

aRaRteko

Herriaren Defendatzailea · Defensoría del Pueblo



Laburpena

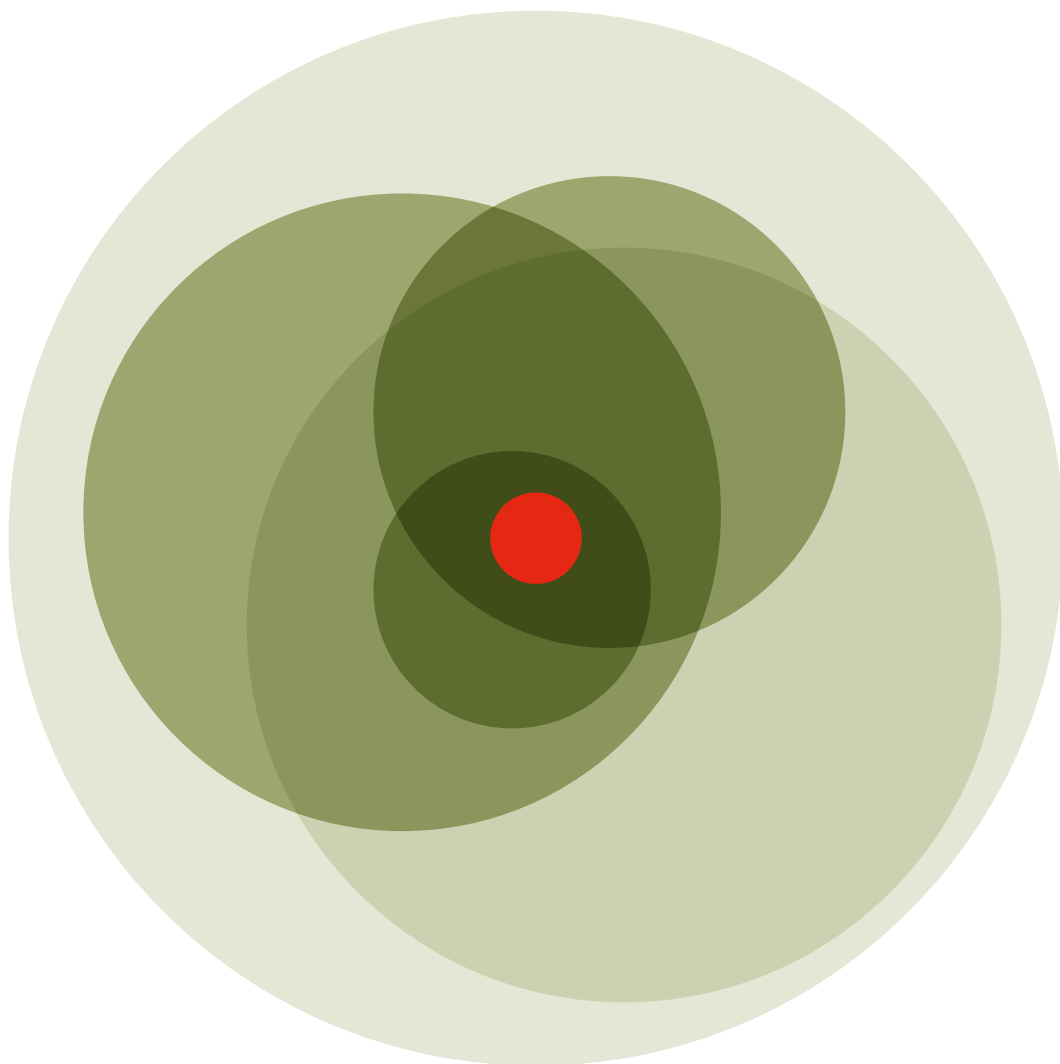
**Eusko Legebiltzarrarentzako
urteko txostena. 2016**

19. zk.

www.ararteko.eus

AURKIBIDEA

00. AURKEZPENA	p. 02
01. ARARTEKOAREN JARDUERA ZENBAKITAN	p. 04
02. JARDUERAK	p. 06
03. GOMENDIO OROKORRAK	p. 14
04. TXOSTEN BEREZIA	p. 16
05. JARDUNALDIAK	p. 18
06. HAUR ETA NERABEENTZAKO BULEGOA	p. 22
07. BESTE JARDUERA BATZUK	p. 24
INFORMAZIO INTERESGARRIA	p. 30



ararteko



*Lan hau Creative Commons Attribution 3.0 Unported (CC BY 3.0) lizentziarean dago.
Lizentziaren kopia bat ikusteko sartu hemen: <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>*

ARARTEKO | Diseinua, maketazioa eta inprimaketa: **Otzarreta Komunikazioa** | L.G. VI 84-2005 | ISSN 2255-4904



“

Pertsonarik xume eta ahulenak nagusi eta ahaltsuenek dituzten eskubide zibil, ekonomiko eta sozialak balia ditzakeenean soilik da demokratikoa komunitate bat. A. Philip Randolph.”

Gure erakundea eta 2016an egin dugun jarduera ez dira egoera orokorretik kanpo geratu. **Aipatzekoa da gehitu egin direla herritarrekin lotuta dauden Arartekoak jarduerak (10.958)**; hortaz, aurten ia %23 hazi da Arartekoaren jarduera. Eta berriro ere lanez gainezka ibili gara, herritarrek azaldutako kexa eta kontsultengatik.

Gehikuntza hori egiaztatzeko, begiratu besterik ez diogu 2010. urteari, orduan ikusten hasi baitziren krisiaren ondorioz larrienak; orobat, %70 hazi dira herritarren kexak, batez ere eduki ekonomikoko gizarte-prestazioei buruzko kexek eragin handia izan dutelako.

Azpimarratu nahi dut gure lanak eragin onuragarria duela. **Arartekoaren esku-hartzea oso eraginkorra** dela ikusi da, izan ere, eragindako administrazioak kexa sortarazi zuen jarduera zuzendu eta aldatu du kasuetatik %93tan. Eragin hori herri-administrazioekin dugun elkarrizketa zintzo eta konstruktiboaren fruitua da. Elkarrizketa horren ondorioz, aldaketak egiten dira araudietan eta politika publikoetan.

Tamalez, 2016an ere biziago nabarmendu da krisi ekonomikoa, pertsona eta talde ahulenen bizkarrak zamatuz. Eta **krisi ekonomikoko garaietan hartzen du garrantzirik handiena eskubide ekonomiko eta sozialen egungo egoerak.**

Baina krisiak agerian jarri ditu, halaber, elkartasunaren eta duintasunaren balioa, justizia soziala nahi izatea, eta hori guztia herritarrek laguntzeko asmoz abiarazi dituzten ekimen askotan gauzatu da.

Horregatik, aukera honetaz baliatuta, **gizarte-erakundeen eginkizun eratzaille eta euslea aldarrikatu nahi dut**, oso lan garrantzitsua burutzen baitute gizarteratzearen, kohezioaren, ekitatearen eta gizarte justiziaren alde.

Era berean, **adin handiko pertsona askoren lan txalogarria nabarmendu** nahi dut, gizalegearen, justizia ekitatiiboaren, adorea eta komunitate erantzukizunaren eredu baitira. Sekula ez diegu behar adina eskertuko beraien isileko eta etengabeko lana.

Emakumearen kontrako indarkeria gehitu denez gero, berriro pentsatu behar da nola egin daitezkeen eraginkorragoak gizarte-pentsaera sakon aldatzera bideratuta dauden politika publikoak, pentsaera horretan oraindik ere balio patriarkalak nagusitzen baitira sarritan.

Orobat, desberdina denari eraso egiten dioten banakako edo taldekako portaerak eta jarrera xenofoboek ustez gaudituta geneuzkan garaietara itzularazten gaituzte, eta ohartarazi behar gaituzte inboluzio demokratikoa gertatzeko arriskua dagoela.

Berriro nabarmendu nahi dut **Europar asilo eta babes eske dabilzan ehunka mila laguneko egoerak okerrera egiten** jarraitzen duela. Harrera-prozeduren desesperatze-moduko moteltasunak eta eraginkortasunik ezak kezka handia, frustrazioa eta amorrua sortu dituzte biztanle askorengan. Ez zaio erantzun egokirik ematen begi-bistan dugun krisi humanitario larri eta bizi honi.

Globalizazioaren fenomenoak eta nazioarteko ikuspegiak garrantzi berezia hartzen dute giza eskubideen arloan. Horregatik, beharrezkoa iruditu zait erakunde honi “nazioarteko ikuspegi bat” gehitzea, nazioarteko araudia sakon aztertuz gero gure lanean ezartzeko eta nazioarteko beste erakunde eskubide-bermatzaile batzuekin ditugun harremanak sendotuz.

Bukatzeko, garrantzitsua iruditzen zait honako hau adieraztea: **giza eskubideak babestu eta hobetuko badira, ezinbestekoa da herritar konprometituak, zorrotzak eta errespetuaren eta eskubideak babestearen balio demokratikoetan burua sartuta daukatenak izatea.** Erregutzen dut Euskadin norabide zuzenean aurrerapausoak egiten jarrai dezagun, hau da, gure herrialdeko pertsona eta talde ahulenak babesten.

Manuel Lezertua Rodríguez
ARARTEKOA

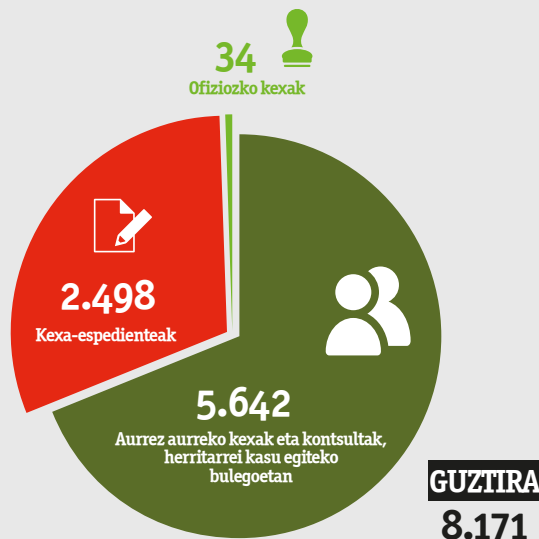
ARARTEKO ERAKUNDEAREN BULEGOAREN JARDUERA, ZENBAKITAN

2016. urtean zehar guztira **10.958 jarduerari** erantzun diogu (8.171 kexak). Zuzeneko arretaren bulegoetan guztira **8.240** zerbitzu eman ditugu: **2.598 telefonoz** eta **5.265 pertsona** hiru bulegoetako baten batera bertaratu dira, informazioa eta aholkua eskatuz.

Aurkeztutako kexek hizpide duten gai-arloaren arabera **gizarte bazterkeriaren aurka borrokatzeko bitartekoei** loturiko erreklamazioak handitu egin direla antzeztan dugu: **790** (2015ean 755 izan ziren). Horietako %96k **Lanbideren** funtzionamendu txarrarekin zerikusia daukaten arazoak dituzte hizpide, baita diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria kudeatzearen arloan burututako jarduerak ere.

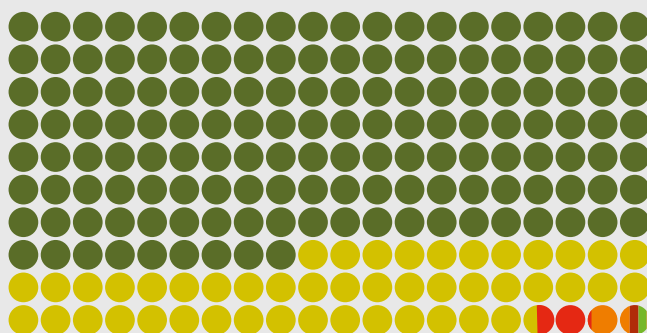
Jarduera handiko beste eremu batzuk dira **hezkuntza, etxebizitza, araubide juridikoa, herri-administrazioen ondasun eta zerbitzuak edo ogasuna, eta herri-administrazioetako eta segurtasuneko langileak**. Izan ere, Arartekoak izapidetutako **kexa-espeditenteen %53** baino gehiago **eskubide sozialekin** lotuta dago.

Arartekoari 2016an egindako kexak eta kontsultak



Halaber, 2016an kudeatutako kexetako asko **arreta publikoko kolektiboei** buruzko idatzizko kexak dira. Espediente horien %42 inguru (gizareratze-arlokoak barne) pertsona guztien **benetako berdintasuna** bermatzea helburu duten **politika publikoekin** lotuta daude.

Arartekoaren jarduera guztiak 2016an



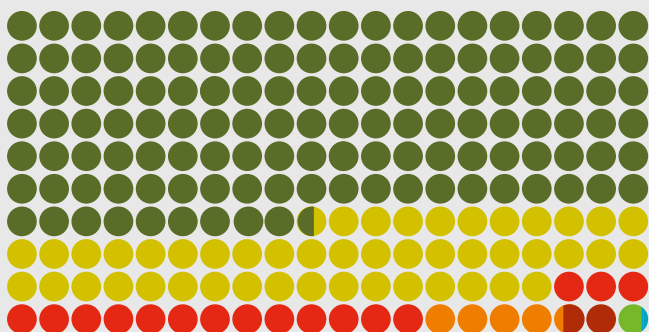
Kexak	8.171
Informazioa eta aholkuak telefono zerbitzuaren bitartez	2.598
Laneko bilerak gizarte erakundeekin	97
Laneko bilerak administrazioekin	78
Ikuskapen-bisitak	5
Jendearentzat irekitako jardunaldiak	5
Gomendio orokorrak eta azterlanak	4

GUZTIRA
10.958

Bideratutako kexa-espeditenteek administrazio bakoitzari zer proportziotan eragiten dioten adierazten duten datuak aztertuta, aurreko urteetan bezala, 2016an Eusko Jaurlaritzaren kontra egin dira kexa idatzirik gehienak (ia %65), eta zertxobait gutxitu dira autonomia erkidegoko udalei dagozkienak (%24 baino gutxiago).

Edonola ere, espeditenteetan inplikaturako administrazioak ikertzeak ez du esan nahi jardueraren batek erreklamazioa sorrarazi duela.

