María Bueyoren eskutik; “Herri Defentsarien Europar Sarearen bidez jakintza konpartitzen”, Austriar Herriaren Defentsariaren Batzordeko kidea den Terezija Stoisitsen eskutik; “Europako Herri Defentsariaren ikerkuntza prozedura”, Europako Herri Defentsariaren Idazkaritzako kidea den Katrin Mülleren eskutik; eta “Eskualdeetako herri defentsariak ikerkuntza prozedura nola erabiltzen duten”, Emilia-Romañako Herri Defentsariaren Idazkaritzako kidea den Eloisa Cremaschiren eskutik.

Lehen egun honetako bigarren saioan, hitzaldi hauek aurkeztu ziren, “Herri Defentsarien Europar Sarea” izenburuarekin eta Burgi Volggerrek (Bolzanoko herri defentsariak) gidatuta: “Nortasun berria Herri Defentsarien Europar Sarearentzat” Europako herri defentsaria den P. Nikiforos Diamandourosen eskutik; “Eskualdeetako herri defentsarien artean loturak sortzen”, Ingalaterrako tokiko herriaren defentsaria den Anne Seexen eskutik; eta “Herri Defentsarien Europar Sarearentzako kanpo sare berria”, Europako Herriaren Defentsariaren Idazkaritzako kidea den Ben Hagarden eskutik.

Bigarren egunean, “Ingurumen arazoak eta eskualdeetako herri defentsarien papera” izenburuarekin, lehenengo saioa Vorarlbergeko herri defentsaria den Gabriele Strelek gidatu

zuen. Saio honetan “Europako Ingurumen Zuzenbidearen azken aurrerapenak” izeneko hitzaldia eman zuen Karl Falkenbergekek, Europako Batzordeko Ingurumeneko zuzendari nagusiak.

Bigarren egun honetako azken saioan, Vaud kantoiko herri defentsaria den Véronique Jobinek gidatua, hitzaldi hauek aurkeztu ziren: “Uraren kudeaketa”, Walloniako herri defentsaria den Frédéric Bovessek eman zuena; “Uholdeen aurkako babesak; fruta-arbolen mozketak”; Thuringiako herri defentsaria den Silvia Liebauegek emana; eta “Amiantoak sortutako arazoak”; Síndic de Greuges de Catalunya-ko Rafael Ribók emana.

Mintegia amaitzeko, Tirologo herri defentsaria den Josef Hauserrek hitz egin zuen. Europako herri defentsaria den P. Nikiforos Diamandourosek ere hitza hartu zuen, eta azaldu zuen Ombudsman erakunde guztien arteko lankidetzak sendotu behar dela Herri Defentsariaren Europar Sarearen barruan.

3.6. Arartekoaren eta Andaluziako herri defentsariaren artean “DEFENTSARITZAK SAREAN” izeneko programa garatzeko lankidetzak hitzarmena

Arartekoaren erakundeak [lankidetzak hitzarmena](#) sinatu zuen [Andaluziako herri defentsa-erakundearekin](#). Hitzarmen horren arabera, bi erakundeek lankidetzako eta berrikuntzako zenbait proiektu garatzeko konpromisoa hartu dute. ([ikusi txosten honetako VII.4 kapitulua](#)).

Akordio hau herri defentsa-erakundeek [XXIV. koordinazio jardunaldietan, 2009ko urrian Andaluzian eginak](#), ateratako ondorioetan oinarrituta egin zen. Bi erakundeek uste dute komenigarria dela beren funtzionamenduan komunikazioaren eta informazioaren teknologien erabilera sartzea. Horrela, gaitasun berriak eskuratu ahalko dituzte, e-administrazioaren eta demokrazia parte hartzailearen printzipioak bereganatu ahal izateko.

“[Defentsa-erakundeak sarean](#)” programaren helburua erakunde biek zerbitzuak emate-rakoan duten eraginkortasuna hobetzea da, baita IKTen ezarpena eta garapena ere, gizar-tean presentzia eta hurbiltasuna lortzeko, eta herritarrentzat irisgarritasun handiagoa ahalbidertzeko.

3.7. Arartekoaren eta Buenos Aires Hiriko herri defentsariaren arteko lankidetzak hitzarmena

Ombudsmanaren Iberoamerikako Federazioan (FIO) Iberoamerikako beste herrialde batzuetako defentsa-erakundeekin sortzen diren harremanen artean, harreman berezia sortu da [Buenos Aires Hiriko herri defentsa-erakundearekin \(Argentinan Errepublikan\)](#), [lankidetzak hitzarmen](#) batean gauzatu dena, umeen eta nerabeen artean informazioaren eta komunikazioaren teknologia berrien erabilera segurua sustatzeko asmoz, batez ere adingabekoen datu pertsonalen pribatutasunarekin eta babesarekin zerikusia duen guztian.

Lankidetzaren hitzarmen hau dela bide, bi erakundeek jarduketak modu koordinatuan garatu nahi dituzte, baterako jardueren programa bat proposatu nahi dute eta jakintza eta esperientziak trukatzeko lankidetzan aritu nahi dute.

3.8. Arartekoaren, Andaluziako herri defentsariaren eta Asturias Printzerriko prokuradore nagusiaren arteko lankidetzaren hitzarmena

Arartekoak, Andaluziako herri defentsariak eta [Asturias Printzerriko prokuradore nagusiak](#) lankidetzaren hitzarmena sinatu zuten, gizartearekin harreman handiagoa eduki ahal izateko ekintza komunak garatzeko asmoz.

Herri defentsari horiek lan metodoak, tresna teknologikoak eta parte hartze esperientziak konpartitzeko konpromisoa hartu zuten, zerbitzuak ematean eraginkortasuna hobetzeko asmoarekin.

Zehazki, jakintza eta esperientziak trukatzeko, elkarri laguntzeko eta defentsariak herritarrengana hurbiltzeko beharrezkoak diren ekimenak garatzeko konpromisoak hartu zituzten. Zentzu horretan, herritarren eskubideak bultzatzeko baterako proiektuetan esperientzia konpartituak egin nahi dira, gizarte erakundeekin foroak egin nahi dira, haurren eta nerabeen eremuan lankidetzaren proiektuak egin nahi dira, eta herritarrek defentsa-erakundeekin ikus-entzunezko bitartekoen bidez zuzeneko harremana izan dezatela erraztu nahi da.

4. ARARTEKOAREN ERAKUNDEAREN BESTE JARDUERA BATZUK

4.1. Arartekoaren informazio guneak dependentzia publikoetan

2010. urtean Arartekoa EAEko herritarrei ezagutzera emateko lanarekin jarraitu genuen, EAEn bizi diren pertsona guztiak erakunde honek ematen duen zerbitzu publikoa eta zertan lagundu ahal dien jakin dezaten.

Horretarako, aurreko urtean martxan jarri zen informazio kanpainari bultzada eman zitzaion. Kanpaina hartan, EAEko udaletxeetan Arartekoaren informazio guneak ipini ziren. Gune horietan harri-kartoizko eskultura bana jarri zen, eta euskarri horren barruan erakundeari buruzko informazioa dakarten liburuxkak, urteko aldizkariaren zenbait alerekin batera. Arartekoaren informazio gune horiek EAEko udaletxeetan mantentzeaz gain, 2010. urtean zehar hiru foru aldundien eta Eusko Jaurlaritzaren herritarren arretarako bulegoetan ere ipini ziren, jendea ibiltzen den eta erraz ikusteko modukoak diren lekuetan.

4.2. Arartekoaren eta haren ondokoaren jarduerarik esanguratsuenak, hitzaldiak emateari dagokionez, eta administrazioek eta gizarte erakundeek antolatutako ekitaldietan parte hartzeari dagokionez

Arartekoaren erakundeak, legez aginduta dauzkan funtzioak betetzearekin zuzenean zerikusia duten jarduketaz gain, urte osoan zehar jarduera asko egiten ditu, hala nola gizarte erakundeek antolatutako ekitaldietan parte hartzea, giza eskubideei buruzko gaien inguruko zenbait forotan hitzaldiak ematea, erakundearen helburuekin zerikusi zuzena duten ekitaldi instituzionaletan egotea eta abar. Jarduera horien zerrenda osoa Arartekoaren web guneko “[Jarduerak](#)” atalean dago. Hemen, egin diren jarduera guzti-guztien laburpena aurki daiteke, jarduera bakoitzarekin zerikusia duen dokumentazioarekin batera (adibidez, biltzarretan, mintegietan etab emandako hitzaldiak).

Hona hemen **Iñigo Lamarca arartekoak** egin dituen jarduerarik garrantzitsuenak, urteko txosten honetan ager daitezten:

- o Otsailaren 25ean: Genero arrazoiengatiko jazarpenari eta asilo eskubideari buruzko I. Biltzarraren inaugurazioan parte hartu zuen, CEAR-Euskadik Bilbon antolatua.
- o Otsailaren 26an: Gay, lesbiana, bisexual eta transexualen gurasoen elkarteak (AMPGYL) antolatutako estatuko IX. jardunaldietan parte hartu zuen, Elchen, “Ezkontza homosexuala eta adopzioa. Lege ikuspegia” izeneko hitzaldiarekin.
- o Martxoaren 4an: UPV/EHUren Esperientzia Geletan parte hartu zuen, “Arartekoak nola defendatzen du herria?” izeneko hitzaldiarekin, Donostian.
- o Martxoaren 18an: Sagrado Corazón ikastetxean giza eskubideei buruzko hitzaldi batean parte hartu zuen, “Udaberria Europan” urteko kanpainaren barruan, Europar

Batasunak bultzatua eta Gasteizko Lehen Hezkuntzako, Bigarren Hezkuntzako eta Batxilergoko ikastetxeei zuzendua.

- o Martxoaren 22an: Demokraziari eta gutxiengo sexualei buruzko hitzaldiak eman zituen Jaengo eta Kordobako unibertsitateetan, bi unibertsitateetako Nazioarteko Zuzenbide Publikoko eta Zuzenbide Konstituzionaleko Sailek antolatutak, Jaenen eta Kordoban.
- o Martxoaren 26an: Dibertsitate Afektibo eta Sexualeko Hezkuntzari buruzko I. Jardunaldietan parte hartu zuen. Jardunaldi hauek Errioxako Unibertsitateak antolatu zituen, GYLDA kolektiboarekin eta Logroñoeko Udalarekin lankidetzan. Arartekoak hitzaldi hau eman zuen: "Dibertsitate afektibo eta sexualaren babes: defentsariaren figuraren papera". Logroñon.
- o Martxoaren 29an: Erizaintza Eskolako XXI. Jardunaldien inaugurazioan parte hartu zuen, "Gizarte eta osasun arreta eragin berezia jasotzen duten biztanle taldeengan", Gasteizen.
- o Apirilaren 21ean: Deustuko Unibertsitateko Humanitate Fakultateak Herritartasunari eta Inmigrazioari buruz antolatutako tailerlean parte hartu zuen, "Lege alderdiak" izena zuen hitzaldiarekin, Donostian.
- o Apirilaren 22an: Hezkuntzaren aldeko Munduko Kanpainako "GOL 1 hezkuntzaren alde" ekimenean, mundu osoko 100 herrialde baino gehiagotan egin zena, parte hartu zuen, Eibarren.
- o Maiatzaren 5ean: Caja Castellón Fundazioak antolatutako hitzaldi-etzabaidan parte hartu zuen, "Herritarren eskubideak krisialdietan" izeneko hitzaldiarekin, Castellón de la Planan.
- o Maiatzaren 13an: "Jaunok, hitz egin behar dugu" jardunaldiko hitzaldi batean parte hartu zuen. Jardunaldi hori Bizkaiko Cáritaseko Emakume Taldeak antolatu zuen, "2010eko Berdintasunerako Foroaren" barruan, Emakundek abian jarri zuena, Bilbon.
- o Maiatzaren 21ean: Herritartasun Digitaleko Nazioarteko I. Biltzarraren amaiera ekitaldian parte hartu zuen. Biltzar honetan, "Ciberbullyinga eta Interneteko beste eronka batzuk adingabeentzat eskolan eta familian" aztertu ziren, Donostian.
- o Maiatzaren 24an: Bizkaiko Famili Gurasoen eta Ikasleen Gurasoen Federazio Katolikoak (FECAPP) antolatutako hitzaldi-etzabaida batean parte hartu zuen. Bizikidetzako eskuliburu batzuk aurkeztu ziren familientzat, irakasleentzat eta gazteentzat, Bilbon.

- o Ekainaren 21ean: José Antonio Agirre Eusko Jaurlaritzako lehenbiziko lehendakariaren omenaldian parte hartu zuen. Bertan, lehendakariaren *De Gernika a Nueva York, pasando por Berlín* lanaren pasarte bat errezitatu zuen. Bilbon.
- o Abuztuaren 23an: "Adineko pertsonak Euskal Autonomia Erkidegoan parte hartzeko plan integral baterantz" udako ikastaroan parte hartu zuen, UPV/EHUaren Udako Ikastaroen XXIX. edizioaren barruan. "Adineko pertsonen eskubideak eta betebeharrak gure gizartean. Nahiak eta oztopoak" izeneko hitzaldia eman zuen. Donostian.
- o Irailaren 1ean: "Zahartzea, gure gizarteko balio" udako ikastaroan parte hartu zuen, UPV/EHUaren Udako Ikastaroen XXIX. edizioan, "Adineko pertsonen eskubideak eta betebeharrak" izenburua zeukan hitzaldi batekin, Donostian.
- o Urriaren 6an: Gasteizko auzokideen sindiko defentsariak antolatutako Tokiko Defentsariaren Estatuko III. Topaketaren inaugurazio ekitaldian parte hartu zuen, "Defentsa-erakundeak demokrazien bidegurutzean" izeneko hitzaldiarekin, Gasteizen.
- o Urriaren 15ean: LGBT pertsonen zuzendutako politika publikoari buruzko hitzaldia eman zuen "Bartzelonako Udalaren LGBT kolektiboarentzako Udal Planaren" aurkezpenean, Bartzelonan.
- o Urriaren 21ean: Gizarte Kontseiluen I. Biltzarra irekitzeko ekitaldian parte hartu zuen, Gasteizen.
- o Urriaren 22an: EAEko gizarte eta osasun erakundearen arteko topaketaren inaugurazioan parte hartu zuen, "Osasun mentala eta gizarte bazterketa: gaiaren egoera" izenburua zeukan hitzaldi batekin, Bilbon. Topaketa Birgaiketa Psikosozialaren Euskal Elkarteak (ASVAR) eta Pobreziaren eta Gizarte Bazterketaren aurkako Europar Sareko Euskadiko atalak (EAPN Euskadi) antolatu zuten.
- o Urriaren 23an: "Gipuzkoa solidarioa: Gipuzkoak mila aurpegi" ekitaldian parte hartu zuen. Ekitaldia SOS Racismok antolatu zuen, gaur egun euskal gizarteak duen eraketan etorkinek egin duten ekarpena eskertzeko asmoz, Donostian.
- o Azaroaren 4an: Tratu txarrak jaso dituzten umeei buruzko Estatuko X. Biltzarrean parte hartu zuen, "Jardunbide egokia babes sisteman: adingabekoen beharrezan eta sistemaren baliabideen artean" izeneko lan-mahaiaren moderatzaile lanak eginez. Biltzarra Umeen Tratu Txarrak Prebenitzeko Elkartearen Federazioak (FAPMI) antolatu zuen, Sevillan.
- o Azaroaren 9an: Krisialdian dagoen gizarte baten balio demokratikoei buruzko mintegian parte hartu zuen, "Zer paper jokatzeko dute balio demokratikoek gazteen eremu espezifikoan?" izeneko hitzaldiarekin. Mintegia Valsain Fundazioak antolatu zuen, Eusko Jaurlaritzarekin, Eusko Legebiltzarrekin eta Arartekoarekin lankidetzan, Gasteizen.

- o Azaroaren 10ean: “Generoak, sexualitateak eta gorputzak” nazioarteko jardunaldien inaugurazio ekitaldian parte hartu zuen. Jardunaldi hauek Bizkaiko Foru Aldundiak eta Bilboko Udalak antolatu zituzten, pertsona transexualen, gayen, lesbianen, bisexualen eta intersexualen desira eta nortasun sexualen errespetutik hurbilketa bat egiteko helburuarekin, Bilbon.
- o Azaroaren 11n: Azkoitia Forumak laneko eta familiako bizitza adiskidetzeko antolatu zituen jardunaldietan parte hartu zuen, “Gure gizarte eredian adiskidetzea posible al da?” izeneko hitzaldia emanez, Azkoitian.
- o Azaroaren 20an: tratu txarren osteko eta giza eskubideen beste urraketa larri batzuen osteko ebaluazio mediko eta psikologikoari buruzko jardunaldian parte hartu zuen, “Euskal esperientzia tratu txarren egoeretan eta giza eskubideen beste urraketa batzuen aurrean: atxiloketa inkomunikatuko kasuen aipamen berezia” izeneko hitzaldiarekin, Ana Isabel Pérez Matxioren eskutik, Bilbon. Jardunaldi hauek OME osasun mentaleko eta psikiatria komunitarioko elkarteak eta OSALDE osasunerako eskubidearen aldeko elkarteak antolatu zituzten.
- o Azaroaren 23an: Argentinako Rosario hirian “LGBT politika publikoa. Esperientziak eta eztabaidak” mahai-inguruan parte hartu zuen, aipatutako hiriko Dibertsitate Sexualeko Arloak eta Rosarioko Unibertsitate Nazionalako Dibertsitate Sexualeko Unibertsitate Programak antolatua. Era berean, sei egun beranduago, politika publikoei buruzko mahai-inguru batean parte hartu zuen, Argentinako Lesbiana, Gay, Bisexual eta Transexualen Federazioak (FALGBT) antolatua, Argentinako Nazioaren Biltzarrean.
- o Abenduaren 9an: Bakerako Giza Eskubidearen Nazioarteko Biltzarreko hasierako saioan parte hartu zuen. Biltzarra Giza Eskubideen aldeko Nazioarteko Zuzenbiderako Espainiako Elkarteak (AEDIDH) antolatu zuen, 2010 Foroarekin, Munduko Elizen Kontseiluarekin (CMI) eta Alexandriako Bakerako Ikerketen Institutuarekin (IPS) batera, Donejakuen.

Hona hemen **Julia Hernández Arartekoaren ondokoak** egin dituen edo partaide izan den ekitaldirik esanguratsuenak:

- o Otsailaren 6an: Umeen Eskubideei buruzko Konbentzioaren XX. urteurrenaren ekitaldian egon zen, Madrilen.
- o Otsailaren 17an: Fernando Buesaren omenezko ekitaldian egon zen, haren hilketaren X. urteurrenean, Gasteizen.
- o Otsailaren 19an: Genero Indarkeriaren aurkako III. Jardunaldien amaiera ekitaldian parte hartu zuen, Barakaldon.

- o Martxoaren 18an: Emakumea eta Ezintasuna Foroaren VII. edizioan parte hartu zuen, Ezintasun Fisikoa duten Pertsonen Bizkaiko Federazio Koordinatzaileak (FEKOOR) antolatua. Hitzaldia egin zuen, Ezindutako Pertsonen Eskubideei buruzko Nazioarteko Konbentzioaren 6. artikulua (ezintasunari eta berdintasunari buruzkoa) aztertzen. Bilbon.
- o Apirilaren 15ean: Euskadiko Eskola Kontseiluaren eraketaren XX. urteurrenaren ekitaldian egon zen, Bilbon.
- o Apirilaren 20an: Deustu Forumek Giza Eskubideei buruz eta Justizia Unibertsalaren Printzipioari buruz egin zuen biltzarrera joan zen, Bilbon.
- o Maiatzaren 12 eta 13an: "Gazte talde biolentoak: esku hartzeko estrategiak" gaiari buruzko jardunaldietan parte hartu zuen, Madrilen.
- o Maiatzaren 16an: "Adingabekoaren eskubideak eta zaintza konpartitua" jardunaldiaren inaugurazio ekitaldian, Kidetzak (Euskadiko guraso bananduen federazioak) antolatua, parte hartu zuen. Zaintza konpartituaren gaiaren inguruko egoera aztertu zuen bere hitzaldian. Arartekoaren erakundeak gai honi buruz egin duen gomendioa aztertu zuen. Gasteizen.
- o Maiatzaren 16an: Ertzaintzaren Egunaren ospakizunean egon zen, Erandion.
- o Maiatzaren 22an: Nazioarteko COVITE Sariaren IX. edizioko ekitaldira joan zen, EAEko Terrorismoaren Biktimen Kolektiboak emana, 2010. urteko terrorismoaren biktimak oroitzeko eta laguntzeko jarduna saritzeko, Donostian.
- o Maiatzaren 26an: World Café batean parte hartu zuen, hezkuntza komunitatean diharduten zenbait eragilarekin batera. Eskolako kirolaren egoera, helburuak eta xedeak aztertu zituzten. Gasteizen.
- o Ekainaren 10ean: Alkoholiko Anonimoak Fundazioak bere 75. urteurrenean antolatu zuen hitzaldi-etzabaidan parte hartu zuen, Donostian.
- o Ekainaren 23an: "Terrorismoaren biktimen ikusgarritasun soziala eta politikoa" izeneko jardunaldietara joan zen, Gasteizen.
- o Irailaren 11n: Xabier María de Munibe Institutuak antolatu zuen Ilustrazioari eta haren balioei buruzko I. mintegiko amaiera ekitaldian parte hartu zuen, "Evaren ilustrazioa" izenburuarekin. Emakumezko literatur idazleen analisia egin zuen bere hitzaldian, batez ere ilustraziotik aurrera. Azkoitian.
- o Urriaren 6-8an: Tokiko Defentsarien Estatuko III. Topaketan parte hartu zuen, Gasteizen.

- o Urriaren 10ean: Adimen Mentalaren Munduko Egunerako antolatutako ekitaldian parte hartu zuen, Laudion.
- o Urriaren 26an: Ombudsmanaren Iberoamerikako Federazioko (FIO) Emakumeen Defentsa-erakundearen Sarearen urteroko batzarrean parte hartu zuen. Herritarren segurtasunaren gaia eta emakumeen eskubideak aztertu ziren, "Emakumeentzat seguruak diren hiriak" izenarekin. Kolonbiako Cartagena de Indias hirian.
- o Urriaren 29 eta 30ean: genero indarkeriari buruzko hitzaldiak eman zituen UMD unibertsitatean eta bigarren hezkuntzako eskola batean, Kolonbiako Bogota hirian.
- o Azaroaren 15etik 21era: Umeen eta Nerabeen Eskubideei buruzko IV. Munduko Biltzarrean parte hartu zuen, "Umeen esplotazio sexualaren bezeroak" izeneko hitzaldiarekin, Puerto Ricon.
- o Azaroaren 24an: Genero indarkeriaren aurkako nazioarteko egunean antolatutako ekitaldian parte hartu zuen, generoari eta ezintasunari buruzko hitzaldi batekin, Plasencian (Caceres).
- o Abenduaren 3an: Ezindutako Pertsonen Nazioarteko Egunerako antolatutako ekitaldian egon zen, Bilbon.
- o Abenduaren 13an: Artean eta kulturaren sexuen arteko berdintasunerako politikei buruzko I. topaketara joan zen, Gasteizen.
- o Abenduaren 16an: Deustuko Unibertsitateko Gizarte premiei buruzko IV. jardunaldien inaugurazio ekitaldian parte hartu zuen. Eman zuen hitzaldian, genero indarkeriak emakumeentzat eta beraien haurrentzat dakartzan ondorioek EAEn sortu duten egoera aztertu zuen. Donostian.
- o Abenduaren 18an: Ghanaren Lagunak GKEak Etorkinaren Nazioarteko Eguna dela eta antolatu zituen ekitaldian parte hartu zuen. Giza eskubideei eta inmigrazioari buruzko hitzaldia eman zuen. Durangon.



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 oztopatzailea erakusten tematzekotan, txosten berezia egin ahal izango da, urteko txostenean dagokion atalean aipatzeaz gain.

Hain zuzen ere, urteko txosten honetan atal hau sartzearen helburua da Eusko Legebiltzarrak eta, era berean, iritzi publiko orokorrak jakitea zein izan diren erakundearekin lankidetzan jarduteko arreta eta gogo berezia eskaini dituzten administrazio eta organismoak, baita 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 zirkunstanzien artean hauek dira nabarmenenak: Informazioa eskatu deneko arazoaren izate materiala, eskaera egin zaion erakundearen administrazio eta burokrasia sarearen konplexutasuna, jorratu beharreko prozeduren behin-behineko pilaketa, kontrolatutako erakundearen eraketan eragina duten eta hauteskunde

garaien ondorio diren aldi baterako aldagaiak, arduradun eta funtzionarioen ordezkapen edo/eta errotazioa, etab.

Baia, 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). 2010. urtean Erreenteriako eta Mutrikuko udalek ohartarazpen bana jaso dute.

* * *

Jarraian erantsitako zerrendetan azaltzen da administrazio edo erakunde bakoitzak ardura berezia (1) izan duen lankidetzan jarduteko, edo, bestalde, errekerimendua egin beharra (2) izan duen.

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).

1.1. 2010ean KEXAK IZANDA ERE, ERREKERIMENDURIK JASO EZ DUTEN ADMINISTRAZIOAK ETA BESTELAKO ORGANISMOAK

Zerrenda honetan jaso da errekerimendurik egin behar izan gabe, euren ebazpenengatik gutxienez informazio-eskaera bat eragin duten **administrazio** eta bestelako **organismo** guztietan izapidetutako espedienteen multzoa. Beraz, adierazi bezala, ardura eta **arreta bereziena eskainiz lankidetzan jardun duten administrazioak eta erakundeak dira.**

Hala ere, izartxo batez nabarmentzea erabaki dugu gomendioa edo iradokizuna jaso arren, emandako ebazpena onartu ez duten administrazioak (informazio gehiago IX.2 atalean).

Zerrendak 2010. urtean informazio-eskaeraren bat jaso duten espedienteen kopurua azaltzen da.

A) Eusko Jaurlaritza

Saila	Espediente kopurua
Kultura	3
EITB	1
HABE	2
Ekonomia eta Ogasuna	5
Musikene	1
Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismoa	7
Terrorismoaren biktimei laguntzeko Zuzendaritza	1
Justizia eta Herri Administrazioa	11
IVAP	3
Ingurumena eta Lurralde Antolamendua	4
Emakunde	1
Euskal Trenbide Sarea	2
Etxebizitza Alokairuetarako Sozietate Publikoa	1

B) Foru aldundiak

Arabako Foru Aldundia	Espediente kopurua
Toki Administrazioa eta Lurralde Oreka	1
Nekazaritza	3
Diputatu Nagusia	2
Ogasuna, Finantza eta Aurrekontuak	4
Ingurumena	2

Bizkaiko Foru Aldundia	Espediente kopurua
Nekazaritza*	2
Kultura	1
Diputatu Nagusia	1
Herri Lanak	6
Udal Harremanak eta Herri Administrazioa*	2
Garraioak eta Hirigintza	4

Gipuzkoako Foru Aldundia	Espediente kopurua
Kultura eta Euskara	1
Kirolak eta Kanpo Ekintza	1
Landa Ingurunearen Garapena	1
Ogasun eta Finantzak	6
Mugikortasuna eta Lurralde Antolaketa	1
Gizarte Politika*	20
Lehendakaritza eta Foru Administrazioa	2

C) Udalak

- Arabako Lurralde Historikoa

Arabako udalak	Espediente kopurua
Amurrio	3
Aramaio	2
Armiñón	2
Barrundia	1
Iruraiz–Gauna	1
Labastida	3
Lanciego/Lantziego	1
Legutiano	1
Llodio	1
Okondo	1
Peñacerrada – Urizaharra	1
Zambrana	1

Arabako administrazio batzarrak	Espediente kopurua
Larrazketa	1
Legutiano	1
Menagarai	2
Portilla	1
Villanañe	1

- Bizkaiko Lurralde Historikoa

Bizkaiko udalak	Espediente kopurua
Abanto y Ciervana–Abanto Zierbena	1
Arrankudiaga	1
Arrieta	1
Arrigorriaga	2
Basauri	2
Bilbao*	54
Elorrio	1
Ermua	2
Errigoiti	1
Gorliz	3
Güeñes	1
Leioa	3
Lekeitio	1
Lezama*	2
Loiu	1
Mallabia	1
Mañaria	1
Orduña	2
Portugalete	10
Santurtzi	3
Sondika	2
Sopuerta	1
Trucios–Turtzioz	1
Ugao–Miraballes	1
Valle de Trápaga–Trapagaran	1
Zaldibar	1
Zamudio*	1
Zeanuri	1

- Gipuzkoako Lurralde Historikoa

Gipuzkoako udalak	Espediente kopurua
Abaltzisketa	1
Abaltzisketa	1
Alegia	1
Andoain	3
Anoeta	1
Aretxabaleta	1
Arrasate/Mondragón	2
Ataun	1
Deba	3
Elgeta*	1
Elgoibar	1
Getaria	1
Hondarribia	6
Ibarra	2
Lasarte–Oria	1
Lazkao	1
Leaburu	1
Mendaro	1
Orio	2
Pasaia*	3
Tolosa	3
Villabona	1
Zumarraga	1

D) Beste erakunde publiko batzuk

	Espediente kopurua
Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	1
Bidegi	2
Bizkaiko Erizainen Elkargoa	1
EHUko Gizarte Kontseilua	1
Legelarien Euskal Kontseilua	1
Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa	3
Arabako Errioxako Urkidetza	1
Haurreskolak	6
Justizia – Erregistro Zibila	1
Eusko Legebiltzarra	2

1.2. 2010ean KEXAK IZANDA ERE, ERREKERIMENDURIK JASO DUTEN ADMINISTRATZIOAK ETA BESTELAKO ORGANISMOAK

Zerrenda honetan jaso da euren ebazpenengatik gutxienez informazio-eskaera bat eta **errekerimendu bat** egitea eragin duten **administrazio** eta bestelako **organismo** guztietan izapidetutako espedienteen multzoa. Zerrendak honako ezaugarriak ditu:

- (1) zenbat espedientetan egin den 2010. urtean informazio eskariren bat.
- (2) 2010ean informazioa eskatu deneko espedienteetatik zenbatetan egin den agindeia.
- (3) agindeia egin zaien espedienteen portzentajea, 2010ean informazio eskaririk egin zaieneko guztirako espedienteen aldean.
- (4) 2010ean agindeirik zenbat espedienteri egin zaion, aurreko urteetan egindako informazio eskariei buruzkoak izanik.

Zerrenda honi dagokionez, ohar bat egin beharra dago: Komeni da azaltzea zerrendak bildu direla espediente izapidetu kopuru handiena duten administrazio guztietako sailak (adibidez: hezkuntza; etxebizitza, gizarte lanak eta garraioak, etab.) nahiz eta kasu hauetan errekerimendua izan duten espedienteen ehunekoak ez du zerikusirik administrazio txikien lankidetzat falta islatzen duten ehunekoekin, azken horien kasuan espediente izapidetuen kopurua ez baita oso esanguratsua.

A) Eusko Jaurlaritza

Saila	(1) 2010eko eskaera duten espedienteak	(2) Agindeiak dituz- ten espedienteak	(3) %	(4) Agindeiak aurreko urteetako eskaerei
Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa	94	32	34,04	8
Enplegu eta Gizarte Gaiak	18	2	11,11	–
Herrizaingoa	53	3	5,66	–
Ingurumen, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza	9	4	44,44	–
Osasuna eta Kontsumoa	17	–	–	1
Osakidetza	49	11	22,44	4
Etxebizitza, Herri Lanak eta Garraioak	53	29	54,71	2
Eusko Trenbideak	2	2	100	–

B) Foru aldundiak

	(1)	(2)	(3)	(4)
	2010eko eskaera duten espedienteak	Agindeiak dituzten espedienteak	%	Agindeiak aurreko urteetako eskaerei
Arabako Foru Aldundia				
Herrilanak eta Garraioak	4	2	50	–
Gizarte Politika eta Gizarte Zerbitzuak	35	9	25,71	2

	(1)	(2)	(3)	(4)
	2010eko eskaera duten espedienteak	Agindeiak dituzten espedienteak	%	Agindeiak aurreko urteetako eskaerei
Bizkaiko Foru Aldundia				
Gizarte Ekintza	29	1	3,45	–
Ogasun eta Finantzak	9	2	22,22	–
Ingurumena	2	1	50	–

	(1)	(2)	(3)	(4)
	2010eko eskaera duten espedienteak	Agindeiak dituzten espedienteak	%	Agindeiak aurreko urteetako eskaerei
Gipuzkoako Foru Aldundia				
Bide Azpiegiturak	4	2	50	–

C) Udalak

- Arabako Lurralde Historikoa

	(1)	(2)	(3)	(4)
	2010eko eskaera duten espedienteak	Agindeiak dituzten espedienteak	%	Agindeiak aurreko urteetako eskaerei
Arabako udalak				
Ayala / Aiara	2	1	50	
Lapuebla de Labarca	1	1	100	-
Navaridas	-	-	-	1
Valdegovia	1	1	100	-
Vitoria-Gasteiz	57	10	17,54	1
Zigoitia	-	-	-	1

	(1)	(2)	(3)	(4)
	2010eko eskaera duten espedienteak	Agindeiak dituzten espedienteak	%	Agindeiak aurreko urteetako eskaerei
Arabako administrazio batzarrak				
Arechavaleta	1	1	100	-
Berganzo	1	1	100	-
San Román de San Millán	1	1	100	-
Troconiz	1	1	100	-

– Bizkaiko Lurralde Historikoa

	(1)	(2)	(3)	(4)
Bizkaiko udalak	2010eko eskaera duten espedienteak	Agindeiak dituzten espedienteak	%	Agindeiak aurreko urteetako eskaerei
Alonsotegi	4	1	25	–
Amorebieta–Etxano	4	3	75	–
Atxondo	1	1	100	–
Balmaseda	2	1	50	–
Barakaldo	14	6	42,86	1
Bermeo	8	2	25	2
Carranza	1	1	100	–
Derio	1	1	100	–
Durango	10	4	40	–
Erandio	12	2	16,67	–
Galdakao	5	2	40	–
Gernika–Lumo	2	1	50	1
Getxo	10	2	20	–
Gordexola	3	2	66,67	–
Lemoiz	1	1	100	–
Ondarroa	–	–	–	1
Orozko	2	1	50	–
Ortuella	3	2	66,67	–
Plentzia	2	1	50	–
Sestao	8	2	25	3
Sopelana	6	2	33,33	–
Zeberio	1	1	100	–

- Gipuzkoako udalak

	(1)	(2)	(3)	(4)
Gipuzkoako udalak	2010eko eskaera duten espedienteak	Agindeiak dituzten espedienteak	%	Agindeiak aurreko urteetako eskaerei
Azkoitia	1	1	100	–
Beasain	4	1	25	–
Donostia–San Sebastián	37	1	2,70	–
Eibar	5	1	20	–
Errenteria	8	1	12,50	–
Hernani	2	1	50	–
Irun	11	3	27,27	–
Irura	2	1	50	–
Legazpi	1	1	100	–
Mutriku	2	1	50	–
Oiartzun	4	3	75	–
Oñati	1	1	100	–
Ordizia	2	1	50	–
Usurbil	1	1	100	–
Zarautz	2	2	100	–

D) Beste erakunde publiko batzuk

	(1)	(2)	(3)	(4)
	2010eko eskaera duten espedienteak	Agindeiak dituzten espedienteak	%	Agindeiak aurreko urteetako eskaerei
Gipuzkoako Abokatuen Elkargoa	3	1	33,33	–
Estatuko erakundeak eta administrazioak	1	–	–	1
Euskal Herriko Unibertsitatea	21	6	28,57	–

1.3. ERREKERIMENDUAK ERANTZUN GABE DITUZTEN ADMINISTRAZIOAK

Zerrenda honetan zehaztasunez azaltzen dira, banaka-banaka, euren izapidean errekerimendu bat egitea eragin duten **espedienteak**. Errekerimendu hori dagokien organo edo erakundeei egin zaie, kasu bakoitza behar bezala aztertu ondoren. **Espediente horietan, 2010eko urriaren 1a baino lehenago** egin zen errekerimendua eta txosten hau ixteko orduan (2010eko abenduaren 31) **artean ez genuen erantzunik jaso**.

(Izartxoak duten espediente kopuruek honakoa adierazi nahi dute: espediente horien izapideak aurreko urteetan hasi arren, oraindik 2010. urtean zehar errekerimenduak egin behar izan zaizkie, izapideek bere horretan jarraitu dutelako.

[Datu osoak](#) gure web orrialdean kontsulta daitezke.

A) Eusko Jaurlaritza

Saila	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa	761/2010/25	Gaitasun intelektualeko probaren emaitzetarako sarbidea	2010/09/02
Ur agentzia	462/2010/23	Sefanitron kutsatuta egon bide dauden zoruak	2010/04/23
Osakidetza	1301/2009/18*	Sexu aldaketa	2010/02/03
	1400/2009/18*	Ambulancias Bizkaiaren zerbitzua	2010/05/12
	1639/2009/18*	Donostia–San Sebastián Ospitaleko edoskitze boxen egoera	2010/05/12
	202/2010/18	Historia klinikoaren eskaera	2010/06/10
	352/2010/18	Ebakuntza kirurgikoa egiteko atzerapena	2010/05/12
	901/2010/18	Tratamendu mediku eskaera	2010/09/10

B) Foru aldundiak

- Arabako Foru Aldundia

Udala	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Gizarte Politika eta Gizarte Zerbitzuak	21/2009/320*	Gaitz sendaezinak dituzten presoan egoera	2010/04/20
	512/2010/39	Menpekotasuna duen pertsona bat zaintzeko laguntza ekonomikoa	2010/06/22
	535/2010/39	Menpekotasuna duen pertsona baten artapena	2010/06/22
	674/2010/39	Menpekotasun legearen aplikazioarekiko desadostasuna	2010/06/22

C) Udalak

- Arabako Lurralde Historikoa

Udala	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Lapuebla de Labarca	782/2010/23	Hirigintzako ustezko irregulartasun baten salaketa	2010/09/01
Navaridas	1431/2009/23	Etxarte baten erreforma	2010/02/23
Salvatierra/Agurain	667/2010/19	Lursail pribatua erabiltzea bide publikoa egiteko	2010/07/06
Urkabustaiz	747/2010/29	Norberaren jabetzako lursailetatik bideratzea urak	2010/08/02
Vitoria-Gasteiz	138/2009/17	TUVISAko kotxe-tokian autobusen zaratak	2010/07/07

- Bizkaiko Lurralde Historikoa

Udala	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Barakaldo	1461/2009/28	Udalaren erantzunik eza kafetegi batean alkohola saltzeagatik	2010/07/08
Carranza	814/2010/29	Udalak lursailak saltzea	2010/07/26
Derio	1500/2008/20	Lanean okupazio eraginkorrik eza	2010/05/26
Durango	171/2010/28	Hiri zoruan sailkatutako jarduerak	2010/05/12
	229/2010/28	Durango zonalde batzuetako segurtasunik eza	2010/05/28
	1028/2010/22	Ibi batengatiko zergen kobrantza	2010/09/17
Getxo	942/2010/23	Telefonia mugikorreko antenari buruzko informazio falta	2010/09/03
Gordexola	416/2010/29	Udal zinegotziaren txosten juridikoaren eskaera	2010/05/10
Ortuella	253/2010/34	Etxebizitza babestua eskatzea	2010/04/21
Plentzia	672/2009/28	Tabernako terrazarako lizentzia	2010/04/07
Sopelana	286/2010/28	Hiri zoruan sailkatutako jarduerak	2010/05/28

- Gipuzkoako Lurralde Historikoa

Udala	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Beasain	1452/2008/28	Hiri zoruan sailkatutako jarduerak	2010/04/06
Errenteria	194/2010/29	Udalaren aldeko garbitasunik eza	2010/03/23

1.4. ARARTEKOAK 2010. URTEAN EGINDAKO OHARTARAZPENEN ZERRENDA**Udalak****- Gipuzkoako Lurralde Historikoa**

Udala	Ardura	Titularra	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Ohartarazpena- ren data
Errenteria	Alkatea	Juan Carlos Merino	194/2010/29	Udalaren parteko garbitasunik eza	2010/11/25
Mutriku	Alkatea	Josebe Astigarraga	901/2009/29	Etxebizitza baten ondoko lursailera iristeko horma bat botatzea	2010/11/30

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, herrilarnariei edo hoi lanariburuei aholkuak ematea edo legezko egitekoak gogoraraztea, legez kontrako edo bidegabekeriazko 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 %78,85 gomendio edo iradokizunik egin gabe konpondu dira.