Bideratutako espedienteen banaketa, eragindako administrazioen arabera



Eusko Jaurlaritza	%64,79
Tokiko administrazioa	%23,65
Foru administrazioa	%8,17
Erakunde publikoak	%2,17
Justizia	%0,85
Estatuko administrazioa	%0,32
Eusko Legebiltzarra	%0,05

ASEBETETZE MAILA

Duela zenbait urte herritarrengana hurbiltzeko bideari ekin genion, Arartekoaren esku-hartzea eskatu duten pertsonen iritzia ezagutzeko eta eskaintzen dugun zerbitzua hobetzen saiatzeko. Horregatik, kexa-espeditze 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 balioztatzean, garrantzitsua da honako hau kontuan hartzea: 2016an zenbait kexaren biderapen-lana amaitu da; kexa horien artean, gutxi gorabehera % 46tan uste izan da eragindako administrazioak jardura okerrer bat burutu zuela.

Arartekotik jasotako informazioa nola baloratuko luketen galdetu ondoren, erreklamazioen bat aurkeztu duten herritarren %69k (betiere, erreklamazioaren izapidetzea amaitu bada) uste du **“jasotako informazioa ona edo oso ona”** izan dela. Gainera, %82k jasotako arreta ona edo oso ona izan dela uste du.

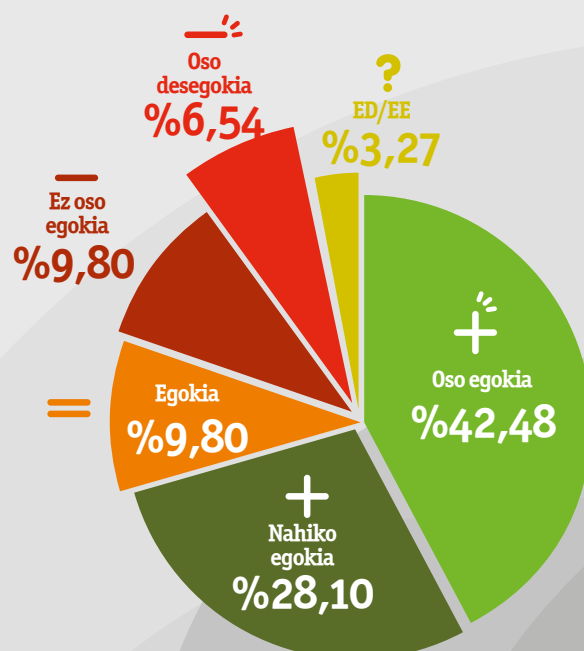
Arartekoaren esku-hartzearen inguruan (eskuragarritasuna, erakutsitako interesa, egindako kudeaketak) %70ek uste du positiboa edo oso positiboa izan dela eta horietako %20k egokitzat jotzen du.

%78k baino gehiagok administrazioarekin arazoak daudenean **Arartekoarengana jotzea gomendatuko luke**, eta ia %65ek Arartekoak gizartearen eta administrazioaren aurrean duen irudia eta **sinesgarritasuna** onak edo oso onak direla uste du.

Emaitza horiek denek –aurreko urteetako antzekoak– ondorio hau aterarazten digute: Arartekoaren zuzeneko esku-hartzearekin –bere jardueraren eta giza baliabideen arabera– lotutako iritziak aztertzen direnean, oso ontzat jotzen da egindako lana.

Bestelako emaitza lortzen da Ararteko erakundearen erabakitzeko edo jarduteko ahalmenetik kanpo geratzen diren alderdiez galdetzen denean. Alderdi horiek gehienbat administrazioaren laguntzeko edo ez laguntzeko jarrera-rekin dute zerikusia: prozesuaren iraupena (%56k uste du igarotako denbora luzea edo oso luzea izan dela).

Oro har, nolakoa iruditu zaizu Arartekoaren lana?
(Azaldu duen interesa, laguntzeko prest egotea, egindako gestioak...)





BERMEOKO UDALAK LEGEZKOTASUNERA EGOKITUKO DU ESPazio PUBLIKOAREN ADJUDIKAZIOA ALDIZKAKO AZOKETAN

Nekazaritzako ustiategi eta zenbait nekazaritza-azoketako salmenta ibiltariko postu baten jabeak kexa bat aurkeztu zuen Arartekoaren aurrean; izan ere, ez zegoen ados Bermeoko Udalak aldizkako azoketan **txosnen adjudikazioan** burututako jarduketarekin. Kexagileak postu bat instalatzeko baimena eskatu zuen 2013ko irailean ospatuko ziren Bermeoko jaietarako. Baimena eskatutako azoka hori ospatu eta hiru hilabete beranduago, udalak idazki baten bidez jakinarazi zion **eskaera ukatzen zuela**. Udalak hartutako erabakia arrazoitu zuen eta egiaztatu zuen orain dela 15 urte beste pertsona batek okupatzen duela taloa eta txorizoa, besteak beste, saltzeko txosna. Hala, ematen dituen zerbitzuak guztiz egokiak dira.

2015ean, kexagileak espazio publikoa txosna batekin okupatzeko beste eskaera bat aurkeztu zuen; ez zen adjudikazioduna izan eta espedientea ikusteko eskatu zuen. Hala ere, ez zuen horren inguruko erantzunik jaso. Urte horretan, udalak txosnaren **adjudikazioan parte hartzeko beharrezko betekizunak** onetsi zituen, baita azokaren antolakuntzaren eta koordinazioaren enpresa adjudikaziodunak aplikatu beharreko hautatzeko irizpideak ere. Hautatzeko irizpideen artean, ezarri zen enpresa adjudikaziodunak eskubidea izango lukeela zuzenean kudeatzeko azoketan instalatu beharreko postu horietako hamabi. Indarreko ordenantzak adierazten du baimenak lehiaketaren prozedura jarraituz emango direla. Beraz, Bermeoko Udalak ezin dizkio azoka antolatzen duen enpresari zuzenean instalatuko diren postuetako hamabi adjudikatu. Izan ere, **derrigorrezkoa da postuen baimenak lehia-araubidean edo zozketaren bidez ematea**.

Hortaz, **Bermeoko Udalarri gomendio bat** bidali genion. Horren bidez, eskatu genion beharrezko izapideak egiteko, aldizkako azoketan espazio publikoaren adjudikazioa legezkontasunera egokitzeko.

Bermeoko Udalak jakinarazi zigun gure gomendioa onartzen zuela.

BILBAO BIZKAIA UR-PARTZUERGOAREN JARDUKETA BATEKIKO DESADOSTASUNA GAINDITU DA

Alokairuko etxebizitza baten jabea Bilbao Bizkaia Ur-partzuergoaren bulegoetara joan zen hornikuntzan **titularitasuna aldatzeko** higiezinaren maizterra aldatu zelako. Etxebizitzan ur-kontagailu bat zegoen, hilabete batzuk lehenago sinatutako aurreko horniketa-kontratu dela-eta instalatutakoa. Hala ere, **kontagailu berri bat erosteko** eta horren prezioa ordaintzeko eskatzen zioten. Herritarrak erreklamazio bat jarri zuen partzuergoaren aurrean uste zuelako ez zela beharrezkoa neurtzeko ekipoa ordezte.

Erantzunean, partzuergoak adierazi zion kontagailuak erabiltzaile bakoitzarenak direla, eta horniketa kontratuzean beraienak diren kontagailuak emateko eskubidea dutela. Hala ere, hauxe zehaztu zuen: *“aurreko horniketa-kontratu baten kontagailua zegoela egiaztatze aldeira eta egoera hori kontratu-altako eskaera berri batean baliatzeko, nahitaezkoa da jatorrizko baja-dokumentua aurkeztea”*. Informazioa eskatu genion partzuergoari; izan ere, ez zuen inoiz alegatu kontagailuaren aurreko jabeak neurtzeko gailua berreskuratu nahi zuela adierazi zuenik. Horrez gain, ez ziren kontagailuaren ezauzgarri teknikoak eztabaidatu, instalazioan hori erabiltzen jarraitzeko. Kontagailuaren aurreko jabeak ez zuen adierazi kontagailua berreskuratu nahi zuenik; horregatik, pentsatu genuen argi zegoela higiezinaren **jabeari lagatzen ziola**.

Hori jakinarazi genion Ur-partzuergoari; horrek jakinarazi zigun kexagileari itzuliko ziola kontagailu berriaren truke ordaindutako zenbatekoa.



BILBAO BIZKAIA UR-PARTZUERGOAK BERE ORDENANTZA FISKALA ALDATUKO DU, KONTAGAILU BAKARRA DUTEN UR BEROKO INSTALAZIO ZENTRALIZATUEN BIDEZKO FAKTURAZIOA EGITEN DEN KONTSUMORA GEHIAGO EGOKITZEKO

Jabeen erkidego batek Bilbao Bizkaia Ur-partzuergoak ur beroko zentralizatutako instalazioei ezartzen dien ur eta saneamendu tasaren **fakturazio sistemarekin ados ez dagoela adierazi zuen**, eta indarrean dagoen tarifa sistema aldatzeko beharra azpimarratu zuen, nolabait, hornitzen diren familia kopurua kontuan hartzeko. Kaltetutako jabeen erkidegoak ur beroko eta berokuntza zentralerako sistema bat dauka, **316 etxebizitzetara zerbitzua ematen diena** eta ur kontsumoa **kontagailu bakar baten** bidez fakturatzen da.

Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoak ezartzen duen tarifa progresiboa da eta hiru tarteetan egituratzen da, egindako kontsumoaren arabera. Horrek, jabeen erkidego honek ur beroko zentralizatutako instalazioa mantentzeko egiten duen ur kontsumo ia osoa tarifa handienaren arabera fakturatzeko dakar. Tarifa sistema horrekin, familiak hiru hilero ordaindu behar zituzten ur eta saneamendu tasak hirugarren zatiaren kargura. Hala ere, horrek ez du esan nahi ur gehiegi kontsumitzen zutenik.

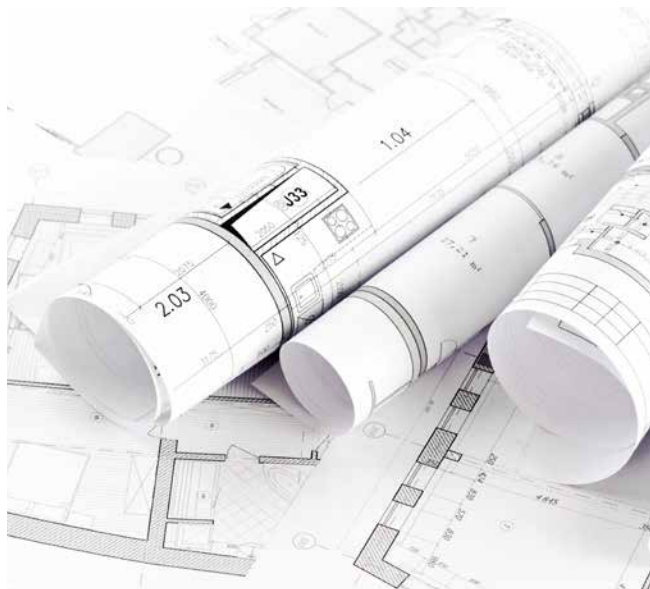
Partzuergoari gomendatu genion berehala txertatzeko **zuzenketa-faktoreren** bat, ur beroko instalazio zentralizatuari aplikatutako tarifetan kaltetutako etxebizitzaren kopurua kontuan hartzeko. Partzuergoak, ordenantza aldatzeaz gain, adierazi zigun bere datu-basean kexa aurkeztu zuten bi jabeen erkidegoak osatzen dituzten etxebizitzaren kopurua sartu zuela, ur beroko kontsumoa sistema berriaren arabera fakturatu ahal izateko.

URNIETAKO UDALAK ESKATUTAKO HIRIGINTZA- INFORMAZIOA BIDALTZEN DIO HERRITAR BATI, HILABETEA IGARO OSTEAN ERANTZUNIK JASO GABE

Pertsona batekkexa bat aurkeztu zion Arartekoari; izan ere, Urnietako Udalari bere higiezinan egindako obra batzuen inguruko informazioa eskatu zion eta hilabeteak zeramatzan erantzunik jaso gabe. Beste gai batzuen artean, Udalak obren sustatzaileari eskatu zion **txosten teknikoa ikusteko eskatu zuen**.

Udalarekin zenbait kudeaketa egin ostean, jakinarazi zigun jadanik erantzun zuela eta eskatutako dokumentazioa eta informazioa bidali zizkiola kexagileari. Kasu horretan, informazioa eskatu zenetik hamaika hilabete igarotakoan igorri zen. Beraz, bukatutzat jotzen dugu gure esku-hartzea, egiaztatu baitugu Urnietako Udalak egindako eskaerari eman dion erantzuna. Era berean, gogorarazi diogu **derrigorrezkoa dela hirigintza-informazioko eskaerak arin, lehenatasunez eta legean ezarritako epeetan izapidetzea eta ebatzea**.

Gaur egun, Herri-administrazioen Administrazio Prozedura Erkidearen Legeak eta Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeari eta gobernu onari buruzko Legeak arautzen dituzte espedienteetan eta erregistro publikoetan dagoen dokumentazioa eskuratzeko demandak. Hala, lege horretan ezartzen da informazio publikotzat hartzen direla administrazioak dituen edukiak edo dokumentuak, administrazio horien eginkizunak gauzatzean egin edo eskuratu direnak. Gainera, informazio publikoa eskuratzeko eskubidea gauzatzea errazte aldera, Legeak prozedura arin bat ezartzen du eta jotzen du **eskaera, gehienez ere, hilabeteko epean ebatzi behar dela**.



LANBIDEK "IRIZPIDEEN DOKUMENTUA" DERITZONAREN EDUKIA ARGITARATUKO DU

Arartekoak jarduketa bat hasi zuen ofizios jasotako kexa ugarien aurrean; zenbait pertsonak aurkeztu zituzten kexak banaka eta zenbait taldek eta oinarrizko gizarte-zerbitzuek ere aurkeztu zituzten. Kexa horien arrazoiak zen Lanbideren "irizpideen dokumentua" deritzonaren edukian gardentasunik ez zegoela; erakunde autonomo horrek **barne-zirkular hori** erabili du **diru-sarrerak bermatzeko errenta kudeatzeko**.

Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errentaren kudeaketaren ardura hartu zuenetik, aldizka zuzendari nagusiak "irizpideen dokumentua" deitutakoa onartzen du. Dokumentu hori barne-zirkular bat da, zeinaren bidez erakunde autonomo honen bulego ezberdinei diru-sarrerak bermatzeko errentaren kudeaketaren gida mota bat eman zaien. Irizpideen dokumentu horren azken eguneratzea 2014ko abenduan izan zen. **Dokumentu hau eztabai-dagarria da** zenbait arrazoiengatik, batez ere Lanbideko publiko egitera ukatu izanarekin lotutako arrazoiengatik, bai Lanbideko zerbitzuetako erabiltzaileei dagokienez, baita eragile sozial ezberdinei dagokienez ere (hirugarren sektoreko entitateak eta oinarrizko gizarte zerbitzuak). Izan ere, horientzat zirkular honen edukia ezagutzea oinarrizkoa da euren funtzioak aurrera eramanez ahal izateko.

Arazo horiek jadanik ezagutzen genituen; batetik, Lanbideren irizpideen dokumentua xede zuen kexa-espediteren bat izapidetu dugu eta, bestetik, erakunde honek zenbait informazio-eskaerei emandako erantzunak ikusita, egiaztatu dugu zirkular hori oso garrantzitsua dela. Hala, erantzun gehienak irizpideen dokumentuaren edukian ingurukoak dira eta ez, ordea, diru-sarrerak bermatzeko errentaren araudiaren ingurukoak.

Hori dela-eta, Lanbideri adierazi genion zirkular honek ez zituela diru-sarrerak bermatzeko errenta arautzen duen erregimenarekin lotuta sor daitezkeen zalantzekin interpretazio irizpideak bakarrik, baizik eta araudiaren laburpen batean osatu ahal zela, gaur egun Lanbideko langileek **diru-sarrerak bermatzeko errenta espediten-teak kudeatzeko** erabilitako **tresna nagusia**, askotan bakarra, dela. Halaber, adierazi genion kezkatuta gaudela beharrezkoa delako dokumentu hori ez hedatzeak eragiten dituen zailtasunen inguruan hausnartzea, funtsezko dokumentu bat baita erakunde autonomo horren erabakietan.

Lanbidek jakinarazi zigun konpromiso argia zuela, araudira egokitu ostean, "irizpideen dokumentu" hori positibatzeko.



TOLOSAKO UDALARI GOMENDATZEN DIOGU SEXU-ARRAZOIENGATIK DISKRIMINATZEN DUTEN ELKARTEEI DIRU-LAGUNTZA PUBLIKORIK EZ EMATEKO

Tolosako herritar batek erakunde honetara jo du egitate batzuk salatzeke asmoz. **Elkarte batek Tolosako inauterietako “ostegun gizona” izeneko afarira emakumeak bertaratzeari ezezkoa** eman dihonean hasi dira egitate horiek. Aipatutako elkarteko bazkidea den heinean, aurreko urteetan proposamen bat aurkeztu zuen, “ostegun gizona” ospatzeko egiten den afarian emakumeak ez onartzeko ohitura amaiarazteko asmoz. Urtero, elkarte horretako gela sozialetan egiten da afaria.

Aipatutako ekimenaren aurreko erantzun gisa, aldatu egin zuten afarian izena emateko ohikoa zen prozedura. Aldaketaren aurretik, bazkidearen izena idatzi behar zen zerrendan (gizonak bakarrik), gonbidatutako pertsona kopuruarekin batera (gehinez bi). Formula berriak gonbidatutako pertsonen izen-abizenak idaztera behartu zuen, izen-emandako pertsonen artean emakumerik ote zegoen ikusi ahal izateko. Hortik aurrera, izena emateko hiru eguneko ohiko epe gehigarria gaineratzen zen, eta, izena emandako izenei erreparatuta, epe horrek izena kentzeko aukera ematen zien halaxe egin nahi zutenei. Elkarteko presidentek onartu eta aplikatu egin zuen prozedura-aldaketa hori, eta bazkideen batzarrak berretsi zuen gero.

Inauterien hurrengo edizio batean, “ostegun gizona” ostegun gizona” afari tradizionalen izena ematea erabaki zuen kexagileak, bazkide modura, gonbidatutako bi

emakumerekin batera. Arau berriekin bat eginez, horien izenak idatzi behar izan zituen. Hurrengo egunean, ezabatuta agertu ziren afarian izen-emandako bazkideen eta horien gonbidatu guztien izenak, kexagilearena eta bere bi gonbidatuena izan ezik. Horrela, afarian hiru pertsona baino ez ziren egon. Hasiera batean izena eman zuten bazkide guztiek (gizonak guztiak) egoitza sozialetik hurbil dagoen alokatutako lokal batean afaldu zuten eta sede sozialean afaria zerbitzatuko zuen enpresa berak zerbitzatu zuen.

Egoera horren aurrean, zeinaren arrazoi bakarra “ostegun gizona” afarian emakumeak egotea zen, eta kontuan hartuta –bazkide horren esanetan– elkarteak, nolabait, udal laguntza bat jaso ahal izan zuela aipatu afaria antolatzeke, kexagileak babesa eskatu zion Tolosako Udalari; Tolosako Berdintasunerako Udal Ordenantza aintzat hartuta, informazio-espeditatea hasi zezan eta elkarte hori emakumeen aurka burutzen ari zen balizko bereizkeriari buruzko txostena egin zezan. Udalaren erantzunik jaso ez zuenez, herritar horrek erabaki zuen udal horretako berdintasun ataleko arduradunarekin harremanetan jartzea. Hala, arduradunak esan dio elkarteko zuzendaritza harekin gaiari buruz hitz egiteko prest dagoela.

Orduan, Arartekoarengana jo zuen, uste duelako, partikular gisa eta bazkide den aldetik elkarteko arduradunekin biltzeko aukeraz harago, Tolosako Udalak ez ziolako erantzun egokirik eman bere babes-eskaerari eta ez ditu Tolosako Berdintasun Udal Ordenantzaren arabera hartu beharreko neurriak aztertu.

Tolosako Udalari gogorarazten diogu ezin diela diru-laguntza publikorik eman antolakuntzan, funtzionamenduan edo jardueretan **berdintasun-irizpideak betetzen ez dituzten elkarteak**. Hala badagokio, irizpide horiek bete ezean, gaur egun ematen ari den udal-babesa bertan behera utzi beharko du.

AURRERAPENAK IRUNGO JAIETAKO KARTELEN HAUTAKETAN

Irungo Udalak bertoko zaindariaren jaiak iragartzeko kartela **hautatzeko mekanismoa** aldatu du eta **aurretiatzko fasea berrezarri du**. Fase horretan, batzorde artistiko batek aurrehautapen bat egiten du; hori da azkenean herritar guztiek bozkatzen dutena kartel onena aukeratzeko. Horrela, **bermatzen da hautatutako kartelek pertsonen eskubideak urratzen ez dituztela** edo emakumeak diskriminatzen edo baztertzen dituen edukirik ez dutela. 2014an eta 2015ean, Irungo Udalak jaiak iragartzen dituzten kartelak hautatzeko prozedura bat ezarri zuen zuzeneko herri-bozketaren bidez, inolako iragazkirik gabe. Horren ondorioz, hautatutako kartel batzuek ez zuten ikustarazten emakumek jaietan duten parte-hartzea. Gai horren inguruko kontsulta egin zigun herritarrak uste zuen udal horrek Arartekoak kartelak hautatzeko prozedura ezartzerakoan udalak kontuan hartu beharreko zenbait irizpide ezartzen zituen ebazpena bultzatu zuela.



ISUN BAT KOBRATU ZIOTEN JARAUNSPEN FAMILIAR BATENGATIK ESKURATUTAKO HIGIEZIN BATENJABEKIDE BAKOITZARI

Familia bateko pertsona batzuek azaldu zuten jaraunspen familiar batengatik higiezin baten jabekideak direla. Zambranako Udalak hertsapen-isun bat jarri zien etxebizitza gisa erabili ezin den eraikin bat egoitza bezala erabiltzeagatik, arau subsidiarioetan ezarritako betekizunen arabera. Erreklamazioan adierazi zuten jabekideak higiezinaren erabilera hirigintza-legezketasunera egokitze bidean zeudela. Arazoa zen hertsapen-**isun**jabekide bakoitzari jakinarazi **eta kobratu zitzaiola**. Beraz, ez zuden ados aurreneko hertsapen-isunaren balorea hamar aldiz ordaintzearekin.

Behin kexa aztertuta, gomendio bat bidali genion Zambranako Udalari, hertsapen-isunaren kontzeptuan igorritako bigarren eta ondorengo isunak itzultzeko. Izan ere, **isun bakar bat ordaindu behar da** eta isun hori jabekide guztiek ordaindu behar dute solidarioki, Zuzenbidearen arau orokorrekin bat etorritik. Hala eta guztiz ere, behin horietako batek ordainduta, isunaren ordainketa-eginda geratuko litzateke. Udalak jakinarazi zigun erabaki hori atzera botako zuela eta bidegabeki kobratutako zenbatekoak itzuliko zituela.

DATU PERTSONALEN DEUSEZTAPENA EUSKADIKO AUTONOMI ERKIDEGOKO ALDIZKARI OFIZIALAREN IRAGARKIAN

Pertsona baten datu pertsonalak agertzen ziren **Euskadiko Autonomi Erkidegoko Aldizkari Ofizialean argitaratutako** Lanbideko zuzendari nagusiaren iragarki batean. Pertsona horrek Arartekoarengana jo zuen uste zuelako argitalpen hori kaltegarria zela bere eskubideentzat; izan ere, bere izen-abizenak edo NAN idaztean Interneteko bilatzaileetan, emaitza gisa informazio hori agertzen zen. Horrez gain, zalantzan jartzen zuen argitalpen hori mantentzen zen denborak eragin lekizkiokeen **ondorio negatiboak, informazio horretatik bere egoera ekonomikoa ondoriozta daitekeelako.**

Arartekoak, jasotako eta espedientean aztertutako informazioa ikusita eta araudi aplikagarriaren arabera, uste du ez dagoela irregulartasunik Lanbideko edo Euskadiko Autonomi Erkidegoko Aldizkari Ofizialak kexagileari administrazio-egintza iragarki publikoaren bidez jakinarazteko jarraitutako prozeduran, egin ezin izan zen jakinarazpen

pertsonalaren ordez. Hori guztia gorabehera, Arartekoak zenbait **jarduketa** burutu zituen, informazio hori Interneten jarraitzearen ondorioz sor litezkeen **kalte pertsonalak saiheste aldera.**

Horretarako, Arartekoak Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako eta Gobernantza Publiko eta Autogobernuko Sailei iradokitzen die, iragarkitik datu pertsonalak kentzeaz gain, webgunean jakinarazteko pertsonak **dituzten eskubideak datu pertsonal horiek deuseztatze**ko. Horrez gain, iradokitzen die aldizkari digitaletan argitaratutako **datu pertsonalen irisgarritasuna muga-tzeko har daitezkeen neurri teknikoak** aztertu eta ezartzekeo, bai denborari dagokionez, bai Interneteko bilatzaileei dagokienez ere.



TRAFIKO-ZEHAPEN BAT INDARGABETU DUTE, AKATS INFORMATIKO BATENGATIK, EZIN IZAN DIRELAKO SALATUTAKO PERTSONAREN HELBIDEAREN DATU GUZTIAK JASO

Katalunian bizi den pertsona batek kexa bat aurkeztu zuen erkidego horretako Síndic de Greuges-aren, hau da, herriaren defendatzailearen aurrean. Horren bidez, adierazi zuen ez zegoela ados Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailak trafikoko araudia hausteagatik jarritako zehapen batekin. Síndic-ak kexa helarazi zigun; izan ere, gai hori Arartekoaren eskumeneko eremuari dagokio.

Kexagileak azaldu duenez, **ez du ezer jakin zigor horretaz**, ezta zehapen-prozeduraz ere, Zerga Agentziak igorritako premiamendu-probidentzia –zehapena nahitaez ordainarazteko– jaso arte. Interesdunaren arabera, zehapen-prozeduran igorritako **jakinarazpenak** itzuli egin ziren. Izan ere, bere kaleko 3. Zenbakira bidali ziren, bera bizi zen 35. Zenbakira bidali beharrean. Hori dela-eta, ez zituen jakinarazpen horiek jaso.

Kexa aztertu ostean, informazioa eskatu genion Segurtasun Sailari eta horrek jakinarazi zigun zehapena indargabetuko zuela. Adierazi zigunez, kexaren bidez ezagutu zuen zehapenaren arrazoia; hala, zehapen-prozedura berrikusi zuen eta egiaztatu zuen, salaketan bidalketa egiten duen **aplikazio informatikoaren akats tekniko batengatik**, ez zirela jaso interesdunaren helbidearen datu guztiak bidalitako jakinarazpenetan. Horregatik, jakinarazpenak bere kaleko 3. Zenbakira bidali ziren, 35. Zenbakira bidali beharrean.

Informazio hori ikusita, **arazoa konponduta zegoela jo genuen.**

LURSAIL BATZUEN KANONAREN ORDAINAGIRIA BERRIKUSTEN DUTE ETA TARIFEN APLIKAZIOA ZUZENTZEN DUTE

Pertsona batek adierazi zuen ez zegoela ados Ortuellako Udalak **2013ko herri-lurren kanonaren ordainagiriaren kudeaketan** burututako jarduketarekin. Kanon horren ordainagiriak 2014an igorri ziren; izan ere, urtea amaitu ostean kobratzen dira. Hala eta guztiz ere, udalak, 2013ko ordenantza fiskalean ezarritako tarifak aplikatu beharrean, 2014ko ordenantzan agertzen zirenak aplikatu zituen.

Ukitutako pertsonak ordaindu zuen; aldi berean, likidazioa zuzentzeko eskatu zuen baina udalak ez zuen bere eskaera kontuan hartu. Orduan, Arartekoaren esku-hartzea eskatu zuen eta, kasua aztertu ostean, **udalari eskatu genion 2013. urteari dagokion likidazioa berrikusteko**. Izan ere, 2014rako ordenantza fiskalaren aldaketa ez zegoen indarrean 2013ko urtarrilaren 1ean. Beraz, soilik eskatu ahal zitzaizen hori betetzeko aldaketa argitaratu eta indarrean sartu ostean, hau da, 2014ko urtarrilaren 1etik aurrera sortzen ziren zerga-egitateen zergadunei.

Arartekoaren eskaera kontuan hartuz, Ortuellako Udalak erabaki zuen igorritako likidazioa berrikustea eta kexagileari 259,04 € itzultzea, gehi ordainketa egin zenetik sortutako interesak.



GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIAK BALIOGABE UTZI DU FRINGILIDOEN (TXORI TXIKI KANTARIAK) EHIZARAKO BAIMENA LURRALDE HISTORIKOAN

Gipuzkoak salbuespen gisa hegazti fringilido batzuk harapatzea eta hartzea baimentzen zuen foru agindua indargabetu du. Foru Agindua berrikusi egin du txori txiki horien silbestrisimo-jarduera baimentzen zuen aurreko irizpidea. Hala, erantzun egin dio Arartekoak burututako **ofiziozko jarduerari**, hau da, basa-hegaztiak gordetze-ko erkidegoko zuzentarauan eta Naturaren Ondareari eta Bioaniztasunari buruzko Legean xedatutako hegazti fringilidoak zenbateko txikietan ehizatzeari buruzko salbuespen erregimena eraginkortasunez betearazteko. Foru Sailak neurri hori hartu du Europar Batzordeak aurki horri dagokionez igorri duen zigor espedienteak Euskal Autonomia Erkidegoan eta Gipuzkoako Lurralde Historikoan izan zitzakeen ondorioen aurrean.





EUSKO JAURLARITZAK EUSKADIKO ESTRATEGIA ENERGETIKOA BERRAZTERTU DU ETA BERAU INGURUMEN EBALUAZIO ESTRATEGIKOAREN MENDE UZTEKO IZAPIDEA HASI DU. ENERGIARI BURUZKO EZTABAIDARAKO AUKERA

Lege honen xedapenetan, erantzun positiboa ematen zaie gure planteamenduei, “fracking”-aren inguruko ebazpenean jasotakoak. Ebazpen horretan, 2020rako Euskadiko estrategia energetikoaren berrikuspen prozesua hasteko eskatu genuen, Euskadin dauden gas naturaleko meategien esplorazioaren eta ustiapenaren ingurumen-ebaluazio egokia txertatu ahal izateko. Ekonomiaren Garapen eta Lehiakortasun Saila «2025erako Euskadiko estrategia energetikoa (3E2025)» lantzen ari da, aurreko estrategia arauzko aldaketek, aldaketa teknologikoez eta merkatukoek ezartzen dituzten errekerimendu berriei egokitzeko xedez. Urtarrilean, Euskadiko Autonomi Erkidegoko Aldizkari Ofizialak iragarki bat jaso zuen; horren arabera, 2025erako Euskadiko Estrategia Energetikoaren Ingurumen-ebaluazio estrategikoa egin behar da, Euskadiko Autonomi Erkidegoko Ingurumena Babesteko Lege Orokorrearekin bat etorritz.

Arartekoak bere garaian gai hori proposatu egin zuen. Eusko Jaurlaritzako Industria eta Ingurumen Sailei zuzendutako azaroaren 19ko 84/2012 Gomendioan, Arartekoak 2020rako Euskadiko estrategia energetikoaren berrikuspen prozesua hasteko eskatu zuen, Euskadin dauden gas naturaleko meategien esplorazioaren eta ustiapenaren ingurumen ebaluazio egokia txertatu ahal izateko. Erabaki horrek eta ingurumen balorazioak eztabaida soziala jaso behar dute, gardena eta irekia. Horretarako, ezohiko gasari buruzko mahaia sortzea iradoki genuen.

Ekonomiaren Garapen eta Lehiakortasun Sailaren erabaki hori ikusita, 2025erako Euskadiko estrategia energetikoaren berrikuspenean ingurumen ebaluazio estrategikoen prozedurak duen garrantzia nabarmendu nahi dugu. Prozedura hori beren-beregi dago jasota 2012an egin genuen gomendioan. Ebazpen horretan bertan, eztabaida sozialerako aukera adierazi genuen, gardena eta irekia izango zena. Horretarako, gure autonomia erkidegoan nahi dugun eredu energetikoari buruzko eztabaida sustatzeko mahaia sortzea iradoki genuen. Hortaz, informazio publikorako izapidea irekitzea kontu hori bultzatzeko benetako aukera izan behar da. Gai horri dagokionez, Eusko Legebiltzarrak 2015ean onetsi zuen **ingurumen babeserako neurri gehigarriari buruzko Legea, ezohiko hidrokarburoak erauzteko eta haustura hidraulikorako edo «fracking» delakoa.**

Gure ustez, lege honen xedapenetan, erantzun positiboa ematen zaie gure planteamenduei, “fracking”-aren inguruko ebazpenean jasotakoak. Legegintzako ekimen herritar batek eskatu du lege hori izapidetzea, eta horrexek ahalbidetu du haustura hidraulikoa bezalako kontu hain polemikoa ekartzea Eusko Jaurlaritzako egoitzara. Eztabaida sozialerako aukera jaso du arau horrek, hidrokarburoen esplorazio teknika horri baliabideak ahalbidetzen, errazten edo esleitzen dizkien planen eta programen ebaluazio estrategikoen bidez.

BEHARREZKOA DA ESKOLA-KIROLAREN AURRETIAZKO ADINETAN KIROLA HEZKUNTZA BALIO EZ LEHIAKORRETAN OINARRITZEA

Bide desberdinen bitartez (kexa partikularrak, bilerak gizarte- eta hezkuntza-erakundeekin, adituekin egiaztatzea...), helarazi ziguten kezkatuta zeudela klub edota entrenatzaile batzuegan ikusitako jokabide eta jarrerengatik, eskola-kirolaren aurretiazko adinetako haurrek egiten duten kirolaren esparruan. Zehazki, **entrenamenduetan eta partidetan adingabe batzuei ematen zitzaien protagonismoa beste batzuen kalterako**, errendimendu lehiakorreko irizpideak kontuan hartuz.

Informazioa biltzeko hautatutako udalerrri guztiak agertu ziren hausnartzeko prest eta jokabide desegoki horiek saihesteko formulak bilatzeko prest. Hala, jokabide horiek ikustekotan, antzemateko bideak daude, baita esku hartzeko ere.

Haurrak kirol-jardueran hasteko printzipioak jaso genituen 6/2011 Gomendio orokorrean. Gomendio horretan adierazi genuen komenigarria izango litzatekeela **haurrek eta nerabeek egindako kirola**, beti eta tesuinguru guztietan, **hezkuntza-parametroak kontuan hartuz garatzen dela bermatzea**. Euskadiko Autonomi Erkidegoa kirola arautzen duen araudiak ere jasotzen du orientazio hori eta Kirolaren Euskal Planak (2003-2007) eskola-kirolaren helburu nagusi gisa ezartzen du honako hau: *“kirola egiten duen haurraren hezkuntza-garapena osatzea”*.

Bestalde, Haurrei eta Nerabeei Arreta eta Babesa emateko Legeak hauxe xedatzen du: *“haurrek eta nerabeek kirolak eta beste jarduera fisiko batzuk egiteko eskubidea dute; hala, jarduera horietako balio nagusi gisa jarrera lehiakorra bultzatzea saihestu behar da”*.

Hortaz, gomendio horren bidez, udalei eskatu genien udalerrietan haurrentzat antolatzen diren kirol-jarduerak hezkuntza-irizpide parte-hartzaileetan eta ez lehiakorretan oinarritzen direla bermatzeko. Izan ere, beharrezkoa bada, **jasotzen duten udal-babesa irizpide horiek errespetatzearen menpe egon daiteke**.



BABESTUTAKO ETXEBIZITZA ESKATZAILAEN ERREGISTROKO BAJAK BANAKA JAKINARAZTEKO BEHARRA, ETXEBIZITZA DUINA IZATEKO ETA GIZARTE-BAZTERKETAKO ARRISKUA PREBENITZERA BIDERATUTAKO PESTAZIO EKONOMIKOETARAKO ESKUBIDE SUBJEKTIBOETAN DUEN ERAGINAGATIK

Etxebizitza Babestuaren Eskatzaileen Erregistroan izena ematea, oro har, etxebizitza bat behar duten pertsonen eskatzen zaien betekizun bat da, babestutako etxebizitzak edo alokairuko programa publikoetako etxebizitza libreak eskuratu ahal izateko.

Azkenengo urteotan, Arartekoak zenbaitetan adierazi du **beharrezkoa dela Etxebizitza Babestuaren Eskatzaileen Erregistroaren funtzionamendua hobetzea** eta, zehazki, inskripzioen ukapenak eta erregistroko baja-ebazpenak egiteko modua.

Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko Legean ezarritako bermekin jakinarazpen pertsonalik ez bidaltzeak herri-tarrek etengabe kexak aurkeztea eragin du; kexa horien azterketa aipatu dugu urteko zenbait txostenetan.

Bi eskubide subjektibo lotu dira, etxebizitza duin eta egoki bat izateko eskubidea eta Etxebizitzarako Prestazio Osagarriaren eskubidea Etxebizitzaren Eskatzaileen Erregistroan izena ematearekin. Hori dela-eta, gomendio orokor hau eman behar izan dugu, egoitza- edota gizarte-bazterketa arriskuan dauden pertsona eta familiei bidegabeki oinarritzko bi eskubide horiek gauzatea mugatzea saihesteko.



ENERGIA- POBRETASUNAREN INGURUKO GIZARTE- EZTABAIDARAKO OINARRIAK EUSKADIN

XXI. mendean egonda ere, oraindik Euskadin jende askok zailtasunak ditu hilabete hotzetan etxean tenperatura egokia mantentzeko. Arazo hori duten pertsonen kopurua, 2014an, 235.000 pertsonara heldu zen. Aitzitik, 2008an, zenbateko hori ez zen 90.000 pertsonara helitzen. Fenomeno hori, **energia-pobretasuna** deritzona, **baliabide ekonomiko nahikorik ez izatearen ondorioz gertatzen da normalean**, baina etxebizitzak baldintza objektibo txarrak izateagatik edo baliabide energetikoen prezioa gehiegizkoa delako ere gerta daiteke.

Euskadin energia-txirotasunaren inguruko ezagutza eta prebentzioa sustatzeko, Arartekoak gomendio orokor bat eman zuen. Horren bidez, zenbait proposamen egin zizkien euskal administrazioei, existitzen diren politika publikoak eta gizarte-ekimenak laguntzeko, fenomeno horrek gure erkidegoko milaka herritarrengan dituen ondorioak murriztu eta arintzeko.

Baliabide energetikoen eskasia ez dago soilik pertsonen egoera ekonomikoarekin lotuta. Energiaren premia etxeko baldintza objektiboekin estu lotuta dago (etxebizitza mota, eraikitzeo erabili diren materialak, isolamendua edo energia aurrezteko eta eraginkortasunez erabiltzeko neurriak). Era berean, badu lotura zerbitzu energetikoen hornidura-merkatuko baldintzekin (zenbatekoak diren zerbitzuaren kostuak, energia-iturriak erabiltzeko sistema zentralizatua edo deszentralizatua izatea). Gauzak horrela, energia-pobretasunak ez die eragiten errenta txikia duten pertsoneri bakarrik, baizik eta eraikinaren baldintza txarren edo energiaren prezio altuaren ondorioz gehiegizko gastu energetikoa jasan behar duten beste kolektibo batzuei ere eragin diezaieke.

Herri agintariei energia-pobretasuna prebenitzeko eta horren ondorioak arintzeko estrategia bat eskatzea, erkidegoko araudiak ezarritako agindu bat da. Estrategia

horrek printzipio batzuk jaso behar ditu, baita zerbitzu publikoaren betebeharrak batzuk ere. Printzipio eta betebeharrak horiek egun arte gai hori jorratzen zuten arauetatik sortzen dira.