Nolanahi ere, egindako gomendio eta iradokizunak betetzeari dagokionez, azpimarratu beharra dago 2010. urtean egindako 30etatik eta 2009ko txosteneko datuen arabera erabakitzeko zeuden beste 9etatik, 6 onartu egin direla; 26 ez direla onartu, 6 erantzunaren edo azken erabakiaren zain daudela. Orobat, zehaztu behar da egindako gomendioetako bat, azkenean, bertan behera utzi dela, hura izapidetzean akats bat egin zela antzeman delako.

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 egiaztatzea eta gure argudioak errepikatzea, 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 gomendioa edo iradokizuna onartzen duen ala ez. Kasuok bestelako balorazioa merezi dute, eta halakoetan, erantzunik ezak gomendioa edo iradokizuna ez betetzeko asmoa estaltzen duela susmatzen da, eta, hortaz, administrazioari adierazten zaio erantzunik ez emateko jarrerari eusten badio, ez onartutzat joko dela gomendioa edo iradokizuna, eta zertzelada hori jakinaraziko dela Legebiltzarrari egiten zaion urteko txostenean.

Hain zuzen ere, 2010. urtean ez onartutzat jo ditugun gomendio eta iradokizunetako asko (guztira, 14) gure ebazpenek eragindako administrazioek erantzun ez digutelako jo behar izan ditugu halakotzat.

Espedienteak bukatzeko beste modu desegoki bat zera da: eragindako administrazioak gomendioa ez onartzea eta bere ezezkoa oinarritzeko argudio nahikorik ez ematea.

Egoera horrek kezkatzen gaituenez gero, berriz ere adierazi beharra daukagu horrelako jokae-
rek –tokiko administrazioan gertatzen dira batik bat– urratu egiten dutela Eusko Legebiltzar-
rreko 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 ozto-
poa izateaz gain, batez ere legea ez betetzen edo herritarren eskubideak urratzen jarraitzea
dakarrela berekin, herritarrei legez dituzten eskubideak berrezartzea galaraziz.

Ohi bezala, atal honetan aipatuko dugu zein egoeratan dauden 2010ean egin ditugun go-
mendio eta iradokizunak, baita 2009ko abenduaren 31n azken erantzunaren zain zeudenak
ere. Aipamen hori hiru kategoriatan banakatutako gomendioen azaleko deskribapena baino
ez da izango. hiru kategoriak honako hauek dira: 1) Administrazioak onartu dituenak; 2)
Administrazioak onartu ez dituenak, 3) txosten hau egiten amaitutakoan, administrazioaren
behin betiko erabakiaren zain daudenak.

Ebazpen guztiak, oso-osorik, gure web orrialdean kontsulta daitezke.

2.1. ONARTUTAKO GOMENDIOAK ETA IRADOKIZUNAK

A) EUSKO JAURLARITZA

Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismo Saila

- **Arartekoaren ebazpena, 2010eko otsailaren 17koa.** Horren bidez iradokitzen zaio nahi-taezko iragarkiak jartzeko irizpideak ezar ditzala, ordainketa egin behar duena hirugarren onuraduna denean.
1296/2009/29 espedientea (1/2010 Iradokizuna)

Osasun eta Kontsumo Saila

Osakidetza

- **Arartekoaren ebazpena, 2010eko uztailaren 30ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaio ondare erantzukizuneko espediente bat espresuki ebazteko neurriak har ditzala.
1911/2009/18 espedientea (19/2010 Gomendioa)

Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Saila

EuskoTren

- **Arartekoaren ebazpena, 2010eko otsailaren 23koa.** Horren bidez iradokitzen zaio garraio zerbitzuan etxeko animaliak eramateko baimena ematea, betiere, horrek beste erabiltzaile guztiei eragozpenik ez eragiteko baldintzak betez.
1199/2009/23 espedientea (2/2010 Iradokizuna)

B) FORU ADMINISTRAZIOA

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA

Herri Lan Saila

- **Arartekoaren ebazpena, 2010eko maiatzaren 26koa.** Horren bidez gomendatzen zaio eraginik gabe utz dezala kalteordainengatik ebazpena, betearazteko agindu bat bete ez izanagatik.
1304/2009/29 espedientea (15/2010 Gomendioa)

C) TOKIKO ADMINISTRAZIOA

ARABAKO UDALAK

Armiñongo Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2010eko apirilaren 23koa.** Horren bidez gomendatzen zaio kale bateko eraikinen zenbakiak jarraitutasunez berri ditzala.
51/2010/29 espedientea (7/2010 Gomendioa)

GIPUZKOAKO UDALAK

Hernaniko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2008ko abenduaren 19koa.** Horren bidez gomendatzen zaio beharrezko izapideak egin ondoren, udal erroldan izena ematearen ziurtagiria egin dezala.
1535/2007/31 espedientea (32/2008 Gomendioa)

2.2. ONARTU EZ DIREN GOMENDIOAK ETA IRADOKUZUNAK

A) EUSKO JAURLARITZA

Osasun eta Kontsumo Saila

Osakidetza

- **Arartekoaren ebazpena, 2010eko uztailaren 30ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaio ondare erantzukizuneko espediente bat espresuki ebazteko neurriak har ditzala.
769/2009/18 espedientea (18/2010 Gomendioa)

Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Saila

- **Arartekoaren ebazpena, 2009ko abenduaren 4koa.** Horren bidez iradokitzen zaio bere titulartasunekoak diren portuetan amarratzeak esleitzeko irizpideak alda ditzala.
129/2009/23 espedientea (3/2009 Iradokizuna)
- **Arartekoaren ebazpena, 2010eko otsailaren 19ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaio babes ofizialeko etxebizitza baten enpresa sustatzaileari ezar diezaiola aipatu etxebizitzan antzemandako eraikuntza akatsak konpontzeko nahitaezko konponketa obrak egitea.
1113/2008/32 espedientea (4/2010 Gomendioa)

B) FORU ADMINISTRAZIOA

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA

Nekazaritza Saila

- **Arartekoaren ebazpena, 2009ko azaroaren 27koa.** Horren bidez gomendatzen zaio ehiza-erregimen arrunteko lurzoruetan basurdea ehizatzeo koadrila bizkaitarren eta ez bizkaitarren arteko bereizketa ezabatzeo.
44/2009/29 espedientea (18/2009 Gomendioa)

Udal Harremanen eta Herri Administrazioaren Saila

- **Arartekoaren ebazpena, 2010eko urtarrilaren 12koa.** Horren bidez gomendatzen zaio IT Txartela sistemaren arabera ematen den maila aurreratuko Microsoft Excel XP moduluaren ziurtagiria onartzeko.
428/2009/33 espedientea (1/2010 Gomendioa)

GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA**Gizarte Politikako Departamentua**

- **Arartekoaren ebazpena, 2009ko uztailaren 23koa.** Horren bidez gomendatzen zaio familia barruan zaintzeko diruzko prestazioa eman dezala, mendetasun balorazioaren eskaera aurkeztu zen datatik hasita.
668/2008/31 espedientea (13/2009 Gomendioa)

C) TOKIKO ADMINISTRAZIOA**ARABAKO UDALAK****Iruña Okako Udala**

- **Arartekoaren ebazpena 2009ko otsailaren 17koa.** Horren bidez gomendatzen zaio ibilgailua teknikoki egokitu ez duten pertsoneri Trakzio Mekanikoko Ibilgailuen gaineko Zergan ezgaitasunagatiko salbuespena ezeztatzeko eman dituen ebazpenak baliogabetzeko.
1361/2007/16 espedientea (2/2009 Gomendioa)

Gasteizko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2010eko maiatzaren 17koa.** Horren bidez gomendatzen zaio ELA sindikatuak egin duen eskaera, Hirugarren Adinekoen Sektore Kontseiluan parte hartzekoa, behar bezala ebazteko.
1267/2009/29 espedientea (13/2010 Gomendioa)

ARABAKO ADMINISTRAZIO BATZARRAK**Aretxabaletako Administrazio Batzarra**

- **Arartekoaren ebazpena, 2010eko uztailaren 12koa.** Horren bidez gomendatzen zaio ondasunen inbentarioko idazpen bat baliorik gabe utz dezala.
54/2010/29 espedientea (17/2010 Gomendioa)

BIZKAIKO UDALAK

Balmasedako Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2010eko abuztuaren 25koa.** Horren bidez gomendatzen zaio espresuki eta arrazoiak emanez ebatz dezala ibilgailu batean izandako kalteengatik jarri zen ondare erantzukizuneko erreklamazio bat.
1460/2009/29 espedientea (20/2010 Gomendia)

Bermeoko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2010eko maiatzaren 14koa.** Horren bidez gomendatzen zaio jabekideen komunitate bateko barruko patioan igogailua jartzeko emandako lizentzia berrikus dezala.
1198/2009/23 espedientea (12/2010 Gomendia)
- **Arartekoaren ebazpena, 2010eko abuztuaren 31koa.** Horren bidez gomendatzen zaio jabekideen komunitate batek erabilera publikoko zorra duen espazio pribatuan egindako gastuak ordain ditzala.
1827/2009/29 espedientea (21/2010 Gomendia)

Bilboko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2010eko ekainaren 16koa.** Horren bidez iradokitzen zaio Bilbon abandonatuta dauden txakurrak eta katuak jasotzeko udal zerbitzua hobetzeko zenbait neurri kontuan har ditzala.
610/2009/23 espedientea (3/2010 Iradokizuna)

Elantxobeko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2010eko martxoaren 4koa.** Horren bidez gomendatzen zaio izapidetutako proiektu teknikoaren kostuaren kalteak ordain diezazkiola jabekideen komunitate bati.
690/2009/29 espedientea (6/2010 Gomendia)

Lezamako Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2009ko abenduaren 10koa.** Horren bidez gomendatzen zaio espresuki ebatz dezala elkarte bat udal Elkartearen Erregistroan inskribatzeari buruzko eskabidea.
16/2009/29 espedientea (19/2009 Gomendia)

Sestaoko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2010eko irailaren 15ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaio ofizioz balio gabetu dezala (...) zk.ko likidazioa, ibilgailuak kendu, ibilgetu eta gordetzeagatik ordaindu beharreko tasarengatik igorritakoa, eta itzul diezaiola eragindakoari behar ez bezala kobratu zaion diru-kopurua; izan ere, ez da egiaztatu ordainarazpena justifikatzen duen zergapeko egitaterik egon denik.
1074/2009/22 espedientea (22/2010 Gomendioa)

Zamudioko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, abenduaren 15ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaio udalerriko ostalaritza establezimenduari indarrean dagoen araudiak ezarritakoa bete dezala eskatzeko.
1625/2008/28 espedientea (20/2009 Gomendioa)

GIPUZKOAKO UDALAK

Bergarako Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2009ko azaroaren 25ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaio urbanizagarria ez den lurrean txabola eraikitzeari dagokion espedientea behar bezala tramitatzeko eta txakurtegi erabilerak behin betiko eragozteko.
1049/2008/29 espedientea (17/2009 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2010eko maiatzaren 5ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaio urbanizagarria ez den lurrean txabola/txakurtegi bat ezkutuan eraikitzeari dagokion espedientea behar bezala izapidetzeko eta baimenik ez duten erabilerak behin betiko eragozteko.
1046/2008/29 espedientea (9/2010 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2010eko maiatzaren 5ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaio behar bezala izapidetu dezala zenbait eraikin eraikitzeako, lurzoru urbanizaezinean karabana bat jartzeko eta txakurragoteko espedientea.
1047/2008/29 espedientea (10/2010 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2010eko maiatzaren 5ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaio urbanizagarria ez den lurrean txabola/txakurtegi bat ezkutuan eraikitzeari dagokion espedientea behar bezala izapidetzeko eta baimenik ez duten erabilerak behin betiko eragozteko.
1048/2008/29 espedientea (11/2010 Gomendioa)

Bidegoiango Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2010eko ekainaren 30ekoa.** Horren bidez, gomendatzen zaio bide baten erabilerari buruzko ikerketa-espedientea artxiba dezala.
1351/2009/29 espedientea (16/2010 Gomendioa)

Donostiako Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2009ko abuztuaren 19koa.** Horren bidez gomendatzen zaio kirol ekipamenduetan esku har dezala, zentzuzko denbora tartean, udalerriko kirol instalazio guztiek banakako dutxak eta aldagelak izan ditzaten.
433/2008/22 espedientea (15/2009 Gomendioa)
- **Arartekoaren ebazpena, 2010eko otsailaren 22koa.** Horren bidez gomendatzen zaio Zubiaurre pasealekua Intxaurreondoko Zarategi pasealekuarekin lotzeko igogailua jartzeari lehentasuna eman diezaiola, Lizardi kalean bost arrapala mekaniko jartzeko asmoaren orde, herritar guztiei igogailua erabiltzea ahalbidetuko dien konponbide teknikoa baita.
827/2009/17 espedientea (5/2010 Gomendioa)

Elgetako Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2010eko urtarrilaren 15ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaio ofizioz baliogabetu ditzala auzokide bati 2008. urteaz geroztik zabor-tasa gisa bidali dizkion likidazioak, hari ez baitio beraren etxebizitzan zabor-bilketa zerbitzurik egiten.
175/2009/22 espedientea (2/2010 Gomendioa)

Pasaiaiko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2010eko otsailaren 19koa.** Horren bidez gomendatzen zaio gas kanalizazioa jartzeko lizentzia eman dezala, proiektuak kanalizazioa arau subsidiarioetan ezarritakoaren arabera estaltzen duen kasuetan.
87/2009/23 espedientea (3/2010 Gomendioa)

2.3. ERABAKI GABE DAUDEN GOMENDIOAK ETA IRADOKIZUNAK

A) EUSKO JAURLARITZA

Herrizaingo Saila

- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko azaroaren 18koa.** Horren bidez gomendatzen zaio berriro ere azter dezala eraikitze lanen ezkutuko akatsengatiko erantzukizunaren adierazpena ematen duen ebazpena.
906/2010/29 espedientea (23/2010 Gomendioa)

Ingurumen, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza Saila

- **Arartekoaren ebazpena, 2010eko abenduaren 21ekoa.** Horren bidez gomendatzen zaio ingurumenari buruzko informazioa eskuratzeko eskaerei epearen barruan erantzun diezaiela.
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 diezaiela.
1733/2010/23 espedientea (27/2010 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 dezala, tutorea izanagatik dagozkion babes-neurriak burutu ditzala, adina zehazteko probak egin behar direnean aurreikusitako eskubideak eta bermeak bete ditzala, eta adin-nagusitasunera egoitza-baimenik gabe heltzen badira, egoitza-baimena ematea gomenda dezala.
47/2009/310 espedientea (14/2010 Gomendioa)

C) TOKIKO ADMINISTRAZIOA

BIZKAIKO UDALAK

Bermeoko Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko abenduaren 15koa.** Horren bidez gomendatzen zaio hirigintzako araudia urratzeagatik ezarritako zigor bat baliogabetu dezala.
363/2010/23 espedientea (24/2010 Gomendioa)

GIPUZKOAKO UDALAK

Usurbilgo Udala

- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko abenduaren 16koa.** Horren bidez gomendatzen zaio industria-sektore baten garapenean udalaren esku-hartze eskaerari berariaz erantzuteko.
1043/2009/23 espedientea (25/2010 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".

Arartekoak bere jardueran hartutako ezagueraren bidez egiten du balorazio hori, eta bere jarduteko eremuan barneratzen diren euskal erakunde publikoek (hots, Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrak, lurralde historikoetako Administrazioak eta Toki Administrazioak) hiritarren eskubideak zein heinetan errespetatzen dituzten islatzen saiatzen da.

Horrek esan nahi du, ondorio hauetarako, ez direla kontuan hartuko 2010. urtean zehar Arartekoak bere jardueran jakin barik urratu diren eskubideak, ezta Arartekoaren lan esparrutik kanpo daudenak ere, Estatuaren Administrazioaren ekintzak direlako. Ezta ere, bistakoak diren arren, partikularrek edo talde antolatuek urratzen dituzten funtsezko eskubideak.

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 I. kapituluko alorretako bakoitzean administrazioaren jardueraren esparru desberdinak eta herritarren eskubideekin duten lotura xehatuta aztertzen dira.

Txosten honen II. kapituluan ere, lehentasunezko taldeei dagozkien alorretan, zenbait balorazio egiten dira talderik ahulenen eskubideen egoeraz.

Aurkeztutako kexarik gehienak gizarte eskubide deritzanen ondorioz jarri 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 orokorreki objektibotasunez zerbitzatuz jokatzea ezartzen zaie–.

Beste kasu batzuetan 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 2010ean 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 erreferentea 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 haxe dio lehenengo atalean: “*Ordena politikoaren eta gizarte bakearen oinarri dira gizabanakoaren duintasuna, hari datxezkion eskubide bortxaezirik, nortasunaren garapen askea, eta legeei eta gainerako eskubideei zor zaien begirunea*”.

Arartekoak egiten dituen ekintza guztiak pertsonen duintasunaren eta balio demokratikoen erabateko babesak bideratzen ditu.

1. BERDINTASUN PRINTZIPIOA

Espainiako Konstituzioaren 14. artikulua

“Legearen aurrean berdinak 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 publikoei 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 hiritargoen parte hartzea erraztea bai politika mailan, bai ekonomia, kultura eta gizarte mailan ere.”