Neurri publikoek edo gizarte-bazterketa mota horren kontra egiteko hitzartutako neurriek esparru desberdinak hartu behar dituzte kontuan:

1. Energia-sektorearen eta kontsumitzaile zaugarrienen arauketa-eremua.

1.1. Euskadiko energia-pobretasunaren aurka borrokatzeko plana finkatzea.

1.2. Energia-txirotasuna jasateko arriskuan dagoen kontsumitzaile energetikoaren definizioa.

2. Energiaren kontsumitzailerik zaugarriena babes-teko neurriak.

2.1. Kolektibo ahulenei energia-hornidura bermatzea.

2.2. Energiaren kontsumitzaile zaugarrienaren ikuspuntutik egokia den informazioa eskuratzeko eskubidea.

3. Energiaren pobretasunak eragindako etxebizitzetan eta eraikinetan energia-eraginkortasuna hobetzeko neurriak.

3.1. Energia-ikuskaritzak bezero ahulენტzat.

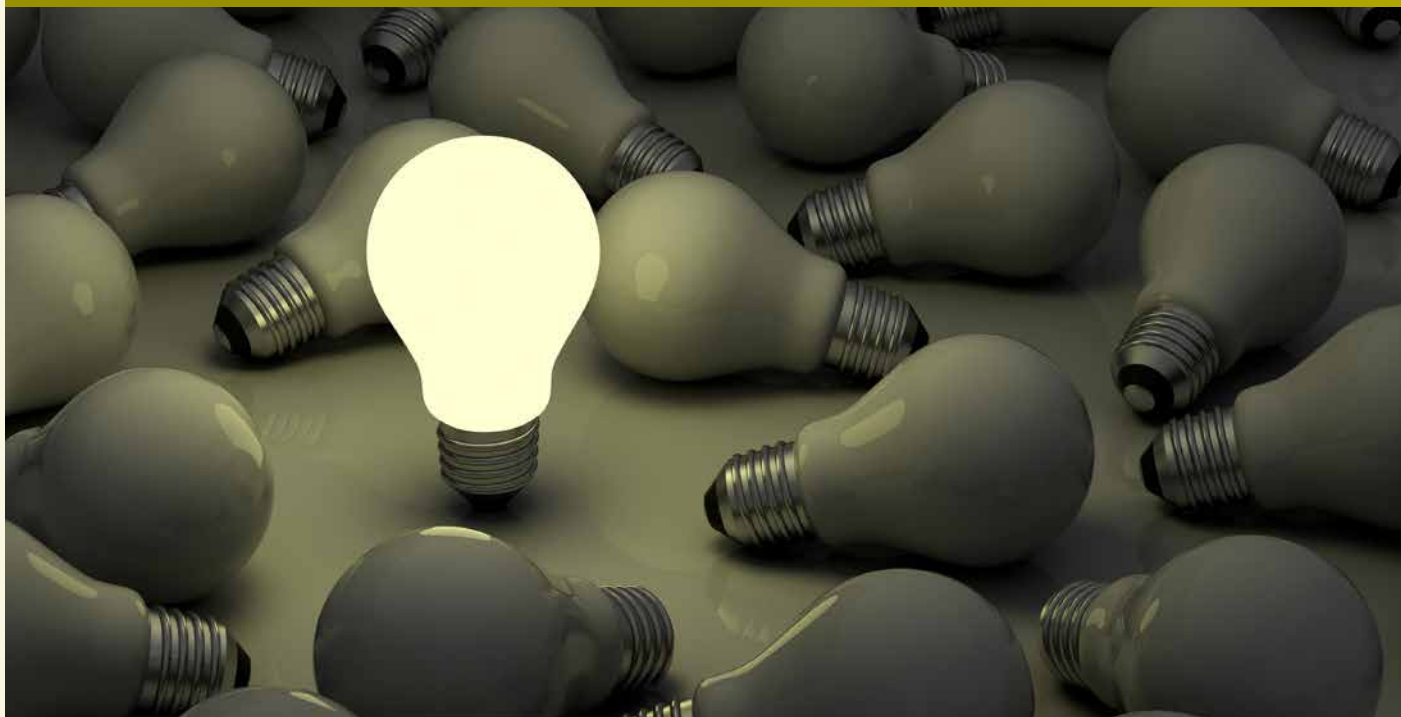
3.2. Babes ofizialeko etxebizitza-parkearen energia-eraginkortasunaren azterketa.

3.3. Kolektibo ahulenei zuzendutako energia-berrikuntzarako laguntzak.

4. Energia-pobretasunaren ondorioak arintzeko gizarte-neurriak

4.1. Gizarte-larrialdietarako laguntzak, energia-pobretasunak eragindako etxeen eraginkortasuna hobetzeko.

4.2. Energia aurrezteko laguntzak lotzea.



UDAL GIZARTE ZERBITZUEN EGOERA EUSKADIKO AUTONOMI ERKIDEGOAN. EGUNGO EGOERA ETA HOBETZEKO PROPOSAMENA

1999an eta 2010ean Arartekoak ez-ohiko txosten bana aurkeztu zizkion Eusko Legebiltzarrari. Orduetik hona, zenbait aldaketa garrantzitsu egon dira **gizartean, politikan eta araudian**. Hala, aldaketa horiek eragin nabarmena izan dute Gizarte-zerbitzuen Euskal Sistemaren orokorrean eta bereziki udal gizarte-zerbitzuetan

- Pobretasuna eta gizarte-bazterketa areagotu dira krisi ekonomikoa finkatzearen ondorioz.
- Diru-sarrerak bermatzeko errentaren kudeaketaren transferentzia Euskal Enplegu Zerbitzura, hau da, Lanbidera.
- Gizarte-zerbitzuen Sistemaren eta Gizarte-zerbitzuen Plan Estrategikoaren prestazioen eta zerbitzuen zorroa definitzen duen dekretuaren onespena.

Horrez gain, aztertu genuen ez direla udalerrietako gizarte-zerbitzuak indartu; errefortzu hori egin behar zen diru-sarrerak bermatzeko errentaren kudeaketa "libratzearen" eta gizarte-zerbitzuen sistemara sartzeko ate-eginkizuna bere gain hartzearen ondorioz.

Horregatik, zerbitzu horien egoeraren inguruko azterketa eguneratzeko proposatu genuen. Hala, proposatu genuen hori **zailtasunen ikuspuntutik egiteko, eskatzen duten pertsonen beharrei eta demandei erantzuteko**.

Zentzu horretan, txosten horrek hauxe eskaintzen du:

- Udal gizarte-zerbitzuen eskaintzari buruzko **azterketa kuantitatiboa** (langileria eta finantzatzeraren bideratutako gastua), azken horien bilakaera ezagutzeko.
- **Balorazio kualitatiboa**: aurrerapenak eta mugak, finantzazioa, antolakuntza, erakunde-arkitektura, etab.
- **Beste autonomi erkidego batzuetako** udal gizarte-zerbitzuen edo lehen mailako arretako zerbitzuen **ereduaren** azterketa.
- **Zenbait ondorio eta gomendio** adierazitako zailtasunei aurre egiteko.

Gomendioak Gizarte-zerbitzuen Euskal Sistemaren esku-menak dituzten administrazioaren 3. mailetara zuzenduta daude, ez soilik tokiko erakundeetara. Zenbait gaien araberako taldekatuta daude:

Lehenengo biak orokorrenak dira. Gomendio batek gogorarazten du **beharrezkoa dela Gizarte-zerbitzuen Legearen funtsezko elementuei edukia hornitzea**, zehazki, gizarte-zerbitzuak izateko eskubide subjektiboari, erkidegoko ereduari eta arretaren jarraitutasunaren printzipioari. Besteak **esfortzua denboran mantendu behar dela aldarrikatzen du, 2020. urteaz geroztik ere gizarte-zerbitzuen sistema unibertsala osorik zabalteko**; izan ere, 2020. urtea da administrazioek onetsita-ko eta hitzemandako Plan Estrategikoaren denbora-horizontean ezarritako data.

Gomendioen bigarren talde batek **esku-hartze sozialak gizarte-zerbitzuen udal arlo eta sailetan egiten duen lana dauka hizpide**. Eskatzen da erantzukizun politikoko eta teknikoko mailetatik gizarte-lanaren garrantzia eta horren eragina aitortzeko, ez soilik banakako ongizatean duen eragina, baizik eta gizarte-kohesioan eta ondasun ekonomiko eta kulturean duen eragina ere bai.

Horrez gain, talde horretan, **bereziki azpimarratzen dira pertsonari bere bizi-prozesuan arreta ematea bermatzen duten hobekuntzak**, etenik gabe. Halaber, pertsonen eta horiek ordeztzen dituzten elkarten parte-hartzea nabarmentzen da. Horretarako funtsezko baldintza gisa, adierazten da profesional eskudun nahikoez osatutako diziplina anitzeko taldeak eratu behar direla eta esku-hartzeko eredu komunak garatu. Hala, garapen hori lankidetzara, hausnarketa, informazioa eta lehen mailako arretako gizarte-zerbitzuei babes teknikoa ematea errazten duen koordinazio-egitura batean oinarrituko da.

Gomendioen talde handiena **udal gizarte-zerbitzuek garatu beharrezko programa eta zerbitzuekin dago lotuta**. Legearen katalogoan zein udal eskumenekoan jasotako zerbitzu gehienetarako dago proposamen bat – etxez etxeko laguntza, gizarte-hezkuntzako esku-hartzea eta esku-hartze psikosoziala; zaintzaileentzako babesa; eguneko arreta eta egoitza-arreta–. Horrez gain, adierazten da beharrezkoa dela erkidegoko prebentzio-lana sustatzea eta zuzeneko zerbitzuen emakidaren ordeztu ematen diren prestazio ekonomikoen erabilaren inguruan sakonki hausnartzea.

Kudeaketa eta finantzazioa hobetzeko egindako gomendioen helburua da udalerrien arteko lankidetzara sustatzea, udalaren erantzukizuneko eta udalaz gaindiko lurralde-eremuko zerbitzuen garapenari datzekion konplexutasunari aurre egiteko. Horrez gain, gomendio horrek udal aurrekontuetan herritarrei udalaren eskumenekoak diren gizarte-zerbitzuak emateko beharrezkoak diren baliabide ekonomikoak gaitzen direla bermatzea du helburu.

Araudi-garapenari eta sistemaren artikulazioari buruzko gomendioak Gizarte-zerbitzuen Plan Estrategikoan bereziki aipatzen diren gaien ingurukoak dira (plan hori onetsi zen 2016-2020 eperako txosten hau egiten zen bitartean). Hala eta guztiz ere, antzeko helburuak izan arren edo antzeko neurriak ezartzeko proposatzen

badute ere, erakunde honek uste du ez datozela guztiz bat. Beraz, zentzuduna da gomendio horiek egitea.

Talde horretan, gomendatzen da informazio-sistema garatzeko jardutea; ezagutza kudeatzeko jarduerak sustatzea; prestazio eta zerbitzuen zorroa behar bezala eguneratuta mantentzea; Gizarte-zerbitzuen Legean aurreikusitako araudi-garapenaren sail erantzulearen baliabideak indartzea eta euskal udalerrak taldekatu eta ordeztzen dituzten elkarteen jarduteko gaitasuna indartzea, horien ordezkartza-eginkizunak eta gaitasun teknikoak hobetze aldera.

Azkenengo talde horretan, lankidetzaren eta koordinazioaren inguruko bost gomendio egiten dira. Lankidetzak akordioak egiteko proposatzen da; horrez gain, lehenengo eta bigarren mailako arretaren arteko desadostasunak ebazteko mekanismo eraginkor bat sortzeko proposatzen da. Beste 3 diru-sarrerak bermatzeko sistemekin, osasun eta hezkuntza sistemekin **koordinazioa hobetzeko** eman dira; izan ere, espazio horiekin integraltasunean oinarritutako jarduketak partekatzen dira. Talde horretako azkenengo gomendioa hirugarren sektoreari buruzkoa da. Hala, funtsean, gomendio horrek onetsi berri den Hirugarren Sektorearen Legean onartutako konpromisoak betetzeko eskatzen du.



Txosten Bereziak

**Udal gizarte zerbitzuen egoera
Euskadiko Autonomi Erkidegoan.
Egungo egoera eta hobetzeko
proposamena.**

HERRIAREN DEFENDATZAILEAK KOORDINATZEKO XXXI. JARDUNALDIAK

Autonomi erkidegoetako herriaren defendatzaileek eta Espainiako Herriaren Defendatzaileak Iruñean ospatu zituzten *Herriaren Defendatzaileak Koordinatzeko XXXI. Jardunaldiak*. Horietan, ikuspuntu desberdinetatik aztertu zuten nola eragiten dion kutsadura akustikoak gure bizi-kalitateari

Gizakien jarduerak sortzen duen zarata ohiko adierazpena da aisialdirako esparruetan eta egunerokotasunean garatzen ditugun hainbat jardueren baitan. Zarata hori neurrigabe bilakatzen denean, **ezinegon handia eragiten du gure bizi-kalitatean eta gure ingurumena aztoratzen du**. Herritarren ezinegon horrek **gizarte-gatazka etengabeak eragiten ditu eta**, horregatik, hainbat erreklamazio eta kexa eragin ditu gure Defentsa Bulegoetan. Aurkeztutako kexen harira eman diren gomendioekin batera, zenbait txosten berezi egin dira gai horren inguruan. Defentsa Bulegoen jarduera horiek zarataren kontrako kultura herritarra sortzeko lagungarriak izan dira eta, pixkanaka-pixkanaka botere publikoek ere igarri dute, pertsona guztiek baitute kutsadura akustikorik gabeko etxebizitza izateko eskubidea.

Defentsa bulegoek badakite kutsadura akustikoak herritarren bizi-kalitatean duen eragina. Horregatik, **zenbait neurrien** ezarpena sustatu nahi izan dute, benetan eta eraginkortasunez **bermatzeko kutsadura akustikoaren eraginagatik urratu daitezkeen konstituzio-eskubideak**. Neurri horiek botere publikoei zuzendutako **dekalogo** batean jaso zituzten. Bertan, defendatzaileek hitzeman dute legezkoak diren ekintza guztiak egingo dituztela herritarrek zaratarik gabeko etxebizitza batean bizitzeko duten eskubidea eraginkortasunez babeste aldera.



“FISKALTZAK INGURUMEN-KONTROLEAN ETA INGURUMENAREN BABESEAN DUEN EGINKIZUNA” JARDUNALDIA

Arartekoak, Euskadiko Autonomi Erkidegoko fiskaltzarekin elkarlanean, jardunaldi bat antolatu zuen fiskaltzak **ingurumenaren aurkako delituak ikertzeko eta jazartzeko** zuzendu dituen ekimenak ezagutzeko. Horrez gain, jardunaldi horren bidez, gizartean gero eta garrantzitsuagoa den errealitate honen, hau da, ingurumenaren babesaren inguruko sentsibilizazioa bultzatu nahi izan da.

Inaugurazioan, Arartekoak adierazi zuen *“ingurumena babesteko prebentziozko eta errepresiozko lana behar direla”*. Batetik, *esku-hartze publikoak eskatzen du ahalik eta zehatzen identifikatzeko dauden arriskuak eta ingurumenarentzat kaltegarriak izan daitezkeen giza-jarduerak eragiten dituzten arriskuak ebaluatzeko*. Bestetik, *kontrol-jarduera zehatzailea ere beharrezkoa da eta, ahal den neurrian, ingurumenean arriskuak edo kalteak eragin dituzten jokabideak zuzentzen dituena”*.

Jardunaldiaren inaugurazioaren ostean, Auzitegi Goreneko fiskala eta Ingurumen eta Hirigintzako koordinatzailea den **Antonio Vercherrek** hitzaldi bat eman zuen **fiskaltzak ingurumen-kontrolean** eta ingurumenaren babesean duen eginkizunaren inguruan. Geroago, Arartekoak eta beste gizarte-elkarte batzuek ingurumen-eskubideen aitortzean egiten duten lana ezagutzeko aukera egon zen eta gai horretan adituak diren zenbait pertsonen ekarpenak entzun ahal izan ziren: Xabier Caño, ingurumenean espezializatutako abokatua; Carlos Barcina, Arartekoaren ingurumen-arloko koordinatzailea; Javier Vázquez, Ekologistak Martxan elkartearen ordezkaria eta Oscar Padura, Eguzkiko kidea.

ARARTEKOAK ANTOLATUTAKO IKASTAROA ASILO ETA BABESAREN ESKUBIDEARI BURUZ

UPV/EHUren Udako Ikastaroen XXXV. Edizioaren barruan, Arartekoak ikastaro bat antolatu zuen Donostian, izenburu honekin: *Europa, asilo-lurraldea ote? Erronkak eta erantzunak*.

Europa **asilo-demandarik handiena** jasotzen ari da Bigarren Mundu Gerratik. Horrek inoiz ez bezalako erronkak aurkezten dizkigu, ez ohiko egoeretan asilo-eskubidearen errespetua behar bezala bermatzeko.

Ikastaroaren helburua zen **sortzen ari diren arazo**en **garrantziaren** eta Europako, Espainiako eta Euskadiko Autonomi Erkidegoko zenbait instantziek emandako erantzunen (edo erantzun gabeziaren) inguruan eztabaidatzea. Zehazki, Europar asiloa eta babesa izateko eskubidea behar bezala errespetatzen ari den aztertu egin zen, bereziki kontuan hartuta Sirian, Iraken, Afganistanen eta beste herrialde batzuetan jasaten ari diren gatazka odoltsuetatik ihes egiten duten pertsona-saldoak heltzen ari direla.

Inaugurazioan, Manuel Lezertua Arartekoak esan zuen estatu batzuen solidaritaterik gabeko jarrera biziki etsigarria dela: *“Izan ere, Europako proiektua ezin izango da*

mantendu estatu gutxi batzuen esku uzten bada soilik eta horiek jasan behar badituzte krisiaren ondorio guztiak eta beste batzuei dituzten betebeharrak ez betetzea baimentzen bazaie”.

Hori guztia gorabehera, Arartekoak uste du **itxaropena izateko arrazoiak daudela**. Bere ustez, lasaigarria eta **itxaropentsua** da Europar eta Euskadin **gizarte zibilarren zati handi batek erakutsitako indar demokratikoa**. Elkarteen, sindikatuen eta alderdi batzuen papera nabarmendu zuen. Izan ere, adierazpen irmoak egin dituzte eta Europar Batasunaren politika aldatzeko eskatu dute, milaka desplazatu pairatzen ari diren egoeraren aurrean.

Horrez gain, pertsona hauek parte hartu zuten: herriaren defendatzaile ohia, Europako Kontseiluaren Giza-eskubideen komisario ohia eta Valsain Fundazioko zuzendaria den Álvaro Gil Robles; Valentziako Unibertsitatean Konstituzio-zuzenbideko katedraduna den Luis Jimena; Espainiako ACNUR-eko Babes-unitatearen arduraduna den Marta García eta Genevako UNICEFeko Hautzaroren Politiken kontseilaria den Marta Arias.



KONSTITUZIO AUZITEGIKO ABOKATUEN ELKARTEAREN XXII. JARDUNALDIAK

“Funtsezko eskubideen babes prozesalaren ikuspegi berria” izenburu orokorrarekin, Konstituzio Auzitegiako Abokatuen Elkarteak Gasteizen ospatu zituen bere hogeita bigarren jardunaldiak. Hala, adierazi behar da Arartekoak aktiboki lagundu zuela jardunaldien antolaketan.

Iñigo Urkullu lehendakariak topaketa inauguratu ostean, Manuel Lezertua arartekoak erkidegoetako herriaren defentsa bulegoek euren ibilbidea hasi zutenetik igarotako denbora aipatu zuen. Horrez gain, esan zuen beharrezkoa dela “erkidegoetako herriaren defentsa bulegoen arauketa eta funtzionamendua Estatuko eraketatik sortutako exijentzietara egokitzea, autonomi erkidegoak eta bertan berezko erakundeak existitzen direla kontuan hartuz”.

Arartekoak uste du, autonomi erkidego batek, erakunde-autonomia gauzatzean, Herriaren Defentsa Bulegoaren antzeko erakunde bat sortzea erabaki duenean, Euskadiren kasuan bezalaxe, **autonomi erkidegoko erakundeak ez dagoela Estatuko bulegoaren menpe** autonomi erkidegoko administrazioen funtzionamenduen kontrolean. Hortaz, Lezertuak adierazi zuen **Herriaren Defentsa Bulegoaren eta autonomi erkidegoetako defentsa bulegoen, batez ere, Arartekoaren arteko harremanak berrantolatu behar direla**. Horretarako elkarri aitortu beharko dizkiete esplizituki bakoitzaren jarduketa-eremuak, konstituzio-leialtasunaren printzipioa aplikatuz.

OMBUDSMANAREN IBEROAMERIKAKO FEDERAZIOAREN (OIF) XXI. KONGRESUA ETA BILTZAR NAGUSIA

Manuel Lezertua Arartekoak eta arartekoaren ondokoa den Julia Hernándezek Tenerifen ospatutako **Ombudsmanaren Iberoamerikako Federazioaren Kongresu eta Biltzar Nagusia** parte hartu zuten. *Pobretasuna, duintasuna eta giza-eskubideak* izenburu orokorrarekin, zenbait hitzaldi eta mahai-inguru egon ziren; horietan, besteak beste, muturreko pobretasuna, gosea eta desnutrizioa, etxebizitzarako eta oinarrizko zerbitzuetarako eskubidea bezalako gaiak jorratu ziren.

Topaketa horren aurretik, bere lana garatzen duen gaisare desberdinen bilera batzuk egin ziren: Migratzaileak eta pertsonen salerosketa, haurrak eta nerabeak, emakumeen eta komunikatzaileen defentsa bulegoak.

Arartekoaren ondokoa eta Ombudsmanaren Iberoamerikako Federazioaren Emakumeen Defentsa Bulego Sarearen Europako Koordinatzailea den Julia Hernándezek mahai-inguru batean hitz egin zuen; hala, defentsa bulegoek hiri inklusibo eta seguruetan etxebizitza egoki bat eskuratzea bermatzean duten eginkizuna izan zuen hizpide. Bere hitzaldian, **emakumeak** lurraldea, hiri-espazioa, etxebizitza eta ingurumena antolatzeko **erabakiak hartzeko maila guztietan egotearen alde agertu zen**.



SEXU-USTIAPENERAKO EMAKUMEAK ETA ADINGABEAK SALEROSTEARI BURUZKO JARDUNALDIA

Arartekoak eta Emakundek jardunaldi bat antolatu zuten azaroan Gasteizen emakume eta adingabeen salerosketari buruz; hauek ziren jardunaldiaren helburuak:

- Salerosketaren **fenomeno unibertsalaren** kausak aztertzea, emakumeen eta nesken giza-eskubidearen urratze sistematiko gisa.
- Estatu mailan eta nazioarteko eremuan gizakien salerosketaren eremuan aplikagarria den **legeria** ezagutztea
- Salerosketak **biktimen bizitzan** duen **eragina** ulertzea.
- Salerosketaren biktima diren emakume eta hurrei emandako **arreta integralaren egungo erronkak** identifikatzea.

Gizakien Salerosketa mundu mailan dimentsio kezkarriak dituen fenomeno bat da; izan ere, gizakia salgai soiletara murrizteko formarik lazarrieneratariko bat da eta giza-eskubideen urratzerik larrieneratariko bat. Egia esan, emakumeek munduko leku askotan jasaten duten desberdintasun-egoeraren adierazpenetako bat da, baita emakumeen aurkako indarkeriaren adierazpen argia ere, Nazio Batuen 1993ko emakumearen aurkako indarkeria baztertzeko Adierazpenetik ondorioztatzen den bezala.



GIZA-ESKUBIDEEN NAZIOARTEKO EGUNA

Giza-eskubideen Nazioarteko Eguna ospatzearekin batera, Bizkaiko Abokatuen Elkargoak eta Euskadiko Autonomi Erkidegoko Justizia Auzitegi Gorenak hitzaldi bat antolatu zuten Bilbon. Hitzaldia **Giza-eskubideen Europako Auzitegiaren presidentea den Guido Raimondik** eman zuen eta hauxe izan zen horren izenburua: “Giza-eskubideen Europako Auzitegiaren Jurisprudentzia gizarte-eskubideen alorrean”.

Raimondik esan zuen, lehen mailako eskubide gisa definitzen diren eta babes juridikozional handia duten eskubide zibil eta politikoez ez bezala, historikoki bigarren mailako eskubideak izandako **eskubide ekonomiko eta sozialek** ez dutela hainbeste babesik. Gainera, hauxe azpimarratu zuen: “*Izan ere, Giza-eskubideen Europako Hitzarmenak ez die arreta handirik ematen*”.

Giza-eskubideen Europako Auzitegiaren presidentek zenbait **eskubide ekonomiko eta sozial** aipatu zituen, besteak beste, askatasun sindikala, jabetza-eskubidea, hezkuntzarako eskubidea eta bizitza pribatua errespetatzeko eskubidea.



“EUROPAKO ZUZENBIDE PENALA SORTZEAREN PREMIA”

Arartekoak, UPH/EHurekin elkarlanean, hitzaldi bat antolatu zuten Bilbon. Bertan, hizlaria Europako Batzordeko Justizia Zuzendaritza Nagusiaren kontseilaria eta Europako Estatutu fiskalaren idazlari-taldearen koordinatzailea den **Peter Jozsef Csonka** izan zen.

Peter Csonka **aditua da itun aldeaniztunen sorkuntzan**, baita Europako zuzenbidean eta zuzenbide konparatuan ere. Horrez gain, esperientzia asko dauka nazioarteko mailan giza-eskubideekin lotutako gaietan. Gainera, ekitaldian unibertsitatearen alorreko, justizia-administratioko eta fiskaltzako, Eusko Jauriaritzako eta beste erakunde batzuetako ordezkariak hartu zuten parte.

Haur eta nerabeentzako bulegoa

2016an, 521 kexa-espeditetan aipatu zen, berariaz, tartean haurrak eta nerabeak zeudela; Arartekoan aurkezten diren kexen artean, 5etik 1 da horrelakoa.

1. Garatzeko bizi-maila egokia edukitzeko eskubi-dea: oraindik ere, ezegonkortasun ekonomikoan –batzuetan, oso egoera latzean– dauden eta haurrak beren ardurapean dauzkaten familien erreklamazioak iristen zaizkigu. 2012tik, espresuki, Arartekoak hainbat ekimen garatu ditu haur eta nerabe horien oinarritzeko eskubi-deak urratzen dituzten eta garatzeko aukerak murrizten dizkieten egoera horiek ezagutzeko eta egoera horiek modu eraginkorrean jorratzea ahalbidetuko duten jarduerak proposatzeko xedez.

Nolanahi ere, haurren pobreziaz hitz egitea ez da haurren gaurkotasunari bakarrik eragiten dion zerbaiti buruz hitz egitea. Izan ere, denbora-ikuspegia sartzea dakar horrek, eta, ondorioz, saihestezina da **pobreziaren belaunaldi-transmisioaz** hitz egitea. Esku hartzen ez badugu, belaunaldiz belaunaldi igaroko da pobrezia. Hortaz, belaunaldien artean desabantailak transmititu daitezela saihestea ezinbesteko inbertsioa da Euskadiren etorkizunerako, eta epe luzerako onurak ekarriko dizkie bai haurrei, bai ekonomiari, bai gizarteari, oro har hartuta.

Itxaropentsua dirudi Eusko Jaurlaritzaren iragarkiak. Horren arabera, familiengan eta haurrengan inbertitzeko estrategia sustatu behar da, erakundeen artekoa, egonkorra eta irismen handikoa, eta, besteren artean, haurren pobrezia eta berdintasun gabeziaren errepikaren prebentzioari erantzungo diona.

Diru-sarrerak bermatzeko sistema da “epe laburrenarako” jardueretako bat, hobetu daitekeen arren, balioa duena, pobrezia-tasak geldiarazteko orduan laguntzen baitu, eta, oro har, gizarte-kohesioan eta pertsonen zein komunitateen ongizatean eragiten baitu. Era berean, ezin daiteke ahaztu Euskadiko udalen ahalegina; izan ere, gizarte-behar larrietarako laguntzen edo udaleko beste prestazio ekonomiko batzuen bitartez, zuzenean batzuetan eta antolatutako gizarte zibilaren laguntzarekin besteetan, diru-sarrerak bermatzeko errenta iristen ez den tokira iristen baita, eta irtenbide zehatzak ahalbidetzen.

2. Hezkuntzarako eskubi-dea: Arartekoaren ustez, hezkuntza ituna lortzea lehentasunezko helburu ukaezina izan behar da, eta horri esker gure sistemari

behar dion egonkortasuna emango diogu. Jasotako demandaren eremuan, hauek nabarmentzen ditugu:

- Erroldako datuen gehiegikeriazko erabilera saiheste aldera, **ikasleak onartzeko** prozesuan egin diren aldaketak.
- **“Ghettizazio” arazoak** Gasteizko zentro batzuetan, eta egoera bideratzeko irizpideak ezarriko dituen erakundeen arteko mahaia sortzea.
- Diseinuko Goi-mailako Ikasketa Artistikoetan, emaitza positiboak **urritasunen bat duten ikasleentzako plazen erreserban**, baina ez da onartu maila ertaineko eta goi-mailako prestakuntza-zikloetan ezarrita dagoen erreserba zabaltzeko gomendioa, aurreko eskolatze-faseetan laguntza jaso behar izan duten ikasleei dagokienez.
- Eskaintza mugatu baten ondoriozko **lanbide heziketa** egiteko interes gorakorri arreta emateko zailtasunak, eta LOMCEk sartutako aldaketan ezarpena.
- Bizikidetzatza-arazoak zentroetan eta **eskola-jazarpena**, non gero eta presenteago dauden Internet eta teknologia berriak.