Ararteko erakundeak beti uste izan du berdintasunaren eta gizakiaren duintasuna errespetatzearen 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 larrian 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 indarkeriaren biktima diren emakumeen hazkundeak emakumeei arreta eskaini eta artatzeko gure sistemaren defizientzien gaineko hausnarketa eragiten digu. Alde horretatik, honakoak aurkitzen ditugu: babeserako araudi jakin baten eraginkortasunik eta nahikotasunik eza, oinarriko zerbitzu sozial batzuen prestakuntza espezializatuaren falta, erakundeen erantzunaren sakabanaketa, prozedura judizialen esparruan gara daitezkeen disfuntzioak, urruntzeko aginduen eraginkortasunik eza, ustezko egintza batzuen zurruntasuna eta emakume etorkinei arreta berezia eskaintzeko beharra, arlo horretan ahulagoak baitira.

Erakunde honen kezkgai dira **prostituzioan** lanean diharduten emakumeek bizi duten babesik gabeko ahultasun egoera, eta bere ustez beharrezkoa da botere publikoek emakume horien bizi-baldintzak hobetzeko balioko duten neurri eta politikak egitea.

Sexuagatiko bereizkeriaren beste adierazpen bat emakumeak **jai ospakizun** jakin batzuetatik kanpo uztea izan daiteke, horretarako ekimen pribatutik antolatutako emanaldiak izateari eta errotutako tradizioak izateari helduz. Ezin da materialki udalerrri baten festa nagusia dena pribatuaren zapiarekin estali.

Emakumeek tokian tokiko jai-ekintzetan parte hartzearen ondorioz, euskal herrietan sendo errotutako tradizioen adierazgarri baitira horiek denak, gatazka ugari sortu dira. Erakunde honek esku hartu du gatazka horietan, sexuaren ziozko berdintasun-printzipioari jarraiki konpontzeko helburuarekin. Nahiz eta esku-hartze horrek bide eman digun jadanik gure iritzia emateko, eragindako udal batzuei bidalitako ebazpen, gomendio eta adierazpenen bitartez, egokitzen jotzen dugu sortutako arazoari modu bateratuan heltzea eta gure ikuspuntua, bai eta horren ondoriozko gomendioak ere, euskal administrazio publikoei helaraztea. Tokiko botere publikoek, foru aldundiek eta administrazio autonomikoak, beren eskumenen esparruan, ezin diote bizkar eman gizartean gertatzen ari den eta Zuzenbideak sustatu nahi duen aurrerapen sozial ezin saihestuzkoari, aldaketari eta erabateko bilakaerari. Horregatik, beharrezkoa da ez laguntzea herritartasun-kontzeptu herren bat sendotzen jaiak emakumeentzat eta gizonentzat berdinak ez diren Euskal Herriko tokietan, beren babes esplizitu edo inplizituarekin, anbiguotasunarekin edo inhibizioarekin; izan ere, horrek ezin du lekurik eduki gure sistema demokratikoan, eta, zoritxarrez, gure gizartean jarrera arbuigarriak elikatzen dituen oinarri ideologikoa da. Aldiz, erakunde honentzat bereziki garrantzitsua da erakunde publiko guztiak aktiboki eta irmoki inplikatzeko, hinki-hankarik gabe eta indeterminaziorik gabe, Euskal Herri osoan emakumeentzako eta gizonentzako berdintasuneko jaiak sustatzeko.

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 kezagarria da instituzioek eta Herri Administrazioek immigrazioari eta integrazioari buruz prestatzen dituzten politika publikoei eragin ahal dielako, baita bizikidetzari eta gizarte kohesioari ere.

Azpimarratu beharra dago atzerritarren garapena eta integrazioa zailtzen dituen elementu bat **diskriminazioaren kontra borrokatzeko** baliabide eraginkorrik ez dagoela dela. Atzerritarrek jasaten dituzten diskriminazio eta behar ez bezalako tratuzko egoerak antzeman eta ziurtatzeko zailtasun ugari daude, eta, ondorioz, zigorrik gabe geratzen dira. Europar Batasunak diskriminazioaren kontrako hainbat instrumentu garatu ditu, diskriminazioa desagerraraztea ezinbestekotzat jotzen baitu Europaren garapenerako eta oinarritzko eskubideen gutuna benetan bete dadin. Tratu berdintasuna eta diskriminaziorik eza bultzatzeko Kontseiluak diskriminazioaren biktimei laguntzeko zerbitzuen sarea martxan jartzea aurrerapauso bat da bide horretan.

Atzerritarrek Espainian dauzkaten eskubide eta betebeharrei eta haien gizarteratzeari buruzko legea aplikatzeko **arauegia** ez da onartu oraindik, ezta **Asilo eta Babes Subsidiariorako Legea** aplikatzekoa ere. EAEn ez da onetsi **Immigrazioari buruzko III. Euskal Plana** ere. Tresna horiek oso garrantzitsuak dira atzerritarrek beren eskubideak erabili ahal izateari eragiten diotelako.

Bestalde, politika publikoek atzerritarren behar eta egoeretara egokitu behar dute eta, besteak beste, honako alderdi hauek hartu behar dituzte kontuan: adina, generoa eta pertsona horien zaugarritasun egoera, adibidez, adingabe edo gazteen kasuan, edo genero-indarkeriaren biktimen kasuan, edo jatorriko herrialdean jazarpena pairatu denean, edo gizakien salerosketaren biktima direnean, etab. Zehapen neurriak aplikatzen badira, behar bezala egokitu behar da giza eskubideak babestu eta errespetatzeko betebeharrekin eta nazioarteko konpromisoekin.

Nabarmendu behar da zer zailtasun aurkitu ohi dituzten Europar Batasunetik kanpoko pertsona batzuek egoitza eta lan baimenak eskuratzeko garaian.

Azkenik, aditzera eman behar da kexa batzuk poliziak atzerritarrekin aurrera eramandako esku-hartzei buruzkoak direla, esku-hartzeak diren direlako pertsonak atzerritarrak izateagatik gertatzen direla baitiote.

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. Ijitoek, halaber, etxebizitza izateko zailtasunari loturiko arazoak dituzte, auzokideak aurka agertzen direlako edo jabe batzuek etxebizitzarik alokatu nahi ez diotelako.

Bestalde, jendea jakinaren gainean jarri behar da, eta sentiberatu, ijitoek beren eskubideak berdintasunean erabiltzeko dituzten zailtasunei buruz.

Gizarteari gogorarazi behar zaio ijito herria ez dela, are gutxiago neska-mutiko ijitoak, gizabakano jakinek egiten dituzten ekintzen erantzule. Gaitzespen soziala, lan bazterketa, eta eskola eta etxe-bizitzen segregazioa ijitoen bazterketa soziala sortzearen oinarri nagusiak dira.

Bestalde, **ezgaitasunen bat duten pertsonak** zailtasun larriak izaten dituzte gainerako biztanleekiko benetakoa berdintasuna lortzeko laneratzeari nahiz eguneroko bizitzari dagokienez. 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 transgenerokoek aurka ere.**

Transexualei dagokienez, jasotzen duten osasun arretarekiko arazoak azaldu dira. Gainera, sexuari dagokion erregistroko aipua zuzentzeko ezarritako lege baldintzekiko desadostasuna azaldu dute.

Osasun arloari eta lege identitateari dagokien gaietatik harago doan transexualei arreta integrala eskaintzeko legedia beharrezkoa da, bizitzaren beste alderdi batzuk kontuan hartuko dituen.

Gainera, transexualen eta transgeneroko pertsonen aurkako bazterketa erazteko tresnak dituen bazterketaren aurkako legedia beharrezkoa litzateke.

Bestalde, herri-administrazioei, bikote homosexualen seme-alabak dauzkaten familiak osatzeko eskubidea onartzen duen lege errealitatera erabat, baita alderdi formaletan ere, egokitzeko eskatu beharra dago.

Era berean, hezkuntza eta sentsibilizazio esparruan adingabeei euren sexu joera eta genero nortasuna askatasunez eta erabat garatzeko babesa emateko estrategiari heltzea beharrezkoa da.

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 lehentasunezko arduratako bat da.

Erakunde honek beti salatu izan du Euskadin indarkeria zital eta ankerraz jardun duten edo oraindik diharduten talde terroristak guztiek eskubide horiek urratzen dituztela.

Tamalez, 2010. urtean ETAk Jean-Serge Nérin gendarmea hil zuen.

Benetako elkartasuna adierazi behar zaie haien familiartekoei eta lagunei, eta erabateko gaitzespena halako ekintza terroristei.

Botere publikoek jazarpen indarkeria deitutakoa jasaten duten pertsonen erantzun egokia eman behar diete. Ildo horretan, ezagutza eta elkartasuneko neurri publikoen gain, beharrezkoa denean, laguntza psikologikoa edo jasaten duten jazarpen egoeraren ondorioz etxebizitzari edo lanari loturik dituzten arazoetarako laguntza eman behar zaie. Aipagarria da biktimen artapen eta erreparazio osorako Lege Proposamenak atal bat eskaintzen diela mehatxatuei.

Emakumeen kontrako indarkeriak bizitzeko eskubidearen eta osotasun pertsonalerako eskubidearen aurkako urradura larrienetako bat izaten jarraitzen du eta erakunde bermatzaile hau ezin gera daiteke axolagabekeria.

Kezkagarria da 2010. urtean indarkeria matxistak eragindako emakume-heriotza kopurua hazi izana. Genero indarkeria erabat kentzea pertsona guztien arteko egiazko berdintasuna lortzen denean bakarrik posible izango den arren, botere publikoek tratu txarrak jasaten dituzten emakumei erantzun egokia eman behar diete.

2010. urtean zehar emakume bakarra –Cristina Estébanez– hil du bere senar ohiak EAEn, Barakaldon. Matxismo adierazpen onartezin horrek, genero indarkeriaren biktima diren emakumeen zoritzarreko heriotzak ez ezik (matxismoaren adierazpenik larriena), emakumeenganako indarkeriazko erasoak ere eragin ditu.

Arartekoa kezkatzen duen beste gai bat da polizia instalazioetan ustez emandako tortura eta tratu txarrei loturiko salaketena. [2004ko abenduaren 21 ean agertutako adierazpenean](#), Arartekoak arlo horretan modu eraginkorragoan jokatzeko hartu beharreko neurriak azaldu zituen. Ararteko erakundeak esku hartzeko duen bidea poliziaren jarduna etengabe ikuskatzeko lan prebentiboaren alorrean kokatzen da. Helburua polizi kidegoek torturarik edo tratu txarrik ez ematea da eta, horrelakorik jazotzen den kasuan, bidegabeko jarduera horiek ezagutu eta zigortzea posible izatea.

Adierazpen horren aurkezpenetik sei urte igaro ondoren, erakunde honek erabaki du honakoa abian jartzea: [inkomunikatutako atxilotetaren eremuko berme sistemari buruzko azterlana eta hobekuntzara proposamenak](#)

Tratu txarren prebentzioari dagokionez, arreta bereziz diogu atxiloteta ikus-entzunezko grabazioekin hornitzeko beharra dagoela. Neurri horrek, 1999. urtean erakunde honek lehen

aldiz proposatuak, prebentziorako nazioarteko erakunde guztien babes du. Neurria eraginkorra izan dadin, baldintza batzuk bete behar dira:

- Sistematikoa izan behar da, eta poliziaren egoitzako eta atxiloketako toki guztiak harrapatu.
- Irudiak ez ezik, grabazio horiek soinua ere grabatu behar dute.
- Atxiloketa gertatzen den unetik bertatik, agenteen eta atxilotuaren arteko elkarrekintza toki guztia hartu behar du grabazioak, atxilotua kontra badago salbu bere intimitatea zaintzeko arrazoiak direla eta.
- Bai defentsak, bai giza eskubideen bermerako erakundeek grabazio horiek eskura izan behar dituzte, eta grabazio horiek inolako erantzukizunik sor litekeen bitarteko epean gorde beharko ditu instantzia independenteren batek.

Bidegrabazio sistemaren ezarpen gradua egiaztatzeko, Arkaute eta Donostiako atxilotxeetara egindako bisitetan ikusi genuen, Sestaoko Udal Poliziaren dependentzietan bezala, bidegrabazio sistemak dituzte hiru zentrook, baina ez dira erakunde honen iritziz mekanismoak bildu beharko litzuzkeen ezaugarri guztiak betetzen.

Ertzaintzak inkomunikazio erregimenean atxilotutako pertsona batek salatutako tratu txarren kexa batengatik erakunde honek kudeatutako kexa baten kariatara, ez Arartekoak, ez epaitegiek ezin izan zuten grabaziorik eskuratu; grabazioa materiala gordetzeko hiru hilabetezko gutxienerako epea amaitu bezain laster suntsitu zuten, Herrizaingo Sailak hala xedatuta baitauka instrukzio batean.

Bereziki kezkarria iruditzen zaigu, material hura gordetzea edo suntsitzea erabakitzekoan, poliziaren arduradunek erabakitzea irudi horiek ezabatzea, aipatutako instrukzioak beste hainbat aukera eskaintzen baititu; gutxienerako epea hartzea bitxia da, are bitxiagoa Arartekoaren ikerketaz gain, atxiloketen prozedura penalak oraindik izapidetzen ari zirela kontuan hartuta. Zirkunstantzia horrek berriz esatera garamatza grabatutako materiala gordetzeko bermezko epe bat ezarri beharra dagoela, grabatutako ekintzetatik erator litezkeen erantzukizun administratibo eta penalen preskripzioaren gehienezko muga kontuan hartuta.

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, agintaritzaren 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 polizierekiko 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 kartzeleratzearen gehienezko iraupenaren epea."

Azken urteetan, adingabeek eta gazteek poliziaren aldetik tratu desegokia jaso izana edo poliziaren dependentzietatik kanpoko egindako ekintzetan Udaltzaingoaren edo Ertzaintzaren agenteek gehiegizko indarra erabili izana salatu duten hainbat kexa jaso ditugu. Horietako asko, berriro ere, **etorkinekin lotutakoak** izan dira eta poliziaren jarduna alderdi horrekin lotu dute. Bilbori dagokionez, azken kexa ia-ia guztiak etorkin populazioaren presentzia handia duen **San Frantziskoko auzoaren inguruan** gauzatu diren ekintzekin egon dira loturik.

Talde honetako kexek berriz azaleratu dituzte erakunde honek behin eta berriro azpimarratu dituen arazoak, hala nola: ikerketa falta edo behar beste ez ikertu izana, indarraren erabilpenaren kontrola, lehenengo kalifikazio judizialek faltatzen diren jokabideen ondoriozko atxilotzeak, pertsona interesdunek agenteekiko desobedientziagatik salaketa baten formulazioa pertsona horiek poliziaren jardura zalantzan jarri dietela pentsatzen dutela, atestatu eta salaketen edukia ez datorrela bat errealitatearekin eta lekukoaren presentzia.

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**.

Era berean, **atxiloketa ez inkomunikatuekin** lotutako kexak aurkeztu dira. Horiek honako alderdi hauei buruzkoak izan dira besteak beste: horien iraupena, batzuetan atxilotua atzeritarra izateagatik, letratuaren laguntza izateko eskubidea eta atxiloketa jakinarazteko eskubidea urratu izana, eta gorputz-erregistroa egitean guztiz biluztu izana.

Era berean, pertsona atxilotuei **elikagaiak** non eman behar zaizkien eta eginbide posibleak non gauzatu behar diren argitzeko **irizpide orokorrak** ezarri behar ditu, baita **otorduen ordutegia eta kopurua** ere. Irizpide horiek ez betetzea behar bezala justifikatu behar da.

Atxiloketa-zentroek egoitza espezifikoak eduki behar dituzte **adingabeentzat** eta atxilo-ketaren erregistroko liburu berezia izan behar dute haientzat.

Atxiloketarekin lotutako **erregistroek** eta gainerako dokumentuek fideltasun eta zehaztasun osoz islatu behar dute jardura 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.

Atxiloketa inkomunikatuari dagokionez, atxiloketa mota honi dagokion berme sistemari buruzko azterlana mintzagai izanik, proposamen ugari egiten dira, tartean atxiloketak ikus-entzunezko grabazioekin hornitzekoa.

Horrela, **abokatu-laguntzaren** arloari dagokionez, inkomunikatutako atxilotuak atxilotzen duten lehen unetik edukitzea ofizios izendatutako abokatuak eskuratzeko aukera, eta atxilotuari galdeketa ez egitea bere abokatuak aurrean ez bada.

Auzitegiko osasun-azterketei dagokienez, azpimarratu beharra dago osasun-azterketa tortura eta tratu txarren prebentziorako tresna oso garrantzitsua dela. Ezinbestekoa da, eraginkorra izan dadin, agintari judizialen eta auzitegiko medikuen arteko koordinazioa. Komenigarria litzateke aukera ematea atxilotuak berak izendatutako mediku batek aztertzeke, auzitegi medikuaren azterketa eskuratzeko gain eta haren aurrean.

Atxilotuak beste pertsona bati, batik bat bere familiari, atxilotuta dagoela jakinarazteko eskubidea atxiloketen oinarritzko bermeetako bat da.

Badira atxiloketetako bermeak areagotzeko garrantzitsuak diren polizia jarduera batzuk ere, atxilotuarekin praktikatutako diligenzia guztien erregistroa eta atxiloketan parte hartzen duten agenteen identifikazioa, besteak beste.

Saihetsi beharra dago atxilotua burua estalita izatea eta posizio behartuak hartzea derrigor- tzea, baita gaueko loa behin eta berriz etetea ere.

Ekintza polizial baten lekuko ziren bi emakume atxilotzea ustezko desobedientzia delitu larri bat egiteaz akusatuta aski ebidentzia izan zen ikusteko poliziek –kasu honetan, udaltzainek– ez dituztela irizpide batzuk jarraitzen, prebentzioa indartzeko asmoz, erakunde honek izaera orokorreko gomendio batean azaldu zituenak, hain zuzen. Pertsona horien kexa zen atesta- tuak ez zuela gertatuaren errealitatea islatzen, ez zitzaizela abokatu-laguntzarik eskaini, eta ezin izan zietela euren familiei jakinarazi atxilotuta zeudela. Gainera, atxiloketa burutzeko ekintzek, izatekotan, falta bat eragingo zuketan gehienez ere, baina ez zen gertatutakoa argitzeko barneko ikerketa nahikorik abian jarri.

Azkenik, azpimarratu beharra dago Ertzaintzaren atxilo-etxe bitara egindako bisitetan ikusi dugula oraindik ez dituztela adingabeen atxiloketak erregistratzeko liburu espezifikorik erabiltzen oraindik.

2.3. INTIMITATERAKO ESKUBIDEA ETA NORBERAREN DATUAK BABESTEKO ESKUBIDEA

Espainiako Konstituzioaren 18.1 artikulua

“Ohorerako, norberaren eta familiaren intimitaterako eta nork 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.”

Osasun arloan, informazio eta dokumentazio klinikoaren alorreko eskubideak eta betebeharrak kexaren xede dira oraindik ere horiek eskuratzeko eskubidea mugaturik ikusi duten gaixoen partetik. Beharrezkoa da gaixoei euren historia klinikoa eskuratzeko eskubidea erabiltzeko aukera izatea, eskubide hori ezartzen duen araudia betez, batik bat historia kliniko horietan egiten diren ustezko ohar subjektiboek eragiten dituzten interpretazioei lotuta, hain termino zabalak erabiltzen baitituzte, non, *de facto*, ezinezkoa egiten duten erabilera legitimoa.

Poliziarren arloan, datuen babeserako eskubideari dagokion errespetua indartu beharra dago.

Aipatzekoa da ikasketa zentro baten kanpoko aldean poliziak egindako ekintza bat: ikasleetako batzuk grabatu zituzten, baita identifikatu ere. Herrizaingo Sailak baieztatu zuten grabazioak suntsitu egin zituztela, modu irregularrean egin zituztela egiaztatu ondoren.

Urtean zehar behin baino gehiagotan filtratu zaizkie hedabideei espediente judizialeatik azaldutako datu eta zirkunstantzia pertsonalak; gure ustez, difusio horrek, batik bat adingabeen kasuan, intimitate eskubidea urratzen zuen.

Intimitate eskubidea eta administrazioek erabiltzen dituzten izaera **pertsonaleko datuen babesa** bermatzeko hiritarren exijentzia gero eta handiagoa da. Konfidentziasunarekiko errespetua exijigarria da izaera pertsonaleko datuak dituzten fitxategien kopuru handiaren aurrean, izan baliabide informatikoen bitartez zein ez, izan kalifikatuak edo ez bereziki babestuak.

2.4. FUNTZIO PUBLIKOAN SARTZEKO BERDINTASUNAREN PRINTZIBIOA**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 eta gaitasun printzipioei zor dioten errespetua bermatzen saiatzen da. Horiek, Konstituzioaren agindu espre-sagatik, enplegu publikora iristean agertu behar dira.

Euskal herri-administrazioek gero eta gehiago zaindu behar dute hautaketa prozesuen antolaketa, interesdun hautagai guztien berdintasun eta lehiaketa baldintzen bermeak ahalik eta onenak izan daitezen.

Kolektibo jakin batzuen aldeko postuen erreserbak edo kupoak ezartzerakoan, beti izan beharra dago beharrezkoa den laguntza juridikoa. Horrela, adibidez, Ertzaintzaren eskala basikoko agente kategorian sartzeko prozeduran postuak erreserbatzeko neurri bat hartu zen emakumezko hautagaien alde. Neurriak Ertzaintzaren baitan gerta litekeen emakume

eta gizonen arteko egiturazko fenomenoak apaldu nahi zuen. Horretarako Euskal Funtzio Publikoko [6/1989 Legea](#), [uztailaren 6koa](#), delakoan ageri diren arauzko aurreikuspenak betetzea besterik ez zuen, baita [Emakume eta Gizonen berdintasunerako 4/2005 Legeak](#) dioena ere, funtzio publikora sartzeko berdintasun printzipioa errespetatuz, baina hori ez da gertatu ez baitute behar besteko laguntza juridikorik izan.

Aipagarriak dira ere azterketaren data edo lekua aldatu edo atzerako eskaerak, batik bat eskaerok aipatutako leku eta datetan lehiaketa-probara azaltzeko ezintasun egoeraren batean baitzeuden. Kasu zehatz batean, hautaketa-probara aurkeztu beharreko hautagaietako bat haurdun zegoen eta aurreikus zezakeen erditzea azterketa egiteko dataren inguruan gertatuko zela. Halako egoeretan, Administrazioari eskatu zaio oposaketa-eguna alda dezala, deitutako ekitaldira azaltzeko ezintasunak kausa justifikatua duelako.

2.5. BABES JUDIZIAL ERAGINKORRERAKO ESKUBIDEA. ERRUGABETASUN USTEA-REN PRINTZPIOA

Espainiako Konstituzioaren 24. artikulua

“1. Pertsona guztiak 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 guztiak, 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 erabakitze arauak jarriko ditu legeak.”

Kexatzeko arrazoi nagusiak izan dira prozesu judizialak gehiegi luzatzea, justizia administrazioiko langileek emandako tratua, edo funtzionamenduan gertaturiko errakuntzak edo arduragabekeriak.

Kasu batzuetan, badira kontuan hartu ez diren ustezko zirkunstantzia pertsonaletako batzuk, batik bat ezarri zaizkien zigor eta neurrien exekuzioaren ondorioak, funtsean: bergizarteratze soziolaboraleko prozesuak, atzerritarren adingabetasun penala eta adimeneko gaixotasun larriak.

Badira ebazpen judizialen exekuzioari dagozkion erreklamazioak ere, seme-alabekin lotutako banaketa edo dibortzio prozeduretan judizialki adostutako neurriak ez betetzea edo ondareak eragindako arazoak planteatzen zituzten erreklamazio-egileek.

Justiziaren zerbitzua hobetzeko asmoz, aprobetxatu beharra dago, beste gauza batzuen artean, biktimen atsegin-maila hobetzeko eskaintzen dituzten bitartekaritza eta erreparazio justiziaren potentzialitateak.

Doako justiziari dagokionez, onura hori gauzatzeko ardua duten instantzien eta onura hori eskatzen duen pertsonaren arteko komunikazio prozesua hobetu behar da.

Zirkulazioko zehapen araubideari dagokionez, babes judizial eragingarrirako eskubideari eragiten dion neurrian, kezka garria da formula orokorrak edo salaketa orrian aurretik inprimatutako formulak erabiltzea, defentsarako eskubidearekin horrek duen loturagatik. Jar-dunbide hori bereziki desegokia da salaketa horietan ageri diren arau-hausteei buruz bestelako frogarik ezin bil daitekeenean, salatzailearen eta salatuaren aurrez aurreko bertsioak izan ezik; izan ere, salaturiko egitatei legez eransten zaien egiazkotasun ustea dela medio, froga ukaezin bihurtzen da salaketa hori.

Era berean, atzera ere azpimarratu behar da ediktu bidezko jakinarazpena aparteko irtenbidea dela, eta hartaz baliatzeko ezinbestekoa dela administrazioak jakinarazpen pertsonalak bermatzeko bideak agortu izana.

Azkenik, **babestutako etxebizitzak eskuratzeko prozedurari** dagokionez, azpimarratzekoa da BOE eskatzaileei azken urteetan eragindako babesgabetasun arazoak Etxebizitza eta Gizarteko Gaietako Sailak herritarrekiko harremanetan erabiltzen dituen jakinarazpen eta komunikazio moduengatik.

[Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailaren](#) jarduteko modu hori zela-eta, [gomendio orokorra egin genuen 2008an](#); bertan, berretsi genuen Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkidegoari buruzko [30/1992 Legea](#) egokitu behar dela Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroaren ebazpenen izapidetzea eta jakinarazpena.

[Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Saila](#)/, aurreko urteetan erregistroko baja prozeduretan izandako babesgabetasun egoeren salaketak babesteko asmoz, hasi da dokumentazioaren ekarpena eta konpontzea administrazio-errekurtsoen bitartez onartzen, behar bezala jakinarazteko exigentzia ondo bete ez den kasuetan, errekurritutako bajaren eskaera-inskripzioa mantenduz guztietan. Tamalez, modu egokian jakinarazi ez diren erregistro batak berraztertu ez diren ustezko kasuak antzeman dira.

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 ezartzen duenez, askatasunaz gabetzeko zigorren helburua berriro gizarteratzea da. Horregatik, presoak errehabilitatzea izan behar du ahalegin guztien helburua. Administrazio zentralaren eta autonomikoaren arteko lankidetzak funtsezkotzat jotzen da, indarrean dagoen araudiak exekuzio penalari buruz eskaintzen dituen aukerak ahalik eta gehien aprobetxatzeko asmoz.

Oso modu positiboan baloratzen dugu Eusko Jaurlaritzako [Justizia eta Herri Administrazio Sailak](#) abian jarri dituen bergizarteratze soziolaboralerako itinerarioak: gizabanakoei bergizarteratzeko prozesua hobetzeko sistema penalak eskura jartzen dizkien tresnak eskaini nahi dizkie edo, edozein kasutan, gutxienez Legearekiko errespetuzkoa den bizi-tza askea izateko aukeretan eragin negatiborik izatea saihestu nahi du. Alde horretatik, administrazioen eta, esperientzia eta kualifikazioa baliatuz, presoak bergizarteratzen lan egiten duten ekimen sozialerako erakundeen sare zabalaren arteko komunikazioa hobetu beharra dago.

Premiazkoa da programaren diseinua eta jarraipena indibidualizatua izatea eta ez ahaztea gizarteratze itinerarioa esparru penitentziarioan gertatzen dela. Gainera, administrazioen arteko koordinazioaren ideia azpimarratu beharra dago, ez soilik Administrazio zentralarekin, ezpada euskal administrazioen artean ere.

Bestalde, **arreta psikiatriko** proposa jaso ez izana espetxeen sistemaren hutsune handietako bat da eta hala adierazi beharra dago.. Hori are larriagoa da askatasunik gabeko pertsona askok izaten dituztelako patologia dualak.

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 ikastegiaren 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 die-
te ikastegiei.*

10. *Unibertsitateen autonomia onartzen da, legeak ezarritakoaren arabera.*

Hezkuntzarako eskubidea prestazio eskubide moduan konfiguratzeko 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.

Garrantzitsua da Hezkuntza administrazioa hezkuntza eragile guztien partaidetza herritarren hezkuntza beharrian errealean planifikazio demokratiko eta egokia sortzeko prozesuan bermatzeko apustua egitea. Horren kariatara, erabakigarria da lurraldeetako jarraipen batzordeen zeregina, beraiek egiten baitute arauz eskola maparen egoeraren urteko azterketa. Planifikazio zeregin hori bereziki beharrezkoa da **0 eta 2 urte bitartean**; tarte horretan tokian tokiko entitateek ere garrantzi berezia dute. Gutxieneko hezkuntza eskaintza ziurtatu beharra dago adin tarte horretarako, beraien familiek hautatutako hezkuntza zentroetan umeok eskolaratze prozesua normaltasunez jarraitzeko aukera emanaz. Eskolako maparen etengabeko azterketa zerbitzu osagarrien egokitzapena bultzatu behar du, baita eskolako garraioa ere.

Gauzak bestela azalduta, hezkuntza zerbitzuen arteko koordinazio hobea bultzatzera bideratutako praktika onak ezarri behar dira, heziketa beharrian bereziei erantzun gisa.

Jantoki zerbitzuari dagokionez, menu aniztasun handiagoa eskaini beharra dago, bereziki, osasun edo erlijio motiboengatik.

Beharrezkoa da ikerketarako **beka eta laguntzen** izapide prozedurak hobetzea; izan ere, kasuistika horren zabala ikusita, kexetako batzuen edukiak balio lezake, kasu batzuetan, kudeaketa irizpideak zuzentzeko.

3. HERRITARREN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

3.1. ZERGA-SISTEMA BIDEZKOA. BERDINTASUN, PROGRESIBOTASUN ETA LEGEKOTASUN PRINTZPIOAK

Espainiako Konstituzioaren 31. artikulua

"1. Herritar guztiek lagunduko dute gastu publikoei eusten, nor 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:

- zerga ordaintzeko aukeraz baliatzeko aldi murrizta.
- etxebizitza bat, zergapekoaren ohiko etxebizitza ez denean, eskualdatzean lortutako onurak ondare-irabazi gisa zenbatzea.
- Frantzia lortutako laneko errendimenduen zerga-ordainketa.
- zergak helburu erlijiosoetara bideratzearekiko desadostasuna.
- ohiko etxebizitzan inbertitzearen ondoriozko kenkaria aplikatzeko baldintzak.
- konpentsazio-pentsioen ordainketaren ondoriozko murrizketarako baldintzak.
- ezkontideak banantzen diren kasuetan ondorengoan ondoriozko kenkariaren %50aren aplikazioa guraso biek familia-zametarako ekarpena egiten dutenean.

Tokiko zergen esparruan, tokiko entitate batzuek urtero eskatzen dute Ondare Higiezin Zerga sortzapearen aurretik egitea familia ugarien kideentzako aurreikusitako hobarien aplikazioa.

Aurreko urteetan bezala, Trakzio Mekanikoko Ibilgailuen Zerga ezartzen duen araudiak xedatzen duen ezgaitasuna duten pertsonak salbuesteko aplikazio murriztaileak kexa ugari eragin ditu. Foru Aldundiek, bestalde, 2011n zerga hori ezarriko duten foru arauen salbuespenaren mugak zabaltzea proposatu dute, gurpildun aukien erabiltzaileei ez dakien ezarritako potentzia fiskalaren muga aplikatu; paradoxikoki, ezgaitasun egoera zuten pertsonak ezin zuten salbuespena lortu, euren ibilgailuek normalean zerga arautzen duten foru arauak ezarritakoa baino potentzia fiskal handiagoa zutelako.

Tasei dagokienez, zerbitzuaren prestazio erreal eta eraginkorra kexatzeko gai da oraindik, adibidez, zaborraren tasaren kasuan.

Zergen arloan, **administrazioaren isiltasuna** delako figuraren gehiegizko erabilera salatzen duten kexa kopuru handia ageri da, zergadunen errekurso eta erreklamazioek eragindako erantzun zehatz eta motibatua ezeztatuz.

Jakina denez, ordainagiri bidezko **aldizkako kobrantza-zergetan** ez dago jakinarazpen zuzena edo pertsonala egiteko derrigortasun legalik. Dagokion zerga-erregistroan altaren lehen likidazioaren ondoren, gainerako likidazioak era kolektiboan egin daitezke legezko abisuen argitalpenaren bitartez. Aurreikuspen horren ondorioz, herritar askok, ezjakintasuna dela eta, bide exekutiboan bitartez ordaintzen dute dagokiena. Hori dela eta, zergadunen egutegiko informazio-mezuak bidaltzen dituzten edo ordainagiriak oroitidazki gisa igortzen dituzten tokiko entitate batzuen neurria praktika ontzat jotzen da.

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 etorriz erabiltzeko duen betebeharrak 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.

Jabe batzuek zalantzan jartzen dituzte udalen jarduera legitimoak, lanak egiteko edo erabilerara 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 funtzionamenduaren ondorio izan badira, eta horrek oraindik kexa ugari sorrarazten du.

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. Askotan, herritarren kexak sorrarazteko motiboa hau da: arazoizkoa baino askoz ere epe luzeagoan, interesdunak ez du kalte-ordainak jasotzeko erantzunik Administrazioaren partetik. Orokorrean, kexak aurkezten dituzten pertsonak uste dute, beren ondasun eta eskubideetan jasan duten kaltearen aurrean, eragindako administrazioek ez dietela erantzuten beren kalte-ordain nahiei edota ez dituztela behar bezala arazoitzen aurkeztutako erreklamazioak.

Ondasun baten titulartasun publiko edo pribatuaren eztabaidan dagoen kasuetan, Administrazio publikoak bere prerrogatibak erabiltzen ditu, bereziki, ikerketa eskubidea eta jabetza

berreskuratzekoa, jabego publikoari ustez dagozkion ondareen defentsarako. Tresna pribilegiatu horiek ondare publikoaren defentsa justifikatzen badira ere, ez dira ondare publikoari dagozkion edo egokitu zaizkion behar bezala egiaztatu gabeko ondasun bat eskuratzeko bide laster bihurtu.

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 babes izango dute.”

Familia gizabanako gehienen oinarriko 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. Alde horretatik, 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.

Era berean, beharrezkoa da indar handiagoz bultzatzea familia ugarietzako diru-laguntzak, ez soilik laguntza zuzenekin, baita neurri fiskalekin ere.

Gainera, gainditzeke daude guraso bakarreko eta bikote homosexualez osatutako familiekiko dauden oztopo administratibo formal guztiak; gehienek idazki eta dokumentuen informazioarekin zerikusia dute, ez baitira errealitate sozial eta juridiko berrira egokitu.

Guraso bakarreko familien egoera berezia familientzat sortzen diren onura ekonomikoak ematerakoan kontuan izan beharra dago, udal kiroldagietarako sarbideari dagokionez edo bestelako edozein hobari edo laguntza fiskali dagokionez.

Beharrezkoa da lana eta familia bizitzan uztartzeko neurrietzako laguntzak abian jartzea, egungo araudiarekin une honetan estaldurarik ez 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 araudiak eragiten dituen interpretazio zalantzak argitzeko asmoz.

Arartekoaren erakundeak bikote bananduen kasuan guraso bien arteko erantzukizun konpartituaren alde egin du. Hori dela eta, herri-botereei eskatu diegu, zeinek bere eskumenen neurrian, behar diren lege aldaketak premia ditzatela, banantze eta dibortzio kasuetan, aukerarik desiragarriena seme-alaba komun zainza guraso bien arduraz izatea dadin, gurasoen erantzukizun partekatuko arabidean, lehentasunez adingabeen interesa babestuz betiere.

Gauzak bestela esanda, adingabeen egoerari arreta eskaini nahi diegu, genero indarkeria dagoen familien kasuan.

Familiaren babesik gabeko haur eta nerabeei dagokienez, beharrezkoa da, udal zerbitzuen partetik batik bat, familiei laguntzeko eta esku hartzeko apustu sendoagoa egitea. Harrera familien kasuan, kalitatezko laguntza jarraitua behar da, bai adingabearen kasuan, bai harrera familiarenean. Harrera egoitzetan dauden ume eta nerabeen kasuan, familiaren esku hartzea indartu beharra dago.

Babesik gabeko adingabeen kasuan, **bakarrik dauden adingabe atzerritarren** egoera azpimarratu beharra dago. Gehien errepikatzen den arazoa, kasu hauetan, lurralde historiko bakoitzean indarrean dauden irizpide eta harrera-protokoloen ezberdintasunean datza, bereziki adinari dagokionez, eta horrek ondorioak ditu umea edo nerabea babeserako sistematan sartzeko ala ez onartzeko. Gaitzestekoa da foru aldundiek ez dutela betetzen bizilekua izateko baime-na emateko beharra. Gainera, onartezina da baliabide sozialik gabeko adingabe atzerritarren existentzia adinez gorakoentzat, neurri horietarako inolako babes legalik izan gabe.

Adingabe arau-hausleei dagokienez, familiako eta bikotekidearen aurkako indarkeria delituen etengabeko hazkundera eta babeserako sistemetatik datozen adingabeen proportzio altua oso larria da oraindik ere. Adingabe arau-hausleei zuzendutako hezkuntza zentroen sarearen egiturak berdin segitzen du.

Aipatzekoa da babeserako eta erreformarako sistemen arteko erlazioa, azken urteetan sendotu egin baita, bereziki internamendu neurrien kasuan. Egoera garrantzizkoa da laguntzarik gabeko atzerriko adingabeen kasuan. Internamendu neurrien erdia islatzen badute ere, izan behin-behinekoak zein behin betikoak, 2010. urtean jaitzi egin da gazteentzako justizia zentro batean artatutako atzerriko adingabeen ehunekoak. Bi sistemaz gehien baliatzen diren kolektiboak hauek dira:

- Lagundu gabeko adingabe atzerritarrak (gehienak Marokokoak).
- Familia erreferentzia eskaseko eta berdinen taldearekiko mendekotasun handiko Latinoamerikan eta Errumanian jaiotako adingabeak.
- Familiaren barruan edo bikotekideei eraso egiten dieten adingabeak, eta adingabea inguruetik bereizi beharra dago.
- Emantzipaziorako aukera errealik ez duten 18 urtetik gorakoak.
- Babes zentroan bizi diren adingabeak. Igoera handia gertatu da nesken kopuruan.

Hezkuntzapremia bereziak edo berariazkoak dituzten talde batzuk eskolatzeari buruz, izendatzaile komuna berriro ere familiekiko lankidetzaren hobekuntzan datza.

Kolektibo eta gizabanako gutxietsien kasuan, eskoletako ghettoak eta segregazioa saihestu behar dira.

Beharrezkoa da ezgaitasunak dituzten ikasleen heziketa beharriaz erantzun egoki bat ematea; populazio etorkinetik datozen ikasleak, herri ijitoaren ume eta nerabeak eta gizar-teak gutxietsitako populaziotik datozenak.

Ume eta nerabeen adimenaren osasun-arreta adingabeen osasunerako eskubidearen arretarako beharriaz premiazkoenatariko bat da. Dudarik gabe, adimenean osasun arazoak dituzten adingabeen kolektiboa gizartean une honetan hasten ari den taldeetako bat da. Ezinbestekoa da administrazioen arteko koordinazioan sakontzea kolektibo honen beharriaz erantzuteko.

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 jazarpenarako bide gisa erabiltzen dira; horri "ziberbullying" deritzo.

Datu positibo gisa aipa liteke azken urteetan behera egin duela Hezkuntza Ikuskaritzaren aurrean salatutako eskolako jazarpen kasuen kopuruak. Oraindik nagusi dira mutilek burututako jazarpen kasuak, bereziki Lehen Hezkuntzako azken zikloan eta Bigarren Zikloko lehen bi ikasturteetan.

Kezkagarria da hainbat erakunde sozialen txosten eta azterlanek azaldutako **umeen pobrezia** egoeraren hazkundera.

Azkenik, azpimarratzeko modukoak dira sexu orientazio edo genero-identitate ezberdinak dituzten nerabeen integrazioarako zailtasunak eta bazterketa egoerak.

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 preventibo 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."

Krisi ekonomikoa dela eta, egungo osasun zerbitzuaren mailari eusteko beharrezkoa da baliabi-deak optimizatzea, baina herritarren osasun eta gizarte beharrezkoei erantzuteari utzi gabe.

Gaixoen kezka-gaiak ez dira soilik osasun asistentziaren ingurukoak: itxaron-zerrendak bezalako alderdi instrumentalak, zerbitzuen kartera edo prestazioak lortzeko prozedurak, bestea beste.

Gaixo askok kexa bera azaldu dute: ebakuntza kirurgiko bat izateko itxaronaldia hainbeste luzatzen da non ebakuntzaren aurreko probak iraungi egiten diren, eta analisiok berriz egin beharra gertatzen da.

Berriro ere azaldu dira euren historia klinikoa eskuratzeko arazoak izan dituzten gaixoen kexak.

Osakidetzara profesional berriak sartu izanak txartelak berrantolatzea eragin du eta, ondorioz, medikuak aldatzea ezinbestekoa izan da, erabiltzaile askok aurreko medikuarekin jarraitzeko asmoa izan dutelako.

Era berean, kexa batzuetan azaldu da zenbait espezialisten falta nabarmena, adibidez, pediatria.

Itxaron-zerrendekin lotuta jasotako kexek zerikusia izan dute tratamenduekin, bereziki hauekin: ernalezintasuna, ebakuntza kirurgikoak, espezialistei egindako kontsultak eta probak egitea.

Amiantoarekin erlazionatutako gaixotasunak dituzten gizabanakoen arazoan aurrean, Administrazioari informazioa eskatu zaio amiantoaren eraginetik eratorritako gaixotasun profesionalen inguruko ekintzen aurreikuspenen inguruan.

Gaixotasun kronikoak dituzten gizabanakoei dagokienez, Eusko Jaurlaritzaren [Osasun eta Kontsumo Sailak](#) egindako "Kronikotasunaren erronkari aurre egiteko Estrategia Euskadin" dokumentuak, besteak beste, gaixo hauek pairatzen dituen ezgaitasuna, beste gaixotasun batzuen artean, kontuan hartzeko beharra azpimarratzen du, baita integratutako plan farmakoterapeutikoen beharra eta gaixorik dauden gizabanakoen partaidetza handiagoa ere. Gainera, sistema soilik hobetu liteke kontuan hartzen baldin bada lehen mailako arreta, ospitaleak eta zerbitzu sozialak interdependentek direla.

Zenbait gaixo kronikok, lehen eta bigarren mailako linfedemak dituzten gizabanakoek, agenesiaren gaixotasuna duten adingabeek, garunean kalteak jasandako gizabanakoek edo bestelako gaixotasun neurologikoak dituztenek ekintza protokolo oso konplexuak eskatzen dituzte.

Azkenik, **buruko eritasunak dituzten gizabanakoei** dagokienez, gai bereziki delikatuak dira borondatezkoak ez diren sarrera eta tratamenduak, beste metodo koertzitiboen enpleguak edo esku hartze esanguratsuak ez diren tratamenduak.

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 erabilereengatik.

Asko izan dira gure udalerrietako aisialdirako inguruneetan ezarritako bokatategi eta okindegien aurkako kexak, edo gazte taldeek biltzeko erabiltzen dituzten saltoki edo lonja komertzialen erabilerak eragindako zaratak salatzeak.

Kasu askotan ikus daiteke, horrelako jarduerak eragindako eragozpenak arintzeko neurriak hartzerakoan, udalen partetik utzikeria edo gehiegizko pasibotasuna dagoela, eta hori kasuan kasuko jarduerak eta irekiera-lizentziak baimentzen dituen administrazioa izanda ere.

Aipagarriak dira ere Administrazioaren obra edo azpiegiturek eragindako zarategatik erreklamatzeko egindako kexak.

Fenomeno berezia da partikularrek eragindako arazo eta eragozpenen hazkundea. Udalek, ordenantzen bidez, muga onargarriak gainditzen dituzten auzokideek eragindako zaratak zehapen gisa tipifikatu ditzakete.

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. Zehazki, Barakaldoko ingurunean kutsatutako zoruaren egoeraren gaineko bi kexa jaso ditugu.

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 ordenantzak 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.

Bestalde, **informazioa lortzeko eskubidearen eta gardentasunaren** gaineko izaera orokorreko gomendio bat planteatu da, ingurumenari dagokionez oso garrantzitsua baita eta herri-administrazioen esku dago.

Ingurumen-informazioa eskuratzeko arazoan inguruko kexei dagokienez, berriro ere nabarmendu behar dugu administrazioek bereziki arduratsuak izan behar dutela eskuratutako informazioa emateko, eta, hala badagokio, administrazio-bulegoetan dagoen informazioa zabaltzeko.

Bestalde, 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 orokorrekarekin bat arautuz, especulazioa galarazteko.

Gizarteak erakunde publikoen hirigintzajarduerak sortutako gainbalioetan parte hartuko du.”

Euskal herritarren parte esanguratsu baten arazoetako 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 eskuratzeko 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.

Euskal herri-administrazioek “krisiaren aurka hartutako neurriak” nahikoak ez direla ikusi da, horien bitartez dagoen babes publikoko etxebizitza eskaerari erantzun nahi bazaio eta egungo testuinguru ekonomikoa bizitasun handiagoz azaltzen ari den etxebizitza beharreko egoera bereziei aurre egin nahi bazaie.

Adierazi berri den horrek inoiz baino beharrezkoagoa egiten du alokairu babestuari zuzendutako baliabide publikoen hazkundea, eta baita alokairu arrazoizkoagoak eta alokatutako etxebizitzaz gozatzerakoan egonkortasuna bermatuko dutenak izatea ere.

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioak, foru eta tokiko administrazioekin batera, eta euskal familia eta herritar ugari bizi dituzten zailtasun ekonomikoak ezagututa, gizarte politikak eta etxebizitza publikokoak koordinatu behar ditu, krisia etxebizitza duinaz eta egokiaz gozatzeko eskubidean eragiten ari den eragin negatiboak arintzeko eta gizarte bazterkeriako egoerak saihesteko.

Ondorioz, adituen iritzia gure eginez, egungo krisia aukera bat bezala hartu behar da euskal herri-administrazioek etxebizitza programak eta politikak berritzeko duten moduz hausnartu eta horiek aztertzeko, horren bitartez herritar guztiei etxebizitza duina eta egokia bermatu ahal izateko.

Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroaren kudeaketak legezko prozedura bermeak sartu behar ditu, herritarren eskaeren baja eta aldarazpen ebazpenak ez egiteko etxebizitza babestua eskatzaileei babesgabetasuna eragiteko moduan.

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.

Alokairuaren merkatuan izaten den esku-hartze publikoak, alokairu babestuen edo berariazko programa publikoen bitartez, sustatu egin behar du alokairuan parte hartzen duen alderdi bakoitzak bere eskubide eta betebeharrak ezagutzen dituela, eta herri-administrazioei egoki dakizkiekeen bitartekaritza edo aholkularitza lanak hobetzen direla zaindu.

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 baitituzte hirian ibiltzeko, erabilerak publikoko eraikinetara sartzeko, garraioa erabiltzeko edo lanpostua eskuratzeko.

Botere publikoek beren kasa bizi ahal izatea bermatu behar die ezgaitasunen bat duten pertsonari, oinarritzko premiak betetzeko nahikoak diren laguntzekin.

Espainiako Estatuan ezgaitasuna tratatzeko moduan aldaketa handia ekarri du [Ezgaitasuna duten Pertsonen Eskubideen Konbentzioa](#) 2008ko maiatzaren 3an indarrean sartu izanak. Ezgaitasunak tratatzerakoan, hitzarmenak errehabilitazio eredu gainditu, eta gizarteari eta dibertsitateari loturiko eredu bat ezartzen du.

Ingurune fisikoaren edo hirigunearen eta eraikinen irisgarritasuna dela eta, oraindik ere ezgaitasunen bat duten pertsonak erreklamazioak jartzen dituzte erakunde honetan. Urtero ari gara erreklamatzeko administrazio publikoei, eta bereziki udalei, analisi sakon bat egin dezatela irtenbide teknikoak instalatzeko hautabideen inguruan, hiriguneen irisgarritasun-arazoak konpontzeko. Horri dagokionez, herritar guztiek berdintasun egoeran erabil ditzaketan instalazioei lehentasuna ematea hobesten dugu; horrela aukera berdintasunaren eta bereizkeriaren aurkako printzipioa gauzatuko dira, ezgaitasunak dituzten pertsonen kasuan. Horregatik, gure iritziz, araudian ezarritakoa betetzeko, lehentasuna eman behar zaio egokituriko igogailuen instalazioari, eta bigarren mailan utzi behar da arrapala nahiz eskailera mekanikoen edo tapiz gurgildunen soluzioa.

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.

Baldintza berberetan emango den **hezkuntza** eta prestakuntza da sistemaren beste oinarritzko 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, lanbide-heziketako prestakuntza-zikloetako irakaskuntzetan zeinu-mintzairako interpretarik ez dagoela-eta gorrek aurkeztutako erreklamazioetan.

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 oinarritzko betekizunak betetzen badituzte.

Azkenik, adierazi nahi dugu oraindik ere Euskal Autonomia Erkidegoan ezartzeko daudela **komunikazioaren irisgarritasuna** bermatuko duten neurri teknikoak. Horrela, garraio publikorako irisgarritasunari dagokionez, komunikatzeko zailtasunak dituzten gizabanakoen irisgarritasuna bermatzeko neurrien erabateko gabezia nabarmena da. Era berean, egiaztatu dugu eraikin publikoetako arreta-guneak kokatzen diren lekuetan informazioa eta komunikazioa erraztuko duten baliabide tekniko hutsa, hezkuntza, osasun eta baliabide sozialen irisgarritasunari dagokionez. Horregatik, uste dugu erabakigarria dela botere publikoen jarduketan bidez irisgarritasun-baldintzak ezartzea komunikazioan, ikusmen- eta entzumen-urritasuna dutenen bereizkeriarik ez jasateko eskubidea bene-benetakoa izango dela ziurtatzeko eta pertsona horiek gainerakoek dituzten aukera berberetzeko ahal izateko.

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.”

Adineko pertsonen kolektiboa gero eta handiagoa da bizi-itzaropena 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.

Zahartze aktibo eta salbagarria gero eta garrantzitsuagoa da, adineko pertsonak bizitza aktiboa eta autonomia egitea sustatzen da, eta, horrela, pertsonen bizitza-kalitate hobea lortzeaz gain, gizarte zerbitzuen iraunkortasunerako ere mesedegarria da.

Horrenbestez, beharrezkoa da botere publikoek konpromisoa hartzea adineko pertsonen parte-hartze soziala sustatzeko eta autonomia pertsonala bultzatzeko.

Bizitza aktibo hori lortzeko, ezinbestekoa da diru-sarrera duinak izatea.

Bestalde, kezkarriak dira **adineko pertsonak jasaten dituzten tratu txar** egoerak, be-reziki, psikologikoak. Errealitate hori ez da guztiz azaleratu, eta, ondorioz, beharrezkoa da tratu txarrak prebenitu eta antzemateko neurriak hartzea. Eusko Jaurlaritzak adineko per-sonen kontrako tratu txarren kontra borrokatzeko plan bat prestatu beharko luke.

Bestalde, aipatzekoa da, [8/2010 Errege Dekretuan](#) defizita murrizteko aurrez ikusten diren aparteko neurriei dagokienez, **menpekotasunagatiko prestazioak** eskuratzeko eskubidea sortzen den unea aldatu egin dela; izan ere, prestazioak onartzen dituen ebazpena ematen denetik aurrera sortuko dira, edo, berariazko ebazpenik ematen ez baldin bada, eskaera egiten denetik sei hilabetera.

Neurri honek eskubidearen eskaeraren unera itzultzeko atzeraeragina ezabatzen du eta bi foru aldundiren foru dekretuetan erantsia izan da, [Araban](#) eta [Bizkaian](#).

Osasun eta gizarte arreta aldibereko, koordinatu eta iraunkorrerako beharrak, arretaren ja-rraitutasun printzipiorako doitu, garrantzi berezia hartzen du adinekoen kasuan, eta berezi-ki menpekotasuna duten adinekoengan. Hori dela eta, aparteko interesa pizten duen doku-mentua da EAEko **arreta soziosanitarioaren** irizpideak garatzeko dokumentu-markoa.

Egoitzetako plazen prezio publikoarekiko desadostasuna agertzen zuten kexa batzuk di-rela eta, berriro ere azpimarratu da hiru foru aldundiek adineko pertsonentzako egoitzen plazetarako ezartzen dituzten prezio publikoen zenbatekoen arteko desberdintasunak.

Prezio publiko horiek homogeneizatzeko joera izan beharko lukete, edo, gutxienez, aldea gutxitu beharko litzateke.

Titulartasun publikokoak izan arren kudeaketa pribatukoak diren adineko pertsonentzako egoitza zerbitzuetako lan-gatazkek argi adierazten dute beharrezkoa dela langileen greba-eskubidea eta egoitzetako adineko pertsonen osasunerako eta arreta zerbitzua jasotzeko eskubidea bateratzea.

Zorionez, Donostiako Aldakonea egoitzako eta Gasteizko Ariznavarra egoitzako gatazkek, zenbait hilabetez luzatu ondoren, behingoz amaitu dira.

Bukatzeko, aipatzekoa da, **etxez etxeko laguntza** zerbitzua eskaintzeari dagokionez, paradoxikoa dela, [Gasteizko Udala](#) eta Arabako Foru Aldundiaren arteko banaketa ikusirik, zerbitzua I. graduako menpekotasuna duten pertsonen ukatzea eta, halere, pertsona autonomoek zerbitzua jasotzea, nahiz eta horiei zuzendutako arreta udalaren eskumena den.

5. LABURBILKETA

Atal honek Euskal Autonomia Erkidegoko eskubideen babesaren egoeraren balioespina 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, 20010ean 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 zehatzetan sakontzeko.



ERANSKINA

EMAN DIREN EBAZPENAK



- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko urtarrilaren 12koa.** Horren bidez, Bizkaiko Foru Aldundiko Udal Harremanen eta Herri Administrazioaren Sailari gomendatzen zaio IT Xartela sistemaren arabera ematen den maila aurreratuko Microsoft Excel XP modulua ziurtagiria onartzeko.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko urtarrilaren 15koa.** Horren bidez, Elgetako Udalari gomendatzen zaio ofizioz baliogabetu ditzala auzokide bati 2008. urteaz geroztik zabor-tasa gisa bidali dizkion likidazioak, hari ez baitio beraren etxebizitzan zabor-bilketa zerbitzurik egiten.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko urtarrilaren 25koa.** Horren bidez, amaiera ematen zaio kontrolik gabe noraezean dabilzan animaliek eragiten dituzten eragozpen eta kalteak direla-eta pertsona batek egindako erreklamazioari.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko urtarrilaren 26koa.** Horren bidez amaitutzat ematen da hautagaiek oposizioko azterketa beste egun edota leku batean egiteko, deitutako azterketara joatea galarazten dien kausa justifikatua dela-eta Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuari egindako kexen azterketa.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko otsailaren 9koa.** Horren bidez, Arartekoaren esku-hartzea amaitzen da, Donostiako adinekoentzako "Aldakonea" egoitzako greban.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko otsailaren 16koa.** Horren bidez, bateragarritasun baimena eskatzeari buruzko kexa batean bere esku-hartzea amaitutzat jotzen du.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko otsailaren 17koa.** Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismo Sailari iradokitzen zaio nahitaezko iragarkiak jartzeko irizpideak ezar ditzala, ordainketa egin behar duena hirugarren onuraduna denean.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko otsailaren 19koa.** Horren bidez, Pasaiako Udalari gomendatzen zaio gas kanalizazioa jartzeko lizentzia eman dezala, proiektuak kanalizazioa arau subsidiarioetan ezarritakoaren arabera estaltzen duen kasuetan.

- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko otsailaren 19koa.** Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailari gomendatzen zaio babes ofizialeko etxebizitza baten enpresa sustatzaileari ezar diezaiola aipatu etxebizitzan antzemandako eraikuntza akatsak konpontzeko nahitaezko konponketa obren egitea.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko otsailaren 22koa.** Horren bidez, Donostiako Udalari gomendatzen zaio Zubiaurre pasealekua Intxaurreondoko Zarategi pasealekuarekin lotzeko igogailua jartzeari lehentasuna ematea, Lizardi kalean bost arrapala mekaniko jartzeko asmoaren orde, herritar guztiei igogailua erabiltzea ahalbidetuko dien konponbide teknikoak baita.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko otsailaren 23koa.** Horren bidez, EuskoTreni iradokitzen zaio garraio zerbitzuan etxeko animaliak eramateko baimena ematea, betiere, horrek beste erabiltzaile guztiei eragozpenik ez eragiteko baldintzak betez.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko martxoaren 4koa.** Horren bidez, Elantxobeko Udalari gomendatzen zaio izapidetutako proiektu teknikoaren kostuaren kalteak ordain diezazkiola jabekideen komunitate bati.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko martxoaren 11koa.** Horren bidez amaitutzat jotzen da bakarrik dagoen atzeritar adingabe bat familiako harreran hartzea formalizatzeko eskaerari dagokionez familia batek Bizkaiko Foru Aldundiari egindako eskaerari buruzko erreklamazioa.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko martxoaren 23koa.** Horren bidez, eskola kiroletako programen kirol jarduera jakinetan parte hartzen duten 14 urtetik beherako adingabeak identifikatzeko baliabide gisa NANA eskatzeari buruzko kexa-espeditente bat amaitutzat eman da.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko martxoaren 26koa.** Bergarako Udalak oilategi erabilerak baimenduta duen eraikin baten harira izan duen jardunari buruzkoa.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko apirilaren 23koa.** Horren bidez, Armiñongo Udalari gomendatzen zaio kale bateko eraikinen zenbakiak jarraitasunez berri ditzan.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko maiatzaren 5koa.** Horren bidez, Bergarako Udalari gomendatzen zaio izapide dezala behar bezala zenbait eraikin eraikitzeko, lurzoru urbanizaezinean karabana bat jartzeko eta txakurrak egoteko espeditentea.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko maiatzaren 5koa.** Horren bidez Bergarako Udalari gomendatzen zaio urbanizagarria ez den lurrean txabola/txakurtegi bat ezkutuan eraikitzeari dagokion espeditentea behar bezala izapidetzeko eta baimenik ez duten erabilerak behin betiko eragozteko.

- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko maiatzaren 5koa.** Horren bidez Bergarako Udalarri gomendatzen zaio urbanizagarria ez den lurrian txabola/txakurtegi bat ezkutuan eraikitzeari dagokion espedientea behar bezala izapidetzeko eta baimenik ez duten erabilerrak behin betiko eragozteko.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko maiatzaren 14koa.** Horren bidez, Bermeoko Udalarri gomendatzen zaio jabeakideen komunitate bateko barruko patioan igogailua jartzeko emandako lizentzia berrikus dezala.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko maiatzaren 17koa.** Horren bidez, Gasteizko Udalarri gomendatzen zaio ELA sindikatuak egin duen eskaera, Hirugarren Adinekoen Sektore Kontseiluan parte hartzekoa, behar bezala ebazteko.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko maiatzaren 25koa.** Horren bidez, Arabako Foru Aldundiari 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.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko maiatzaren 26koa.** Horren bidez, Bizkaiko Foru Aldundiko Herri Lan Sailari gomendatzen zaio eraginik gabe utz dezala kalte-ordainengatik ebazpena, betearazteko agindu bat bete ez izanagatik.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko ekainaren 8koa.** Donostiako Kontxako hondartzan 2010 denboraldirako eguzkitakoak murrizteari buruzkoa.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko ekainaren 15koa.** Horren bidez, bukatu du bere jarduera Ertzaintzak inkomunikazio-erregimenean egondako atxilotuei emandako tratatu txarreatatik bideratutako kexan.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko ekainaren 16koa.** Horren bidez, Bilboko Udalarri iradokitzen zaio Bilbon abandonatuta dauden txakurrak eta katuak jasotzeko udal zerbitzua hobetzeko zenbait neurri kontuan har ditzala.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko ekainaren 30koa.** Horren bidez, Bidegoiango Udalarri gomendatzen zaio bide baten erabilerari buruzko ikerketa-espedientea artxiba dezan.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko uztailaren 5koa.** Horren bidez, ikertutako gertakarien inguruan egin diren jarduerak biltzen dituzten barne espedienteen informazioari buruzko kexa-espedientea amaitzen da.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko uztailaren 12koa.** Horren bidez, Aretxabaletako Administrazio Batzarrari gomendatzen zaio ondasunen inbentarioko idazpen bat baliorik gabe utz dezan.

- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko uztailaren 30ekoa.** Horren bidez, Osakidetzari gomendatzen zaio ondare erantzukizuneko espediente bat espresuki ebazteko neurriak har ditzan.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko uztailaren 30ekoa.** Horren bidez, Osakidetzari gomendatzen zaio ondare erantzukizuneko espediente bat espresuki ebazteko neurriak har ditzan.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko abuztuaren 25ekoa.** Horren bidez, Balmasedako Udalari gomendatzen zaio espresuki eta arrazoiak emanez ebatz dezala ibilgailu batean izandako kalteengatik jarri zen ondare erantzukizuneko erreklamazio bat.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko abuztuaren 31koa.** Horren bidez, Bermeoko Udalari gomendatzen zaio jabekideen komunitate batek erabilera publikoko zorra duen espazio pribatuan egindako gastuak ordain ditzan.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko irailaren 15ekoa.** Horren bidez, Sestaoko Udalari gomendatzen zaio ofizioz balio gabetu dezan ibilgailuak kendu, ibilgetu eta gordetzeagatik ordaindu beharreko tasarengatik igorritako likidazioa, eta itzul diezaion eragindakoari behar ez bezala kobratu zaion diru-kopurua; izan ere, ez da egiaztatu ordainarazpena justifikatzen duen zergapeko egitaterik egon denik.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko irailaren 20koa.** Horren bidez, auzotar talde batek aurkeztu zuen erreklamazioaren gaineko esku-hartzea amaitutzat jotzen da. Erreklamazioak Abanto Zierbenako Santa Juliana auzoak jasaten duen narriadura egoera, gizarte-ari zein hirigintzari dagokienez, zuen hizpide.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko urriaren 1ekoa.** Horren bidez, etorkinei arreta juridiko-soziala eskaintzeko Heldu programa kentzearen inguruan izan dugun esku-hartzea amaitzen dugu.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko azaroaren 4koa.** Horren bidez, amaitutzat jotzen da hezkuntza-premia bereziak dituen adingabe bat eskolatzeko prozesuaren jarraipenari buruzko jarduera.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko azaroaren 18koa.** Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Sailari gomendatzen zaio berriro ere azter dezan eraikitze lanen ezkutuko akatsengatik erantzukizunaren adierazpena ematen duen ebazpena.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko azaroaren 23koa.** Horren bidez, Hondarribiko Udalak burututako hirigintza-diziplinari buruzko jardueren inguruan aurkeztutako kexa-espediente amaitzen da. Jarduera horiek bi etxebizitzaren erabilera kolektiboa zela-eta hasi ziren.

- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko abenduaren 15koa.** Horren bidez, Bermeoko Udalarari gomendatzen zaio hirigintzako araudia urratzeagatik ezarritako zigor bat baliogabe dezala.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko abenduaren 16koa.** Horren bidez, Usurbilgo Udalarari gomendatzen zaio industria-sektore baten garapenean udalaren esku-hartze eskaerari berariaz erantzuteko.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko abenduaren 21koa.** Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza Sailari gomendatzen zaio ingurumenari buruzko informazioa eskuratzeko eskaerei epearen barruan erantzun diezaien.
- **Arartekoaren ebazpena, 2010ko abenduaren 21koa.** Horren bidez, URA-Uraren Euskal Agentziari gomendatzen zaio ingurumenari buruzko informazioa eskuratzeko eskaerei epearen barruan erantzun diezaien.



GRAFIKOEN ETA TAULEN AURKIBIDEA



GRAFIKOEN AURKIBIDEA

1. grafikoa. Herritarrei laguntzarekin lotutako Ararteko erakundearen jarduerak.....	24
2. grafikoa. Telefono bidezko kontsulta eta bisiten kopurua arreta zuzeneko bulegoetan.....	26
3. grafikoa. Kexa bilakatutako bisitak.....	27
4. grafikoa. Jasotako kexen kopuruaren bilakaera (2000 -2010).....	28
5. grafikoa. Onartu gabeko kexak eta egoerak.....	29
6. grafikoa. Zuzenean bideratutako kexen banaketa, eragindako administrazioen arabera.....	32
7. grafikoa. Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritza) egindako kexen banaketa, sailen arabera.....	34
8. grafikoa. Foru administrazioen aurka egindako kexen banaketa, lurraldeen arabera.....	35
9. grafikoa. Kexen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (2000-2010).....	41
10. grafikoa. Kexak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (2000-2010).....	41
11. grafikoa. 2010ean hasi eta bukatu diren kexetan ebatzitakoa.....	44
12. grafikoa. 2010ean hasi ez ziren eta 2010ean bukatu diren kexetan ebatzitakoa...	44
13. grafikoa. Ofiziozko jardueren banaketa, eragindako administrazioen arabera.....	50
14. grafikoa. Jasotako kexen banaketa, kexagileen ezaugarrien arabera.....	491
15. grafikoa. Kexen banaketa, erabilitako hizkuntzaren arabera.....	491
16. grafikoa. Kexen banaketa, aurkezteko eraren arabera.....	492
17. grafikoa. Arreta zuzeneko bulegoetara egindako bisitak.....	493
18. grafikoa. Arreta zuzeneko bulegoetara bertaratutako pertsonen ezaugarriak EAE.....	493
19. grafikoa. Arreta zuzeneko bulegoetara bertaratutako pertsonen ezaugarriak - Bilbao.....	493
20. grafikoa. Arreta zuzeneko bulegoetara bertaratutako pertsonen ezaugarriak - Donostia-San Sebastián.....	493

21. grafikoa.	Arreta zuzeneko bulegoetara bertaratutako pertsonen ezaugarriak - Vitoria-Gasteiz.....	493
22. grafikoa.	Arreta zuzeneko bulegoetara etorritako bisitarien banaketa, adin multzoka.....	494
23. grafikoa.	Nolakoa iruditu zaizu Arartekoak bidalitako informazioa?.....	500
24. grafikoa.	Zenbateraino zaude ados Arartekoak zure kexari buruz erabaki edo proposatu duenarekin?.....	501
25. grafikoa.	Oro har, zer iruditu zaizu Arartekoaren lana? (Hau da, azaldu duen interesa, laguntzeko prest egotea, egindako gestioak...).....	501
26. 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).....	501
27. grafikoa.	Administrazioarekin arazoak dituen pertsonaren bati Arartekora joateko gomendatuko zenioke?.....	502
28. grafikoa.	Administrazioarekin arazoak dituen pertsonaren bati Arartekora joateko gomendatuko zenioke? (Arazoa «konpondu ez zaien» edo «nahiko gaizki konpondu zaien» kexagileak).....	502
29. grafikoa.	Nolakoa iruditu zaizu kexa aurkeztu zenuenetik tramitazioa bukatu arteko denbora?.....	503
30. grafikoa.	Zure ustez, kexa sorrarazi zuen arazoa:.....	503

TAULEN AURKIBIDEA

1. taula.	Ararteko erakundearen esku-hartzearen eraginkortasun-maila	25
2. taula.	Jasotako kexen banaketa, jarduera-arloaren arabera.....	31
3. taula.	Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaur-laritz) egindako kexen banaketa, alorren arabera	33
4. taula.	Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaur-laritz) egindako kexen banaketa, sailen arabera	34
5. taula.	Foru aldundien aurka egindako kexen banaketa, alorren arabera.....	36
6. taula.	Tokiko administrazioen aurka egindako kexen banaketa.....	37
7. taula.	Autonomia erkidegoko udalen aurka egindako kexak.....	37
8. taula.	Udalen aurka egindako kexen banaketa, alorren arabera.....	38
9. taula.	Euskal Herriko Unibertsitatearen aurka egindako kexak.....	39
10. taula.	Kexen banaketa, hiriburuko biztanleek edo lurraldeko gainerako udalerrietako biztanleek egin dituzten kontuan hartuta	42
11. taula.	Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak.....	43
12. taula.	Kexa-espedienteen egoera (2010ean egindako kexak).....	45
13. taula.	Kexa-espedienteen egoera (2010. urtea baino lehenago egindako kexak)	45
14. taula.	Eusko Jaur-laritzaren aurkako kexen egoera, bertako sailen arabera.....	46
15. taula.	Foru aldundien aurkako kexen egoera, lurralde historikoen arabera	46
16. taula.	Arabako udalen aurkako kexen egoera.....	47
17. taula.	Gipuzkoako udalen aurkako kexen egoera.....	47
18. taula.	Bizkaiko udalen aurkako kexen egoera.....	47
19. taula.	EAEko tokiko administrazioen aurkako kexen egoera	48
20. taula.	Euskal Herriko Unibertsitatearen aurka egindako kexen egoera	48
21. taula.	Ofiziozko jardueren banaketa, alorren arabera.....	49
22. taula.	Arreta zuzeneko bulegoetara etorritako bisitarien banaketa, adin mul-tzoka	494



GAIEN AURKIBIDEA



A

- Abeltzaintza 139
- Abeltzaintzako animaliak 160
- Abokatuak 321
- Abokatuaren laguntza 96
- Abokatuen eta prokuradoreen elkargoak 103, 107
- Adina zehazteko probak 562, 597
- Adinekoak 75, 407, 408, 409, 558, 561, 591, 595, 596, 597
- Adingabe baztertuak 484
- Adingabe etorkinak 180, 371, 484, 519
- Adingabe ezinduak 70
- Adingabe lege-hausleak 484, 583
- Adingabeak 61, 68, 69, 70, 92, 97, 98, 103, 107, 180, 184, 245, 246, 249, 272, 393, 395, 398, 400, 446, 462, 479, 525, 583, 596, 598
- Adingabeak zaintzea 596
- Adingabeentzako zentroak 153
- Administrazio elektronikoa 197, 198, 201
- Administrazio elektronikoaren printzipio antolatzaileak 197, 198
- Administrazio errekurtsua jartzeko eskubidea 557, 560
- Administrazio ona izateko eskubidea 565
- Administrazio prozedura 130, 168, 170, 183, 232, 235, 555, 557, 559, 561, 595, 596, 597, 598
- Administrazio prozedura elektronikoa 197, 198, 201
- Administrazioaren erantzukizuna 141, 172, 174, 189, 235, 555, 557, 559, 582, 596, 597, 598
- Administrazioaren ikerketa 597
- Administrazioaren isiltasun negatiboa 555, 557, 598
- Administrazioaren isiltasuna 170, 559, 580, 598
- Administrazioaren kontrola 95
- Administrazioaren koordinazioa 266
- Administrazioaren lankidetzak 266
- Administrazioaren erregistroak 92, 98, 230, 232, 235, 385
- Agenesia duten adingabeak 180, 312
- Agiriak digitalizatzea 505
- Agirien kudeatzailea 505
- Airearen kutsadura 121, 560
- Akatsak zuzentzea 183
- Alardeak 266, 276
- Alboko esklerosi amiatrofikoa (ALA) duten pertsonak 295
- Aldagelak 561
- Aldi baterako langileak 151
- Alokairuak 234, 360

Amiantoa 180, 209
 Andeatutako eremuak 360
 Animaliak 159, 595
 Animaliak edukitzea 595
 Antolaketa eta funtzionamendua 505
 Antolamenduz kanpoko etxebizitzak 218
 Antzutasunaren tratamenduak 187
 Aparkatzeko txartela 295
 Arartekoa 505
 Arartekoaren blog-ak 505
 Arartekoaren hedapena 530
 Arartekoaren informazio guneak 530
 Arartekoaren zerbitzuak 505
 Araubide juridikoa 167
 Araudia 81
 Arrantza 139
 Arrazoi politikoengatiko indarkeriaren biktimak 438, 571
 Arreta faltak eta hiperaktibitateak eragindako asaldura (AFHA) 70
 Aseguru-etxeak 139, 142
 Asilo eskubidea 371
 Asiloa eta babesia 371
 Askatasunerako eta segurtasunerako eskubidea 98, 321, 431, 519, 571, 573
 Atxiloketa zentroetako irisgarritasuna 290
 Atxiloketak 96, 98
 Atxiloketa-zentroak 92
 Atxilotuak 109, 290, 471, 571, 573, 597
 Atxilotutako adingabeak 573
 Atzerapena 83
 Aurrekontuak 81
 Auzitegiko medikuaren osasun-azterketa 109
 Azalera eskubidea 227
 Azpiegiturak 132

B

Babes bereziko taldeak 68, 70, 75, 82, 84, 92, 95, 96, 97, 103, 134, 171, 179, 180, 184, 216, 220,
 230, 233, 245, 259, 272, 283, 303, 321, 335, 357, 369, 393, 407, 431,
 446, 458, 462, 479, 484, 487, 519, 521, 524, 525, 556, 558, 561, 562,
 568, 595, 596, 597, 598
 Babes ofizialeko etxebizitzak 227, 233, 234, 235, 284, 385, 557, 577, 588, 596
 Babesik gabeko adingabeak 68, 484, 562, 583, 597
 Bakarrik dauden adingabe atzerritarrak 377, 562, 583, 596, 597
 Bake epaitegiak 107, 110
 Bakerako eskubidea 436
 Bakerako hezkuntza 436
 Balio Erantsiaren gaineko Zerga (BEZa) 84, 292
 Banandutako bikoteak 272
 Banantzea eta dibortzioa 103, 235, 272, 446
 Barneratze zentroak 371, 377
 Bateriaezintasunak 152
 Baztertuak 171, 233, 290, 335, 369, 377, 558
 Bekak eta laguntzak 74, 246, 441, 519, 579
 Berdintasun printzipioa 245, 259, 393
 Berdintasunerako eragileak 266

Berdintasunerako eskubidea 110, 245, 259, 283, 303, 357, 369, 393, 453, 458, 462, 568
 Berdintasunerako plana 261
 Bereizkeria 453, 458
 Bereizkeria positiboa 261, 277
 Bereizkeriarik ez jasateko eskubidea 98, 110, 259, 283, 303, 344, 357, 360, 369, 385, 568
 Berriro gizarteratzeko eskubidea 321, 578
 Bertan behera utzitako ibilgailuak 560, 598
 Beste etxebizitza bat ematea 216, 218
 Beste etxebizitza bat eskuratzeko eskubidea 218
 Bideo grabaketak 92, 97, 98, 109, 203, 471, 571
 Bidezko zerga-sistema izateko eskubidea 580
 Bilerak 107, 200, 217, 328, 394, 395, 396
 Biodibertsitatea 120
 Bisatua 371
 Bizikidetasun unitatea 385
 Bizitzeko eskubidea 259, 431, 519, 571
 Boluntarioak 487
 Botere judiziala 103, 107, 110
 Bulego judiziala 103
 Bullying-a 68, 583
 Buruko gaixotasuna 179
 Burutik gaixo daudenak 179, 180, 314, 585

D

Datuak babestea 97, 197, 200, 203
 Defentsa-erakundeak sarean 119, 505
 Defentsarako eskubidea 92, 96, 109, 110, 371, 471
 Defizit publikoa 209
 Dibertsitate funtzionala duten adingabeak 583
 Dibertsitate funtzionala duten pertsonak 72, 134, 220, 283, 484, 561, 589, 596, 598
 Diru-laguntzak 139
 Diru-sarrerak bermatzea 296, 336, 339, 344, 360
 Doako justizia 577
 Doako laguntza juridikoa 103
 Droga-mendekotasuna 479

E

Ebakuntza aurreko probak 180
 Ebazteko betebeharra 83, 557
 Egoitza-arreta 417
 Egoitza-baimena 377, 382, 562, 597
 Egoitzak 261, 266, 418, 595
 Eguzkitakoak 174, 597
 Ehiza 557
 Ekintza positiboa 261, 277, 303
 Ekintza publikoa 557, 560
 Ekintza publikorako eskubidea 221
 Ekonomia iraunkorra 118
 Elebitasuna 57, 60, 153
 Elkarreragingarritasuna 200, 505
 Elkarte gastronomikoak 121
 Elkartek 60, 83, 107, 119, 160, 217, 247, 266, 284, 328, 360, 377, 394, 395, 441, 487, 559
 Emakume ijitoak 360

Emakumeak 233, 259
 Emakumeen eta gizonen berdintasuna 60, 148, 149, 233, 259, 274, 276, 277, 453, 462, 521, 526, 568
 Emakumeen kontrako indarkeria 103, 233, 259, 261, 266, 270, 271, 273, 274, 371, 568, 571
 Emakumeen kontrako indarkeriaren biktimak 233, 371
 Entzumen urriko pertsonak 284, 295
 Epaia betearaztea 103
 Erabilera publikoa duten gune pribatuak 559, 598
 Eraberritze publikoa 198, 505
 Eraikin publikoak 562, 598
 Eraikinak 71, 174, 559, 560, 596, 597
 Eraikinen zenbakiak 556, 596
 Eraikinetako irisgarritasuna 284
 Eraikuntza akatsak 235, 557, 562, 596, 598
 Eraikuntza iraunkorra 120
 Eraikuntzen, Instalazioen eta Obren gaineko Zerga (EIOZ) 85
 Erakunde harremanak 517
 Erakundeen laguntza 201
 Erantzuteko betebeharra 170
 Ereku elektromagnetikoak 124
 Erregistro zibila 103, 107, 110, 393, 398, 400
 Erreklamazioak 142
 Errepideak 132
 Errolda 86, 171, 385, 556, 559
 Errugabetasun usterako eskubidea 597
 Ertzaintza 71, 92, 97
 Ertzaintzan sartzeko aukera 149
 Eskakizun txikiko zentroetako irisgarritasuna 290
 Eskatzeko eskubidea 563, 599
 Eskola txikiak 68
 Eskola-garraioa 72
 Eskola-jantokiak 72, 579
 Eskolako bizikidetasuna 68, 74
 Eskolako jazarpena 583
 Eskolako kirola 61, 596
 Eskubideak administrazio elektronikoan 200, 201, 202
 Eskubideak administrazio prozeduran 130, 131, 168, 184, 344, 467, 555, 595
 Eskumenak 148, 209, 321
 Espazio publikoak 160
 Espedientea ikusteko aukera 184
 Espedientea ikusteko eskubidea 184
 Esperientzia gelak 75
 Espetxe arloko araudia 321
 Espetxe laguntzarako txanda 328
 Espetxeak 321
 Espetxeratuak 321, 578
 Estatistika 21, 487
 Etorkinak 95, 96, 103, 110, 171, 339, 369, 370, 519, 524, 558, 568, 573, 598
 Etxe abereak 160, 555, 559, 596, 597
 Etxebizitza 216, 218, 227, 266
 Etxebizitza arloko gida-plana 227
 Etxebizitza duin eta egokia izateko eskubidea 216, 218, 227, 233, 235, 266, 283, 284, 360, 388,
 557, 563, 588, 596, 598, 599
 Etxebizitza hutsaren programa 234

Etxebizitzaren aldeko itun soziala 216, 227
 Etxebizitzaren ikuskapen teknikoak 218
 Etxerik gabeko pertsonak 339
 Etxez etxeko laguntza 418, 422, 591
 Europako Batasunaren Zuzenbidea 371
 Europar Batasuneko herritartasuna 118, 216
 Euskaltzaindia 153
 Euskara 57, 60, 107
 Euskara eta bake-epaitegiak 57
 Euskara eta erregistro zibila 57
 Euskara eta funtzio publikoa 57
 Euskara eta herri-administrazioa 153
 Euskara eta justizia administrazioa 57
 Euskara eta polizia 57
 EuskoTren 555, 596
 Ez nire etxeko atarian NIMBY 57
 Ezagupenaren gizartea 197
 Ezinduak 70, 72, 82, 84, 134, 184, 216, 283, 339, 411, 484, 558, 561, 568, 589, 596
 Ezintasun organikoak duten pertsonak 307
 Ezkontza 393, 400

F

Familia 134, 245, 246, 247, 251, 422, 446, 458, 583
 Familia berriz elkartzea 377
 Familia eta lana bateragarri egitea 148, 153, 245, 246, 249, 251, 252, 261, 266, 272, 462, 521
 Familia harrera 596
 Familia homoparentalak 249, 251, 393, 396, 397, 398, 400, 583
 Familia ugariak 247, 252
 Familiako bereizkeria 245, 246
 Finantza laguntza 227
 Finantza-erakundeak 139, 142
 Fisioterapia 70
 Foru zergak 83, 292, 580
 Fundazioak 441
 Funtzio publikoa 147, 203, 284, 292, 462, 557, 595
 Funtzio publikoan baldintza beretan sartzeko eskubidea 576
 Funtzio publikoan sartzeko aukera 149

G

Gaixo kronikoak 180, 303, 304, 307, 585
 Gaixotasun neurologikoak 180
 Gaixotasun neurologikoak dituzten pertsonak 180, 313
 Garapen iraunkorra 134
 Gardentasuna 119, 562, 599
 Garraio bonuak 134
 Garraio publikoak 519
 Garraioak 83, 129, 203, 555, 596
 Garraioetako irisgarritasuna 284
 Garuneko kaltea duten pertsonak 313
 Gas naturala 222, 561, 595
 Gastroskopiak 187
 Gastuak itzultzea 184, 559, 598
 Gazteak 75, 134, 230

Genero indarkeriaren biktimak 103, 259, 273, 274, 568, 571
 Giza eskubideak 91, 251, 283, 321, 357, 369, 393, 399, 407, 431, 453, 458, 471, 523, 562, 565, 596, 597
 Gizakien salerosketa 371
 Gizakien salerosketaren biktimak 371
 Gizarte eskubideak 117, 216, 218, 227, 245, 246, 283, 335, 357, 407, 446, 467, 557, 558, 562, 565, 583, 596, 597, 598, 599
 Gizarte eta ekonomi politikaren printzipio gidariak 117, 216, 218, 227, 245, 283, 335, 357, 407, 446, 467, 557, 558, 562, 565, 583, 596, 597, 598, 599
 Gizarte eta osasun arreta 304, 344
 Gizarte harremanak 487
 Gizarte komunikabideak 266
 Gizarte prestazioak 335, 377, 385, 411, 415, 519
 Gizarte Segurantza 209
 Gizarte taldeak 60, 83, 107, 119, 160, 217, 266, 284, 360, 377, 394, 395, 441, 487
 Gizarte zerbitzuak 296, 335, 377, 411, 415, 417, 519
 Gizarteratzea eta laneratzea 321
 Gobernantza 198
 Gomendio orokorrak 95, 119, 249, 272, 397
 Greba 595
 Grebarako eskubidea 418, 595
 Guraso bakarreko familiak 252, 395, 583
 Gurasoen erantzukizun partekatua 103, 249, 272, 446
 Gupil aulkiak 184
 Gutxiengo kulturalak 357

H

Hamabost urteko erantzukizuna 172, 562, 598
 Harrerarako baliabideak 261, 266
 Haur hezkuntza 69, 579
 Haur kotxeak daramatzaten pertsonak 134
 Haurren pobrezia 583
 Haurrentzako protesiak 180
 Haureskolak 71
 HELDU 377, 598
 Herri lanak 129, 132
 Herri-administrazioen zerbitzuko langileak 147
 Herriaren defentsa-erakundeak 218, 523, 524, 526, 527, 528, 529
 Herri-bideak 561, 597
 Herritarrek laguntzeko foroak 201, 218
 Herritarrekin lankidetzan aritzea 119, 120, 201, 273, 399, 487, 517, 521
 Herritarren bizikidetasuna 344, 360
 Herritarren eskubideak 103
 Herritarren eskubideak eta betebeharrak 118, 131, 200, 216
 Herritarren partaidetza 57, 68, 119, 120, 121, 171, 201, 218, 220, 221, 227, 273, 283, 408, 433, 467, 558, 587, 597, 598
 Herritartasuna 377
 Herrizaingoa 91
 Hezitzaileak 153
 Hezkuntza 67
 Hezkuntza arloko plangintza 68
 Hezkuntzako funtzio publikoan sartzeko aukera 149
 Hezkuntza-premia bereziak 68, 70, 291, 583, 598

Hezkuntzarako eskubidea 67, 579
 Hilerrak 371
 Hiri hondakinak 82, 86
 Hiri kirola 61
 Hiri Lurren Balioa Gehitzearen gaineko Zerga 85
 Hiri biziberritzea 360, 598
 Hirigintza 215, 557, 560
 Hirigintza arloko administrazio prozedura 218, 222, 555, 559, 560, 563, 596, 597, 598, 599
 Hirigintza arloko informazioa jasotzeko eskubidea 220
 Hirigintza arloko plangintza 216, 561, 595
 Hirigintzako diziplina 222, 563, 598, 599
 Hirigintzako irisgarritasuna 288, 561, 596
 Hirigintzako zigorrak 222
 Historia klinikoa 184, 203
 Hizkuntz eskubideak 57, 60
 Hizkuntz normalizazioa 153
 Hots-kutsadura 560, 587

I

Ibilgailuak bidetik kentzea 86
 Ibilgailuen trafikoa 123
 Identifikazioak 61, 596
 Igogailuak 561, 596
 Ijitoak 357, 358, 360, 556, 568
 Ikasleak 68, 69, 70
 Ikastetxeak 68, 71, 97
 Ikerketa bekak 203
 Ikuskatzea 92
 Ikusmen urrituak 296
 Indarkeria deslegitimatzea 436
 Indarkeria matxista 259
 Industria 121, 123, 139, 563, 599
 Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak (IET) 197, 519, 557, 595
 Informatzeko taulak 277
 Informazio sistemak 505
 Ingurumen arloko administrazio prozedura 122
 Ingurumen arloko informazioa jasotzeko eskubidea 119, 121, 562, 599
 Ingurumen egokia izateko eskubidea 117, 467, 560, 562, 587, 599
 Informaziorako eskubidea 92, 110, 130, 131, 142, 171, 179, 184, 189, 377, 467, 471, 555, 562, 595, 599
 Ingurumena 117, 217
 Ingurumena 2.0 119, 120
 Ingurumenari buruzko foroa 120
 Ingurumen-inpaktua ebaluatzea 118, 122, 218
 Inkestak 487, 505
 Inklusio digitala 201
 Inkomunikazioa 92, 98, 109
 Intimitaterako eskubidea 97, 110, 197, 203, 396, 575
 Iragarkiak 555, 595
 Irisgarritasun unibertsala 70, 72, 134, 220, 283, 561, 589, 596
 Irisgarritasuna 216, 484
 Iritzi artikulua 120, 274
 IT Txartela 557, 595

Itxaron zerrendak 180, 187, 188, 585
Itzulketak 344

J

Jabetza erregistroa 103
Jabetza pribaturako eskubidea 131, 172, 222, 227, 555, 561, 582, 597
Jaiak eta kultur adierazpenak 60
Jaiak eta ospakizun publikoak 266, 272, 276, 453
Jakinarazpenak 83, 131, 230, 232, 235
Jarduera egokiak 487
Jarduera-plana 60, 68, 82, 92, 107, 119, 130, 148, 170, 180, 198, 200, 217, 230, 247, 284, 307, 339, 360, 377, 441, 505
Jardunean zahartzea 408
Jatorriगतiko bereizkeria 95, 96
Jazarpen indarkeriaren biktimak 439, 571
Joera sexualगतiko bereizkeria 393, 395, 399
Justizia 103
Justizia administrazioa 103

K

Kalez kaleko salmenta 371
Kalitatea eta eraginkortasuna 505
Kalte-ordaina jasotzeko eskubidea 431
Kalte-ordainak 439, 559, 596
Katuak 160
Keak eta usainak 121
Kexagileak 487
Kexak 57, 61, 82, 96, 110, 121, 130, 149, 160, 170, 183, 203, 218, 233, 274, 287, 344, 360, 422, 439, 487
Kexaren prozesua 505
Kexatzeko eskubidea 189
Kirola 57
Komunikatzeko eskubidea 471
Komunitatearen onurarako lanak 371
Komunitate-arreta 417
Konpentsazio pentsioak 339
Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak 141, 519
Kontsumoa 139
Koordinazio jardunaldiak 218
Krimen ikerketa 597
Krisialdi ekonomikoa 227, 233, 321, 335, 369, 523
Kultura 57
Kultura ondarea 57
Kutsadura 120
Kutsadura akustikoa 121, 123, 132
Kutsadura elektromagnetikoa 124, 587

L

Lagunduriko ugalketa 397
Laguntza juridikoa 377, 598
Laguntza osoa jasotzeko eskubidea 431
Laguntzak 139
Laguntzarik gabeko sendagaiak 187

Laguntzeko betebeharra 98
 Lan egiteko baimena 382
 Lan eskaintza publikoa 149
 Lana 148, 209, 321, 335, 360, 377, 382, 418, 578, 595
 Lanaldia 272, 462
 Lan-baldintzak 272, 595
 Landa bideak 132, 561, 597
 Laneko eskubideak 266
 Laneko gaixotasunak 180, 209
 Laneko gaixotasunak dituzten pertsonak 180, 209
 Laneko giroa 505
 Laneko ingurumena 505
 Laneko osasuna 209
 Laneko segurtasuna 209
 Laneratzea 209
 Langileak hautatzea 149
 Langileak legeztatzea 151
 Langileen estatutua 151
 Lankidetzaren printzipioa 321
 Lankidetzaren aritzeko printzipioa 321
 Lasaigarriak ematea 187
 Legebiltzar prozedura 597
 Legebiltzararen ikerketa 597
 Legeria 57, 92, 103, 118, 159, 168, 179, 198, 209, 216, 227, 246, 259, 261, 283, 304, 321, 336, 358, 393, 408, 431
 Lehen eta bigarren mailako linfedemak dituzten pertsonak 308
 Lesbiana, gay, bisexual eta transexualak (LGBTak) 251, 393, 396, 400, 458, 561, 568
 Lizentziak 559, 560, 561, 595, 596, 597
 Lurralde antolamendua 215
 Lurzorua 216
 Lurzoruaren kutsadura 123, 124, 587

M

Mediku espezialistak 184
 Medikua aldatzeko eskubidea, 184
 Medikuak 184
 Mendeko pertsonak 296, 407, 411, 422, 484, 558, 591
 Mendekotasuna 407
 Mendetasuna baloratzea 422
 Merkataritza 139
 Migratzeko eskubidea 371
 Mugikortasuna 134

N

Nahitaezko desjabetzea 131
 NAN elektronikoa 204
 NANA 596
 Natur gune babestuak 118
 Nekazaritza 139
 Nerabeak 479
 Nerabe LGBTak 393, 395, 399
 Norberaren autonomia 408
 Norberaren datuak 83, 97, 110, 197, 200, 203, 575

Norberaren segurtasunerako eskubidea 471
 Notarioen eta erregistratzaileen elkargoak 103

O

Ofiziozko jarduerak 96, 120, 201, 218, 251, 273, 398
 Ogasuna 81
 Ohiko txostena 505
 Ohorea izateko eskubidea 597
 Oinarrizko eskubideak 67, 91, 92, 96, 97, 98, 109, 110, 197, 203, 221, 259, 283, 303, 321, 357, 369,
 371, 393, 396, 407, 409, 431, 453, 458, 462, 471, 519, 557, 558, 560, 565, 597
 Oinarrizko gizarte zerbitzuak 266, 481
 ONA txartela 189
 Ondare erantzukizuna 141
 Ondare publikoa 227
 Ondarearen gaineko Zerga 81
 Ondasun Higiezinaren gaineko Zerga (OHZ) 85, 252
 Ondasun publikoak 133, 167, 172, 227, 558, 597
 Ondasunen ziurtagiria 385
 Ondorioak 565
 Oposaketak eta lehiaketak 595
 Ordaintzeko betebeharrak 184, 555, 595
 Organo judizialak 321
 Oroitzeko eskubidea 434
 Ortodontzia 187
 Osakidetzako erabiltzaileen eskubideak 179, 184
 Osasun arloko plangintza 189
 Osasun laguntza 187, 393, 400
 Osasun prestazioak 179, 183, 184, 295
 Osasun zerbitzuak 179
 Osasuna 179, 203
 Osasuna babesteko eskubidea 179
 Osasunerako eskubidea 585
 Osasun-garraioa 189
 Osotasun fisiko eta moralerako eskubidea 98, 259, 321, 409, 431, 471, 519, 571, 591, 596, 597
 Ostalaritza 121, 123
 Ostalaritza establezimenduak 560

P

Parte hartzeko eskubidea 558, 563, 565, 597, 599
 Parte hartzeko foroak 273
 Pediatriak 184
 Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga (PFEZ) 83, 580
 Pertsonak eta animaliak elkarrekin bizitzea 160
 Pobrezia 335, 336, 360
 Politika publikoak 227
 Polizia 71, 92, 95, 96, 97, 203, 270, 471, 571, 573, 597
 Polizia-etxeak 377
 Prestakuntza 202, 209, 277, 505, 557, 595
 Prestazio ekonomikoak 439, 556, 558, 591
 Prestazio ortoprotesikoak 183
 Prestazio soziosanitarioak 321, 411, 415
 Prezio publikoak 87
 Prezioak 227

Programa helburuak 505
 Prokuradoreak, 110
 Prostituzioa 266
 Prozedura administratiboaren printzipio antolatzaileak 130, 132
 Prozedura judiziala 597
 Prozesuen mapa 505
 Psikiatria-arreta 304, 578
 Publizitate sexista 261

S

Sahararrak 377
 San Frantzisko auzoa 95, 96, 98, 388, 573
 Sarbide 209
 Sareararteko 505
 Saskibaloia 61
 Seme-alabatasuna 397
 Sexu aldaketa 393
 Sexuagatiko bereizkeria 259, 277
 Sexuaren eremuan lan egiten duten emakumeak 266
 Subjektu pasiboa 83

T

Tarifak 252
 Telefonía mugikorra 141
 Teletramitazioa 200, 505
 Terrorismoa eta gizarteko hedabideak 436
 Terrorismoaren biktimak 431, 519, 571
 Tokiko administrazioa 168
 Top manta 371, 377
 Tortura 109, 471, 571
 Trafikoa 98
 Trafikoa eta bide segurtasuna 92
 Trakzio Mekanikoko Ibilgailuen gaineko Zerga (TMIZ) 82, 85, 292, 558
 Tramitazio elektronikoa 200, 201
 Transexualak 393, 395, 396, 399, 400
 Tratu txarrak 92, 98, 109, 409, 471, 571, 591, 597
 Tributu-zorra 83
 Turismoa 139
 Tutoretza 562, 597
 Tutoretza judiziala izateko eskubidea 103, 221, 471, 557, 560, 577
 Txakurtegiak 160
 Txosten bereziak 95, 96, 201, 479, 505

U

Udal tasak 82, 86, 451, 560, 561, 580, 595, 598
 Udal zerbitzu publikoak 82, 86, 160, 174, 252, 396, 451, 556, 558, 559, 561, 595, 596, 597
 Udal zergak 85, 580
 Udalak 168
 Udalaren etxebizitza tasatuak 227
 Udalaren sustapena 563, 599
 Unibertsitateko hezkuntza 75
 Uraren kutsadura 124, 587

W

Web-a 201, 505
2.0 web-a 202

Z

Zaborra 82, 86, 174, 451, 561, 595
Zainketa aringarriak 187
Zaintza partekatua 103, 249, 272, 446
Zarata 121, 123, 132
Zeinuen bidezko hizkuntzen interpreteak 70
Zenbait Garraiobideren gaineko Zerga Berezia 84
Zentzumen urriko pertsonak 70
Zerbitzu publiko elektronikoak 197, 198, 201, 203
Zerbitzu publikoak 118, 129, 167, 168, 216, 344, 385, 562, 589, 598
Zerbitzu soziosanitarioak 304, 321, 335, 411, 415
Zerbitzuak emateko askatasuna 118, 216
Zerbitzuak jartzeko askatasuna 118, 216
Zerga arloko administrazio prozedura 83
Ziegak 92, 95
Zigor arloko araudia 321
Zigor Kodea 371
Zigor-aurrekariak 377
Zigortzeko administrazio prozedura 92, 98, 577
Zigortzeko prozedura 222, 563, 599
Zirkulatzeko askatasuna 371
Zooak 160
Zulo digitala 201
Zuzentzeko izapidea 183

ararteko

Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo

www.ararteko.net