3. Babesgabe dauden haurrentzako gizarte-zerbitzuak: jaso ditugun kexetan, oraindik ere, eta batez ere, seme-alaben babesgabetasun-egoera izendatzeko, aitatasun-ahala eteteko eta foru-erakunde batek tutoretza hartzeko neurria ondorioztatzeko orduan haurren zerbitzuek erabiltzen duten balorazioarekiko desadostasuna aipatzen da.

Egoitzako harrera-sarean aipagarriena zera da, oso beteta daudela; hala ere, horrek ez du behin ere eragin haur edo nerabe batek zerbitzu egokirik ez jasotzea.

Gutxitu egin dira **lagundu gabe dauden adingabe atzeritarrek** harreraren jokatze moduaren inguruan jarri dituzten kexak. Gainera, aurreko, hautsi egin da aurreko urteetako beherako joera, eta, kasu batzuetan, 2012ko zifretara iritsi gara.

Urteak egin ditugu haurrei eta nerabeei ematen zaizkien tratu txar larriak, hau da, **sexu-gehegikeria**, behar bezala jorratzeko beharra azpimarratzen; bada, dirudenez, 2016an bildu dira, behintzat, hainbat eremutatik erantzun egokiak eskatzen hasteko baldintzak.





4. Familia babeslea edukitzeko eskubidea: seme-alabak dituzten familietan inbertsio ekonomikoa areagotu behar da, eta erabakitasunez bultzatu behar dira familia-proiektuei laguntzeko baldintzak; hala nola, gure gazteen emantzipazioari laguntzekoak.

5. Osasunerako eskubidea: adingabe atzerritarrek zailtasunak izaten dituzte osasun-arreta jasotzeko orduan, eta, aurten, itxura zehatza hartu du problematika horrek; izan ere, zailtasunak egon dira Euskadiko ospitaleetan jaiotako adingabe atzerritarrek osasun-arreta osoa jasotzeko orduan (medikuak agindutako prestazio gehigarriak, farmazeutikoa adibidez, barne hartuta).

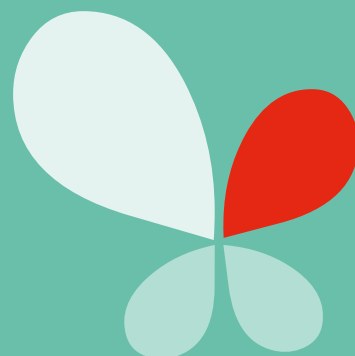
Adikzioen eta droga-mendekotasunen gaineko arreta integralari buruzko apirilaren 7ko 1/2016 Legea onartu den urtean, Arartekoak udalaren jardura jorratu du, adingabeek **alkoholdun edarietara duten sarbidea kontrolatzeko**. Egiatzatu egiten dugu konplexua dela neska-mutilek alkoholdun edariak hartzearen gaia, eta eragile eta erakunde sozial zein partikular guztien laguntza behar dela.

Euskadiko **eskola-kirolaren** alderdi jakin batzuen inguruan sortu diren kexei esker, pertsonen eskubideekin (funtsean, haurren eta nerabeen interes gorenarekin) egokiagoak diren xedeen, printzipioen eta garapen-moduen inguruko analisia eta hausnarketa sakondu ahal izan dugu. Ondo baloratzen dugu indarrean dagoen eskola-kirolaren eredia, osagai hezitzaile substantziala nabarmentzen baita bertan. Alabaina, batzuetan, xedek lortzeko formulak arazoak edo disfuntzioak sorrarazten dituzte, eta irtenbidea eman behar zaie horiei.

Amaitzeko, gogoratu nahi dugu, beste urte batez, 1989ko **Haurren Eskubideei buruzko Hitzarmena** dela XX. mende amaieran Zuzenbideak haurren gainean zuen iritzian gertatu zen paradigma-aldaketaren erakusgarria: babestu behar diren objektu izate-tik, eskubidedun subjektu izatera igaro ziren haurrak. Hitzarmenak ez ditu haurrentzako eskubide berriak eskatzen; gainerako pertsonen eskubide berberak daukate, eta estatuaren betebeharra da helduek bezala erabil ditzatela bermatzea. Hori lortzeko, **“haurren interes gorenaren”** printzipioa sartu zuen hitzarmenak, eta, horren arabera, **“eragiten dieten erabaki guztietan entzun behar zaie haurrei”**. Biak ala biak daude haurrak **“eskubidedun subjektu”** izendatzen dituen estatus berriaren oinarrian.

Kontua ez da haurrei “entzutea” bakarrik, “benetan entzutea” baizik; hau da, beren iritzia kontuan hartzea eragingo dieten erabakietan eragin ahal izan dezaten.

Horregatik guztiarengatik, berriro eskatzen dugu **parte hartzeko benetako bide egonkorrak, haurrei eta nerabeei entzuteko denborak, mekanismo egokiak, metodologia erakargarriak... sor daitezela, adingabeek beren bizitzari eragiten dieten eremu ezberdinetan parte hartu ahal izatea bermatzeari begira.**



ARGITALPENAK

- **Eusko Legebiltzarrarentzako txostena.** Arartekoak azken urtean egindako jarduera jasotzen du.



- **Europa, asilo-lurraldea? Erronkak eta erantzunak.** Uztailean egin zen XXXV. Udako Ikastaroko ponentzien argitalpena. Topaketa horren helburua izan zen sortzen ari diren arazoaren garrantziaren eta Europako, Espainiako eta Euskadiko Autonomia Erkidegoko zenbait instantziak emandako erantzunen (edo erantzun gabeziaren) inguruan eztabaidatzea. Zehazki, Europan asilorako eta babeserako eskubidea behar bezala errespetatzen ari ote den aztertu zen.



- **Euskal gazteen zailtasunak beren hiritar eskubiak egiaz baliatzeko, batez ere bizimodu autonomoa egiteko proiektua erakitzearekin lotutakoak** 2015eko ekainean egin zen XXXIV. Udako Ikastaroko ponentzien eta materialen argitalpena. Ikastaroan, honako gai hauek aztertu ziren: lanak gizarteratzeko eta norberaren autonomia lortzeko duen betekizuna, euskal administrazioaren ekimenak eta gure gazteek (zuzenean mintzatuz edo parte hartzen duten elkarteetako ordezkarien testigantzen bitartez) egingo dituzten bizitzaren deskribapenak.

- **Udaletako gizarte-zerbitzuen egoera Euskadiko Autonomia Erkidegoan. Egungo egoera eta hobetzeko proposamenak** 1999an eta 2010ean oinarritzko gizarte-zerbitzuen egoeraren inguruan egin zen azterketa eguneratzen da txosten honetan. Oraingoan, udaletako gizarte-zerbitzu guztietara zabaldu da azterketa, zerbitzu horiek eskatzen dituzten pertsonen beharrei eta eskariei erantzuteko orduan dauden zailtasunen ikuspuntutik abiatuta. Txostenean, gai jakin batzuen bueltan multzokatu dira zailtasun horiek, eta zenbait gomendio bidali zaizkie Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemari eskumenak dituen administrazioaren hiru maileri, ez tokiko erakundeei bakarrik.



IKERKETA-BEKA

Arartekoak ikerketa-beka esleitu zion “*Errefuxiatua naiz EAEn. Nor naiz eta zein eskubide dauzkat?*” proiektuari, 2016-2017 aldirako. Casilda Zarauz, Sofia Lucas eta Simona Sobotovicoca ikertzaileek aurkeztu zuten proiektua.

Ararteko erakundeko eta Euskal Herriko Unibertsitateko ordezkariak osatu zuten hautapen-batzordea, eta horrek balioetsi zuen hainbat baldintza biltzen zituela aipatu proiektuak; hala nola, diseinu ona eta ikerketaren erabilgarritasuna, Ararteko erakundearentzat kezka- eta arreta-iturria baita errefuxiatuen arazoa. Abuztuan egin zen deialdia, eta hogeit hamar proiektua aurkeztu ziren.



BESTELAKO JARDUERAK

- **Arartekoak jardunaldi batean hartu zuen parte Atenasen**, Greziako Herriaren Defendatzaileak antolatutakoa hori. **Krisi ekonomiko eta humanitarioari** buruzkoa izan zen jardunaldia, eta **nola eragiten dien** horrek gure hirietako **auzo pobreenei**. Kasu horietan, administrazioaren esku-hartzea sustatzea izan da Euskal Autonomia Erkidegoko Ombudsmanaren zeregina; hau da, egoera horiek sorrarazten duten gatazka-arriskua prebenituko duten **gizarte-politika inklusiboak bultzatuz**, auzo horietan herritarren segurtasun egokia bermatuko duen esku-hartze administrazioa sustatzea. Hiri-birsorkuntzari zuzendutako tokiko politiken gaineko **ikuspegi integratzailea behar dela** adierazi zuen Manuel Lezertuak, eta hiri-garapen adimentsuagoan, jasangarriagoan eta sozialki inklusiboagoan egon behar dutela oinarrituta politika horiek.
- Bruselan elkartu ziren **Europako herriaren defendatzaileak**, Europako migrazio-krisiari ematen ari zaizkion erantzunak, kabildo-jardueren gardentasuna administrazio on gisa eta zuzenbide-estatuko erronkak aztertzeko xedez. Arartekoa topaketara joan zen, eta, bertan, **lankidetzarako baterako ekimen** posibleak aztertu ziren.
- Lezertuak parte hartu zuen, Galway-en (Irlandan), **Hizkuntza-ordezkarien Nazioarteko Elkartearen (IALC) Nazioarteko Topaketan**. Horren parte da orain Arartekoa, eta honako hau da elkartearen helburua: hizkuntza-eskubideak babesten dituzten erakundeak elkartzea, eta berdintasuna, aniztasuna eta hizkuntza-eskubideak sustatzea mundu osoan. Lezertuak **identitate kolektiboaren kontzeptuaren** inguruko hitzaldia bota zuen, postmodernitateak planteatzen dituen erronketatik abiatuta. Hizkuntzak nortasun-elementu gisa Euskal Herrian izan duen bilakaera azaldu zuen; arraza eratzten duen elementutzat hartzetik, askatasunen aldeko borrokaren, erakundeak egonkortzearen eta globalizazioak planteatzen dituen erronken esparruko aldarri izaterainoko bilakaera, alegia.

- Ombudsmanaren Nazioarteko Erakundeak (IOI) antolatu zuen topaketa, eta Bartzelona izan zen **giza eskubideen egungo erronkei buruzko nazioarteko mintegiaren** egoitza, non arartekoak parte hartu zuen. Besteak beste, gai hauen inguruan eztabaidatu zuten herriaren defendatzaileek: askatasuna-segurtasuna dilema, migratzaileak eta errefuxiatuak, gizarte-krisia, eskubideak eta Ombudsmanentzako mehatxuak. **Askatasunaren eta segurtasunaren** arteko dilemari buruzko mahai-inguru batean hartu zuen parte Lezertuak, elkar elikatzen duten bi kontzeptu izaki horiek. Ildo horretan, poliziaren kontrolaz arituz zehazki, hau esan zuen: *“Ikuspegi bikoitza hartu behar du bere baitan Herriaren Defendatzaileen lanak: alde batetik, polizia-jarduera, segurtasun xedez pertsonen askatasunari eta are osotasun fisikoari ere eragin diezaiokkeen neurrian, norbanakoen askatasunekin eta oinarritzko eskubideekin etengabeko tentsioan dagoela nabarmentzen duen ikuspegi bermatzailea eduki behar du.”*



- Manuel Lezertuak **hitzaldia eman zuen Madrileko Ateneoan**, bere bizitza profesionalaren leitmotiba izan den gai bati buruz: **Europa eta giza eskubideak**. Milioi bat pertsona inguru hartzeko aukerak kolokan jarri du Europa zaharra. Zentzu horretan, errefuxiatuen krisiak agerian jarri dituen gabeziak aipatu zituen arartekoak, eta Europar Batasuneko oinarriko printzipioak larri zauritu dituela krisi horrek. Era berean, **milaka pertsona iritsi izanaren aurrean Europak eman duen erantzuna** aztertu zuen, eta **estatu ki-deek** arazo horren aurrean **izan duten jarrera** islatzen duten kontu batzuk jorratu zituen; hala nola, hauek: harreraren hartzeko zailtasunak, berkokapena, sartzeko ibilbideen itxiera, asilo-prozeduretan dauden gabeziak, Turkiara itzularazteko akordioak... **Itxaropenerako proposamen batzuk** emanez amaitu zuen arartekoak, Euskadiko gizarte zibilaren eta agintaritzen jarrerari begiratu, beren gain har dezaten basakeriatik eta jazarpenetik ihesean dabiltzanei harrera duina eta osoa egiteko erantzukizuna.



- Arartekoak bat egin zuen **Errefuxiatuen eta migraziozkoen eskubideen aldeko Ibilbide Seguru Euro-pako martxarekin**. Europako hiri ugarritan egin zen, asiloaren eta giza eskubideen babesaren arloan onartutako nazioarteko betebeharreri erantzun humanitario eta begirunetsua ematea eskatzeko xedez. Herriaren defendatzaileek baterako **mezua** idatzi zuten Europar errefuxiatuekin dagoen krisiaren aurrean, 2015ean argitaratu zena, eta, hor, erronka horri aurre egiteko orduan Europar Batasunak dituen konpromisoak eta eskumenak gogorarazi genituen. Era berean, gerratik eta intolerantziatik ihesean dabiltzanak harreraren hartzeko deialdia egin zitzaion gobernuei.
- Errefuxiatuentzako NBEaren Agentziak (ACNURek) eta Madrileko Herriaren Defendatzaileak antolatutako jardunaldi batera joan zen arartekoa, Madrilera; bortxazko lekualdaketen mundu mailako egungo krisiaren testuinguruan **errefuxiatuak harreraren hartzeari eta gizarteratzeari** buruzkoa izan zen.
- **Europaren Egunaren** harira, jardunaldi bat antolatu zuten Eusko Legebiltzarrak, Eurobaskek eta Arartekoak, erakunde europazale batzuek **hausnarketa eta eztabaida bultzatze aldera** sustatutako jarduera-sor-

ta baten barruan kokatzen dena. Bakartxo Tejería Legebiltzarreko presidentek gidatu zuen inaugurazioa, eta, bertan, egungo egoeran Europaren Eguna ospatzeko paradoxikoa dirudiela adierazi zuen arartekoak, *“gatazka belikoetatik eta jazarpenetik ihesean dabil-tzan milaka pertsonaren egoera etsiari erantzun ego-kiak emateko orduan ezintasuna erakusten ari baitira EBko erakundeak”*.



- Bestetik, **antiRUMORES/Zurumurrurik EZ** euskal sarea bultzatzen duten erakundeek gizartea sentsibilizatzeko abiarazi zuten estrategiarekin bat egiten zuela adierazi zuen Arartekoak. Ekimen horrek hau bilatzen du: politika publikoek eta herritarren mugimenduek bat egin dezatela arrazakeriaren eta xenofobiaren prebentzioan, intrantsigentzia eta intolerantzia eraisteko gizarte-sentsibilizazioa sor dadila, edota **gizarte ireki eta anitza** eratzten laguntzen duten **tresna eraldatzaileak** egon daitezela.

ZAs!

Zurumurruen | Red Vasca
Aurkako Sarea | antiRumores

- Kriminologiaren Euskal Institutuak antolatuta, “Egia eta aitortza torturaren, tratu gizagabeen eta tratu umiliagarrien biktimentzat” ikastaroa egin zen Donostian, udan, eta, bertan, “Tortura proiektua 1960-2013” ikerketaren emaitzak aurkeztu ziren. Paco Etxeberria irakasleak eta arlo horretan adituak direnen talde batek egin zuten lan hori, eta torturaren fenomenoak azken hamarkadetan Euskadin eduki duen benetako eragina modu zientifiko eta zorrotzean jorratzea zuen xedea. Topaketa horretan, Manuel Lezertua arartekoak ere parte hartu zuen, eta “Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren jurisprudentzia, torturari dagokionez” hitzaldia eman zuen.

- UPV-EHUko Udako Ikastaroen esparruan, **“Minaren kontzientziazio, diagnostiko eta terapia eskola”** egin zen. Ikastaro horren xedea izan zen minaren garrantziaren gainean gehiago kontzientziatzea sustatzea, minak osasun-sisteman dituen ondorioak aztertzea, diagnostikoan eta tratamenduan egin diren aurrerapausoak aurkeztea, agerian jartzea minaren ondorio pertsonalak, sozialak eta lanekoak, edota mina jorratzeko moduaren inguruko ikuspegi integrala eta diziplina anitzekoa ematea. Manuel Lezertuak hitzaldi bat eman zuen, eta zera azpimarratu: *“pertsonen duintasuna urratzera irits daiteke mina, eta berori arintzea izan da beti gizakion nahi handienetako bat”*.
- **Elbarrituen ordezkarien euskal koordinatzaileak** (EDEKAK) jardunaldi bat antolatu zuen Bilbon, non arartekoak parte hartu zuen, Nazio Batuen giza eskubideen hitzarmeneko xedek desgaitasunen bat duten pertsonengan betetzen diren ala ez aztertzeko. Hamarkada bat bete du aipatu hitzarmenak.



- **Segundo oro bitza da** lemapean, EiTbko komunikabide guztiek egin zuten endekapenezko gaixotasunen ikerketa sustatzeari bideratutako informazio- eta sentsibilizazio-kanpaina bat, abenduaren 15ean amaitu zena, laguntza solidarioaren maratoni batekin. Egunean zehar, ekarpen ekonomikoren bat egin nahi zuten herritarren deiak hartu zituzten euskal gizarteko eta kulturako ehun bat pertsonaia ezagunek, eta horien artean egon zen Manuel Lezertua. Endekapenezko gaitaxonatasunen ikerketara bideratuko da bildutako diru guztia.

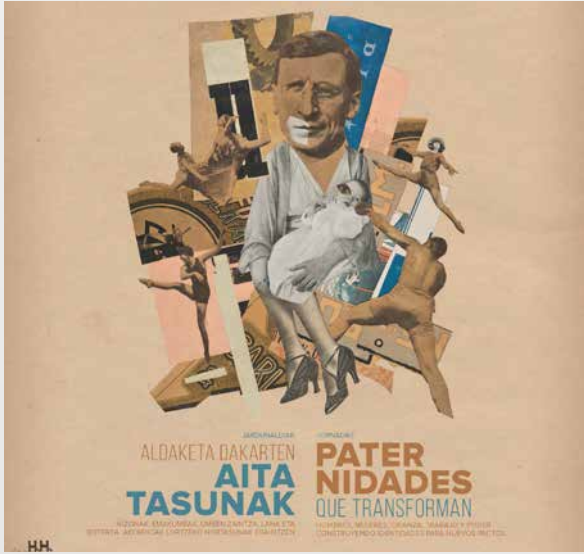
- Urriaren 10ean, **Osasun Mentaltaren Munduko Eguna** ospatu zen, eta, horren harira, ekitaldi bat ospatu zuten FEDEAFESek (Buru Gaixotasuna duten Pertsona eta Senide Elkarten Euskadiko Federazioak) eta ASAFES elkarte arabarrak, eta arartekoa han egon zen. Bere esku-hartzean, osasun mentaleko arazoak dituztenenganako, beren senideenganako eta eguneroko zereginen pertsona horien eskubideen alde eta bizi-kalitatea hobetzearen alde jarduten dutenenganako **estimua eta elkartasuna** erakutsi zituen. Esku-hartzeen ostean, *Asafes: barrutik kanpora* erakusketa inauguratu zen. Horren bidez, gaixotasun mentala duten pertsonen eta horien senideen elkarte arabarrak egindako 40 urteko ibilbidea gogoratu zen.



- Gizarteguneren jardunaldi berri batean hartu zuen parte arartekoak Bilbon. Bizkaiko Foru Aldundiko Enplegu, Gizarteratze eta Berdintasun Sailak antolatu zuen, *“Gizarte bazterketa eta buru-patologia larria: nahitaezko elkarlan soziosanitarioa”* izenburupean. Arartekoaren ustez, honakoa da gaixotasun mental larria duten eta, aldi berean, gizarte bazterketan dauden pertsonen kolektiboari arreta emateko ardatz nagusia: herritarren eskubideen eta gizarte-zaugarritasunaren ikuspegia txertatzea tratamenduan.



- Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak antolatuta, **“Aitatasun positiboak edo eraldatzaileak”** jardunaldiak egin ziren, bizikidetzaz justu eta erantzunkideagoa lortze aldera, amatasuna eta aitatasuna ulertzeko askotariko moduen inguruan hausnartzeko eta modu horien arteko elkarriketari laguntzeko asmoz. Inaugurazioan, *Familiei laguntzeko politikak Euskadin: azterketa eta proposamenak* Arartekoaren txosten berezia gogora ekarri, hau adierazi zuen Lezertuak: *“zaintzetako erantzunkidetasunak ere gure gizarte-antolakuntza garaikideetako beste erronka handi bati egiten dio dei, laneko eta familiako bizitzak bateragarri egiteari, hain zuzen ere”*.



- Ombudsmanaren Federazio Iberoamerikarrak (FIOk), FIOko Emakumeen Sareak eta Costa Ricako Biztanleen Defendatzaileak antolatu zuten **nazioarteko biltzarrera** joan zen Julia Hernández, Iberoamerikan sexu- eta ugalketa-eskubideek eta indarkeria obstetrikokoak duten egoera aztertzeko.
- Bestetik, FIOko **Emakumeen Sareko** Europako Eskualdeko Koordinatzaile gisa, aipatu sarearen bilera batean ere parte hartu zuen, modu aktiboan, Emakumeen Defendatzaileen Sarearen 2016ko Lanerako Plana zein mailatan betetzen zen ebaluatzeko xedez.
- **Berriztu** heziketa-elkartearen 25. urteurrenaren harira, jardunaldi hau sustatu zuen elkarte horrek: *Alternatibak berritzen XXI. mendeko indarkeria egoeretan: Adoleszentzia, Emakumea eta Familia*. Julia Hernándezek ere parte hartu zuen.
- Otsailean, **Turkiako Ombudsmana sortzen** lagundu zuen arartekoaren ondokoa den Julia Hernándezek, hainbat komunikazio eta ponentziaren bidez.



GIZARTE ERAGILEEKIKO HARREMANA

Euskal gizarteak dituen arazoak begiak eta belarriak dira Arartekoarentzat gobernu kanpoko elkarteak eta antolatutako gizarte zibila. **Gizartean esku hartzeko hirugarren sektorea pertsonen eskubideen gizarte-sistemaren bideragarritasunaren zutabeetako bat da Euskadin.** Elkarteak eta kolektiboek **zeregin giltzarria** daukate gure gizartean baztertutako sektoreen edo bereziki zaugarrien eta Arartekoa bezalako erakundeen arteko **bitartekotzan**; izan ere, beren eskubideen gaineko eta gatazkak konpontzeko bideen gaineko kontzientzia handiagoa dute horiei esker.



ONCE EUSKADIREN SARI SOLIDARIOETAKO BAT JASO DU ARARTEKOAK 2016AN

Julia Hernández arartekoaren ondokoak jaso zuen saria, Bilbon egin zen ekitaldi batean.

Arartekoari saria Administrazio Publikoaren kategorian ematea erabaki zuen sari horiek kalifikatzeaz arduratzen den epaimahaiak, *“azken mende laurdenean adi egoteagatik gure gizarteak giza eskubideen erabateko bermean eta babesgabe daudenen babesean dituen gabezien aurrean, eta Euskadi bezalako herri moderno eta aldakor honek aurrez aurre dituen dilema eta erronka berrien inguruko pista eman duten txostenak egiteagatik”*.

Arartekoaren izenean eskertu zuen saria, eta, gero, zera esan zuen Julia Hernándezek: *“giza eskubideen defentsan eta babesean adi egoteko sortu ginen, baina hori ez zatekeen posible izango zuek bezalako jendea ondoan eduki gabe. Sari hau pizgarria da guretzat, gehien behar dutenen defentsan lanean jarraitu dezagun, jakinda ONCE bezalako erakundeen laguntza dugula bide honetan”*.

Euskadi ONCEren sari solidarioen bitartez, aitortza eta esker ona adierazten zaizkie beraien eragin-eremuan elkartasun-lana egiten duten pertsona, elkarte, erakunde eta komunikabideei, herritar guztiak gizarteratzeko, normalizazioa eta norberaren autonomia, irisgarritasun unibertsala eta bizimodu independentea lortzeko ahalginak egiten dituztelako. Edizio honetan, Arartekoaz gain, Peñascal Elkarte Kooperatiboa, ETBko “Objetivo Euskadi”, Sabin Ipiña eta Lantegi Batuak ere saritu ziren.

GASTEIZTXO PROGRAMARAKO LANKIDETZA

Haurren eskubideei buruzko ezagutza hedatzea eta gaztetxoaren artean **giza-eskubide guztiak errespetatzen dituen kultura** bat sortzea Arartekoaren jarduketa-lehorrerako bat da, haurrei eta nerabeei dagokienez.

Horregatik, urteak daramatzagu Gasteizko Udalaren Hezkuntza Atalarekin lankidetzan, **Gasteiztxo Albistegia** egiteko orduan. Arabako hainbat ikastetxetako ikasleek Arartekoaren egoitza bisitatzen dute eta erakundearen jarduerari buruzko datu eta informazioak biltzen dituzte, gero, irratia- edo telebista-programa bat, edo aldizkari bat prestatzeko. Era berean, EAEko beste institutu eta ikastetxe batzuetako ikasle-taldeek ere bisitatu gintuzten.



ZURE ESKUBIDEAK DEFENDATU BEHARRA DAUKAZU?

ARARTEKORA JO DEZAKEZU

- Euskal administrazio publikoak zurekin gehiegikeriaz, legez kanpo, nahikeriaz, bereizkeriaz, oker edo zabarkeriaz jokatu duen ikertzeko.
- Udalak, Aldundiak edo Eusko Jaurlaritzak oker jokatu badu, zure arazoa konpon dezan.
- Guztion onerako hobekuntzak gomenda ditzan.

ZER DA ARARTEKOA?

- Euskadiko Herri Defendatzailea da.
- Erakunde independentea da.
- Dohain eskaintzen den zerbitzua.

ZER EGITEN DU ARARTEKOA?

- Pertsonak babestu euskal administrazio publikoen kontra.
- Herritarren eta administrazioaren arteko bitartekari izan.
- Legez kontrako egoerak galerazteko begiratu eta lan egin.
- Konponbideak proposatu eta legeak aldatzera bultzatu.
- Eusko Legebiltzarrari bere lanaren berri eman.

NOIZ JO ARARTEKORA?

- Administrazio batekin edo haren menpeko zerbitzu publiko batekin arazoren bat duzunean.
- Zerikusirik duen administrazioaren aurrean erreklamatu ondoren, erantzunik edo konponbiderik lortu ez duzunean.
- Momentu horretatik hasita, urtebeteko epearen barruan.

NOIZ EZ JO ARARTEKORA?

- Pertsona partikularren arteko auzia denean.
- Gaia auzitara eraman denean.

NOLA EGIN KEXAK?

- Norberaren datuak (izen abizenak, helbidea eta telefono zenbakia), agiri baliagarrien kopiak eta, ahal denean, kexaren arrazoia azaltzen duen idatzia emanez.
- Arartekoari zuzendutako gutunaren bidez
- (Prado, 9 - 01005 Vitoria-Gasteiz).
- Internet bidez: www.ararteko.eus
- Norbera hiru bulegoetako batera joanez.



NORA JOAN?

Harrera zuzeneko bulegoak

Araban

Prado, 9
01005 Vitoria - Gasteiz
Tel.: 945 13 51 18 • Fax: 945 13 51 02

Bizkaian

Albia eraikina. San Vicente, 8 - 11. solairua
48001 Bilbao
Tel.: 944 23 44 09

Gipuzkoan

Askatasun hiribidea, 26 - 4.
20004 Donostia - San Sebastián
Tel.: 943 42 08 88

Dei iezaguzu argibide gehiago behar baduzu.

ararteko

Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo



DESKARGA EZAZU
2016 URTEKO
TXOSTENA
FORMATU
DIGITALEAN:

