



PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL DEL ARARTEKO DE 2013 ANTE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS, IGUALDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL PARLAMENTO VASCO

Vitoria-Gasteiz, 2 de junio de 2014

Señora presidenta, señoras y señores parlamentarios. Es para mí un honor comparecer por décima ocasión ante esta Comisión de Derechos Humanos, Igualdad y Participación ciudadana con el objeto de dar a conocer el informe anual correspondiente al pasado año. Me acompañan en esta comparecencia la adjunta, Julia Hernández, el secretario general Faustino López de Foronda, la directora de Estudios y coordinadora del informe anual Inmaculada de Miguel y la directora de la Oficina de la Infancia y Adolescencia Elena Ayarza.

Emplearé en mi exposición indistintamente los dos idiomas oficiales de la CAPV, el euskera y el castellano, sin repetir el contenido.

I. INTRODUCCIÓN

Constituye para mí un motivo de gran satisfacción presentar el informe anual de la institución del Ararteko correspondiente al año 2013, que fue entregado a la presidenta del Parlamento Vasco el día 26 de marzo pasado y que recoge el importante conjunto de actuaciones y actividades realizadas a lo largo de dicho año, que es el resultado del trabajo realizado por las personas que trabajamos en la Defensoría del Pueblo de Euskadi.

La parte principal del trabajo del Ararteko en 2013 ha sido gestionar las **12.507** actuaciones de servicio directo a la ciudadanía, actuaciones que comprenden, como veremos, las quejas o reclamaciones planteadas por la ciudadanía, las consultas telefónicas y los expedientes de oficio. Junto a ello se han llevado a cabo otras iniciativas planificadas en el Plan anual de actuaciones que concierne a las 28 áreas de trabajo y a la Oficina de Infancia y Adolescencia.

En tal sentido, constatamos como datos fundamentales que, durante el año 2013, se han celebrado **70 reuniones con organizaciones sociales** de muy diferente tipo (el detalle de las mismas puede consultarse en el capítulo V de este informe relativo a las relaciones con la sociedad) y se han mantenido **65 reuniones con diferentes administraciones**: departamentos y direcciones del Gobierno Vasco, diputaciones, ayuntamientos, y otras entidades. Asimismo, se han realizado **3 visitas de inspección** mediante las cuales se ha evaluado el funcionamiento, recursos, programa de gestión, seguimiento de las recomendaciones del Ararteko, etc. de 2 comisarías (1 de la Ertzaintza y una de la Policía Local) y 1 recurso

residencial para infancia en desprotección de la Diputación Foral de Bizkaia, además de participar activamente en diferentes actos, jornadas y eventos de diferente tipo, relacionados básicamente con iniciativas promovidas por las organizaciones sociales.

II. ACTUACIONES DEL ARARTEKO EN CIFRAS

Las actuaciones del Ararteko se concentran en tres ámbitos principalmente:

- La atención y asesoramiento a la ciudadanía a las quejas que se presentan ante las oficinas de atención ciudadana, así como la atención a las consultas telefónicas.
- La tramitación y resolución de los expedientes de queja que se admiten a trámite.
- La evaluación de las políticas públicas mediante instrumentos como las actuaciones de oficio, los planes de actuación, las recomendaciones generales, los informes extraordinarios, las visitas de inspección, etc.

Por ello, la información que les presento participa de varios de estos ámbitos, ya que sería un error conceptual, como antes decía, entender que la actividad del Ararteko se centra exclusivamente en la tramitación de quejas.

Actuaciones de servicio directo a la ciudadanía. En términos globales las actuaciones relacionadas con el servicio a la ciudadanía y el control de las administraciones han sido **12.507**, frente a las 11.770 del año 2012, es decir, un aumento de más del 12% tan solo en un año, y un 93% en 4 años (6.446 en 2010), lo que acredita dos cosas:

- El incremento del trabajo de la institución del Ararteko, que en 4 años, prácticamente ha duplicado su actividad, sin que hayan aumentado sus recursos humanos.
- El aumento de la confianza de la ciudadanía vasca en la labor que se desempeña en la defensa de los derechos ciudadanos básicos, especialmente en este año los de contenido social como iremos viendo a lo largo de la comparecencia.

	TOTAL
Actuaciones del Ararteko relacionadas con el servicio a la ciudadanía	12.507
Quejas presentadas	9.610
Consultas telefónicas	2.746
Otras actividades	151



De esa información (9.610 quejas en 2013) puede deducirse que se ha producido un incremento de quejas ciudadanas de un 15% con respecto a 2012 (8.357) y un 120% desde 2010 (4.400), debido a múltiples razones pero, principalmente, al gran peso de las quejas relativas a las prestaciones sociales de contenido económico.

El desglose de las formas de presentación de las quejas ha sido:

TOTAL QUEJAS	9.610
Presencialmente en las oficinas de atención ciudadana	8.189
Por Internet	1.017
Por escrito o fax	354
De oficio	59

Este pasado año, a diferencia de los anteriores, se han incrementado las quejas presenciales en nuestras oficinas de atención ciudadana, y disminuido las recibidas por otros medios: Internet o por correo o fax. La razón puede explicarse por el incremento de la complejidad de gran parte de las quejas relacionadas con la situación de crisis que normalmente afectan a varios aspectos, lo que dificulta su presentación a través de Internet, rompiéndose la tónica ascendente de los últimos años de Internet o el formulario web como medio preferente de presentación de quejas.

La página web del Ararteko se ha constituido en un canal de información y relación con la ciudadanía vasca, como lo refleja el hecho de haber recibido 110.298 visitas, con 280.558 páginas visitas en este año.

Quejas presenciales y consultas telefónicas en las oficinas de atención ciudadana

	Total	Bilbao	Donostia-San Sebastián	Vitoria-Gasteiz
Quejas presenciales	8.189	3.239	1.907	3.043
Consultas telefónicas	2.746	817	1.149	780
TOTAL	10.935	4.056	3.056	3.823

Así, a lo largo de 2013 se han realizado un total de 10.935 servicios en las oficinas de atención ciudadana. De ellos, 8.189 han sido las quejas presentadas presencialmente ante alguna de las tres oficinas, y 2.746 han consistido en asesoramiento e información a través del servicio telefónico, lo que supone un 24,85% de incremento respecto a 2012 (8.758) y más de un 140% respecto a 2010 (4.528).

Objeto de las quejas presenciales presentadas en las 3 oficinas de atención ciudadana:

La mayoría de las quejas atendidas en las oficinas de atención ciudadana ha tenido que ver con la suspensión y denegación de prestaciones sociales, o por la demora y el funcionamiento de Lanbide (más del 50%). También han sido muy numerosas las quejas relacionadas con tributos y tasas, Alokabide, sanciones de tráfico, empadronamiento, disciplina urbanística, ruidos, temas de bancos, atención clínica sanitaria, resoluciones judiciales, becas, matriculaciones.

Dentro de las referidas al área de actividad económica la mayoría se han referido a los productos de las entidades financieras, y en un número inferior, relacionadas con servicios de energía, telefonía y consumo.

Quejas referidas al ámbito social

En función del área temática con la que se relacionan las quejas tramitadas, observamos que en 2013 se han reducido las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: **883** (frente a 1.010 en 2012), aunque casi se han triplicado en 2 años. De ellas **860** se refieren a problemas diversos relacionados con el mal funcionamiento de **Lanbide** y a sus actuaciones en materia de gestión de la Renta de Garantía de Ingresos (RGI), así como de la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV). Este es un indicador de primer nivel para poder hacer una radiografía de la grave situación en la que se encuentra una parte importante de nuestros conciudadanos y conciudadanas, así como de la insuficiencia de la respuesta de nuestro sistema de protección social. Ante el aumento de las necesidades y la limitación de los recursos para hacerles frente, es perentorio recordar que los derechos económicos y sociales (el derecho a la salud, a la alimentación, a la vivienda, a la educación, al trabajo, etc.) son derechos humanos, y como tal deben guiar todas las actuaciones de los poderes públicos.

El **50% de los expedientes** de queja tramitados por el Ararteko tienen relación con **derechos sociales** (educación, sanidad, inclusión social, vivienda, etc.).

Además el **40%** de dichos expedientes (incluyendo los del área de inclusión social) guardan relación con las **políticas públicas** dirigidas a garantizar la **igualdad real y efectiva** de todas las personas, removiendo los obstáculos que impiden o dificultan

el ejercicio de ese derecho a determinadas personas: mujeres, personas en situación o riesgo de exclusión social, niños, niñas y adolescentes, mayores, personas con discapacidad, homosexuales o transexuales, inmigrantes, etc.

Quejas escritas registradas

Durante el año 2013 se han registrado un total de 3.079 quejas escritas a instancia de la ciudadanía vasca. Además, se han iniciado 59 actuaciones de oficio. Como puede apreciarse en el gráfico que se acompaña, este número es el más alto desde la creación del Ararteko, y supone un aumento de más de un 60%, aproximadamente, en los últimos 3 años.

De ellas 2.677 han sido admitidas a trámite para su estudio e investigación por parte del Ararteko. Posteriormente, se clasificarán las admitidas efectivamente a trámite, con base en las diferentes áreas de trabajo del Ararteko.

Situación de los expedientes de queja

En 2013, se han resuelto **1.930 expedientes de queja** escrita.

Tras evaluar la actuación de la administración objeto de la queja, se ha considerado que existía alguna **actuación incorrecta en el 56,2%** de las quejas analizadas y como **no incorrectas el 43,8%** de ellos.

Grado de eficacia del Ararteko. Actuación incorrecta resuelta

La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en el **86,22%** de los casos.

Administraciones afectadas

Según los datos sobre la proporción de los expedientes tramitados que afectan a cada una de las administraciones, el Gobierno Vasco ha sido la administración contra la que más reclamaciones escritas se han dirigido (62,73%), y se han incrementado ligeramente las referidas a actuaciones de los ayuntamientos vascos (26,44%), siendo tan solo un 6,89% las referidas a las entidades forales.

Áreas. Materias objeto de queja

Si analizamos el número de quejas y sus porcentajes relativos, se reconfirma que la mayor parte del trabajo del Ararteko está orientada a los ámbitos sociales, y a las personas englobadas en colectivos precisados de especial atención. Así, además de la de **inclusión social**, las áreas que incrementan de forma significativa su actividad son las de ordenación de la actividad económica, hacienda, vivienda,

educación, régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas. También seguridad, personal de las administraciones públicas y medio ambiente.

ÁREA	TOTAL 2013	%
Inclusión social	883	32,98
Ordenación de la actividad económica	226	8,44
Hacienda	206	7,7
Vivienda	155	5,79
Educación	149	5,57
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	148	5,53
Colectivos de atención pública: personas con discapacidad, mayores, igualdad, personas inmigrantes, personas en prisión, etc.	146	5,45
Personal al servicio de las administraciones públicas	118	4,41
Medio ambiente	109	4,07
Obras públicas, transportes e infraestructuras	89	3,32
Sanidad	84	3,14
Urbanismo y ordenación del territorio	73	2,73
Tráfico	70	2,61
Justicia	66	2,47
Seguridad	54	2,02
Infancia y adolescencia	44	1,64
Trabajo y Seguridad Social	25	0,93
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	18	0,67
Protección y tenencia de animales	9	0,34
Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos	5	0,19
	2.677	100

III. OFIZIOZKO JARDUERAK

Arestian aipatu bezala, 2013an ofiziozko 59 jarduera egin dira. Ikus daitekeenez, Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren jarduera nagusitu da ofiziozko jarduerak hasterakoan. Jarduera horietatik asko erakundeak aurreko urteetako bere gomendioak betetzen ote diren jakiteko egiten duen azterketaren ondorio dira, adibidez, gai hauei dagozkienak: arreta goiztiarraren eredia garatzea, babesik gabeko haurrentzako egoitza-baliabideen funtzionamendua, euskal udalerrri batzuetan foru aldundien tutoretzapeko adin txikikoak udal erroldan sartzeko arazoak edo "ebatsitako haurren" kasuak ikertzeko jarduerak.

Beste jarduera batzuk, berriz, urtean barrena antzeman diren egoerei edo arazoei aurre egiteko hasi dira; horien artean, azpimarragarria iruditzen zaigu EAEn haurren malnutrizioaren adierazleak aztertzekeo jarduera.

Ingurumenaren arloan, nabarmentzekoak dira autonomia erkidegoko hainbat udalerritan gazteen lonjek sortutako eragozpenak direla-eta hasi diren ofiziozko 6 espediente.

Beraien garrantzi eta eraginagatik, hemen nabarmenduko dugu 2013ko hasieran egindako Lanbideren egoeraren Azterketa-Diagnostikoaren bitartez hasi zen jarduera. Geroago jarduera hori erakunde horrek onartutako hobekuntzen azterketarekin osatu zen. Halaber, etxebizitza arloan, Eusko Jaurlaritzaren gainzorpetutako familiei laguntzeko zerbitzuaren funtzionamendua eta lortutako emaitzak zertan diren aztertu da.

IV. ARARTEKOAREN JARDUERAK ZENBATERAINO IZAN DIREN ERAGINGARRIAK

Nekez aukera ditzakegu gure esku-hartzea bereziki eragingarria izan den kasu batzuk, izan ere, administrazio eskudunek gure jarduerarekiko jarrera harkorra erakutsi dute. Horrela, azalpenean barrena ikusiko dugunez, iaz itxi ziren kexa-espediente gehienetan ez zen beharrezkoa izan bukaerako ebazpen formala ematea, prozeduran zehar administrazioak bere hasierako jarrera aldatzea onartu baitzuen.

Horren haritik, aintzat hartu nahi dugu administrazioek, oro har, Arartekoaren lanarekiko eta gure lanaren bidez defendatzen ahalegintzen garen herritarren balio eta eskubideekiko erakutsi duten harmen eta konpromiso hori. Ikusi dugunez, euskal herri-administrazio gehientsuenak (kolore politiko guztietakoak) lehen baino harkorragoak izaten ari dira, lankidetzan aritzeko prest daude eta guk bidalitako gomendioak aztertzekeo ahalegina egiten ari dira. Hori berri ona da, azpimarratu eta baloratu beharrezkoa, bada Arartekoak egiten duen zerbitzu publikoaren kalitatea hobetzen laguntzen du eta, hortaz, hobeto babesten dira herritarren eskubideak.

Orduan, kasuetatik %86,22tan baino gehiagotan administrazioak gure arazoibideak aztertu eta onartu ditu. Horrela zuzenduz joan dira egoera bidegabeak, legez kontrakoak edo administrazioren jokaera okerrekoak, herritarren eskubideen mesedetan.

Informazio hori zabaltzeko asmoz, aldizka, konpondutako gaien berariazko atal bat sartzen dugu gure webean. Bertan agertzen dira Ararteko erakundeak esku hartu ondoren konpondu diren arazoak. Atal horretara jotzea gomendatzen dizuet,

ezinezkoa izango bailitzateke, denbora ezagatik, behar bezala konpondu diren gai horiek aipatzea.

V. HAUR ETA NERABEENTZAKO BULEGOA

Bulegoaren jarduera bereiz argitaratzeak argi erakusten du gure berriazko asmoa: Arartekoaren lana hobeto proiektatzea, haur eta nerabeen errealitate eta eskubideei dagokienez. Horren adierazgarririk nabarmenena da 2010ean Haur eta Nerabeentzako Bulegoa abiarazi izana.

Honatz Haur eta Nerabeentzako Bulegoak 2013an burututako jarduera azaltzen duten zenbaki batzuk:

- Adin txikikoei eragiten dieten 319 kexa-espeditente bideratu dira, horietatik 35 ofizioz. Erakundean bideratutako kexa-espeditente guztien %10 inguru dira, eta ehunekoek antz handia dute 2012koekin (313 eta %10,2) eta 2011koekin (309 eta %12,4).
- Nabarmenki behera egin dute adin txikikoei berek egindako kexek: %11 2011n, %20% 2012an eta %1,8 besterik ez 2013an. Horrek zerikusia du bakarrik dauden adin txikiko atzerritarrek egindako kexak izugarri gutxitu izanarekin, izan ere, aurreko txostenetan adierazi genuen moduan, haiek kexen titular ziren 4 kasutatik 3tan. Eta dagoeneko aurreratu dezakegu gutxitze horrek zerikusia duela, halaber, gure lurraldera horrelako adin txikiko gutxiago iristearekin.
- Gaiaren araberako arloei dagokienez, honela banatzen dira: Hezkuntza, kexen ia erdiarekin (%48), askoz urrunago, babesik gabeko haurrentzako gizarte-zerbitzuak (%11), eta gainontzeko arlo guztiak %10etik behera. Horien artean, aurten gazteentzako lonjen gaia nabarmentzen da.

Kopuru horietan ez dira zenbatu, ordea, pobrezian edo pobrezian jausteko arriskuan dauden neska-mutilak, baina Ararteko erakundean badugu horien gaineko zuzeneko informazioa. Onartzen badugu Euskadin gehienbat ez dagoela haur pobrerik, baizik eta familia pobreen seme-alabak daudela, ondorio hau atera dezakegu (DBE jasotzen duten eta beren kargura seme-alabak dituzten familien ehunekoa aplikatuz. Eusko Jaurlaritzaren "Haurren pobrezia Euskadin" azterlanean agertzen da hori): diru-sarrerak bermatzeko sistemako prestazioei buruz euskal familiek egin dituzten 236 kexa-espeditentetan, eskasiako egoera ekonomikoak neska-mutilei eragiten diela. Datu horrek azpikoz gora jartzen du erabat Euskadin adin txikikoengan eragina izaten ari diren egoeren irudia.

Gai horretaz urte osoan egindako lanaren ondorio gisa, 3 kontu nabarmendu nahi ditugu:

1. **Haurren pobreziaren** aurkako estrategia bat behar da, non familia txiroentzako¹ edo baliabide gutxikoentzako laguntza aintzat hartuko den.
2. Aintzat hartu behar dira prebentziozko jarduerak, esku-hartze goiztiarra eta *funtsezko urteen ikuspegia* arlo guztietan. Bizitzako lehen urteetako desberdintasunek eragina izaten dute adin nagusiko desberdintasunetan. Hori inork ez du eztabaidatzen. Horregatik, aukera-berdintasuna eta haurtzaroan norbera garatzea lortzeko lan egiteak ondorio ekonomikoa du: itzulera ekonomikorako ahalmen kontrastatua eta gizarte-kohesio handiagoa, hain polarizatuta ez dagoen gizartean.
3. Politika osagarriak indartu behar dira, bada *krisiak lehenago, gogorrago, luzaroago eta ondorio kaltegarriago eta iraunkorragoekin eragiten die* gizartean egoerarik txarrean dauden pertsonei eta taldeei.

VI. TXOSTEN BEREZIAK, GOMENDIO OROKORRAK, AZTERLANAK ETA GIZA ESKUBIDEAK SUSTATZEKO BESTE JARDUERA BATZUK

- A. Txosten berezietan**, pertsonen banakako eskubideen egoerari begirik kendu gabe, taldeei dagozkien politika publiko zehatzak edo pertsona-multzo batzuen arazoak aztertzen dira, nagusiki beren eskubideak gauzatzeko orduan babesik gabe, ahulago edo arriskuan daudenak.

TXOSTEN BEREZIAK:

2013an txosten berezi hau eman dugu argitara: [E-inklusioa eta Euskadin herritarrek IKTen bitartez gizartean eta eremu publikoan parte hartzea](#). Eta aurrera egin dugu bi txosten hauen prestaketan:

1. Askatasunik gabe dauden pertsonen buruko osasunari EAEn emandako arreta soziosanitarioa.
2. Familiei laguntzeko politikak Euskadin: azterketa eta proposamenak.

¹ Diru-sarrerak bermatzeko euskal sistemari esker eusten zaie Euskal Autonomia Erkidegoan haurren pobrezia tasei, eta era berean, sistema horri esker esan daiteke Euskal Autonomia Erkidegoko egoera nahiko ona dela Europaren testuinguruan. Familia-prestazio unibertsalen irismen handiko politikarik ez dugunez gero (Europaren erdialdeko eta iparraldeko herrialdeetan dutena bezalakoa), diru-sarrerak bermatzeko errenta da Euskadin, gaur egun, haurren pobrezia-tasei eusteko tresna nagusia. Horrela, diru-sarrerak bermatzeko errentak, gizarte-larrialdiko laguntzek eta etxebizitzako gastuetarako prestazio osagarriak osatutako sistemak %30 murrizten ditu haurren pobrezia-tasak Euskadin.

B. Arartekoak Gomendio orokorrak eta azterlanak baliatzen ditu, ikuspegi orokorretik begiratuta eta kasu zehatzak gaituz, administrazioen, organismoen edo erakundeen artean herritarren eskubideak errespetatzeko jarrerak ahalbidetzeko, eta haien politika publikoetan jokoan dauden interesak modu orekatuagoan kudeatzen lagunduko duten elementu horiek txertatu ahal izateko.

2013an zehar **9 gomendio orokor** egin dizkiegu euskal administrazioei. Horiek urtean barrena egin eta zabaldu ditugu.

C. 2013an burututako beste jarduera batzuk:

- **Arartekoaren mapak:** 2012ko abenduan abiarazi zen tokiak geografian kokatzeko eta parte hartuz mapak egiteko proiektu hau, herritarren, elkarleen, herri-administrazioen eta Arartekoaren elkarlanaren bitartez. Urtebete geroago, telefono mugikorretan deskargatzeko eta erabiltzeko prest dago, Android sistema eragilerako eta IOSrako.
- **Rainbow proiektua:** Urte osoan, proiektu horretan lanean jarraitu genuen, Europako 8 herrialdeetako elkarte batzuekin batera, helburu komun hau lortzeko: eskoletan estereotipo eta aurreiritzi homofobikorik eta transfobikorik ba ote dagoen jakiteko azterlana egitea, eta, hala gertatuz gero, haiei kontra egitea, haur eta gazteek ulertzen eta gozatzen duten bide bat erabiliz, zinema hain zuzen. Proiektu horren jarraipen gisa, orain **Rainbow Has** proiektua garatzen ari da, Arartekoak koordinatutakoa.
- **Arartekoaren zerbitzu karta aldatzea:** Arartekoa bat dator Europako Kontseiluak Agiri Publikoak Eskuratu ahal izateari buruz sinatu zuen hitzarmeneko ikuskerarekin. Bere ustez, erakunde guztiek gardentasun handieneko irizpideak ezarri behar dituzte beren kudeaketa-lanean, eta herritarrei informazioa eman behar diete.

Printzipio horiek eta gardentasun- nahiz informazio-jarduera horiek ezartzeko asmoz, indarreko legeriak berekin dakartzan betekizunez harago joanda, Arartekoak hauxe erabaki du joan den urriaren 10eko **ebazpen** baten bidez: proaktibotasun goreneko irizpide gisa onartzea Arartekoaren web orrian informazio publikoa ematea, eta, horrez gain, zerbitzu karta berritzea, bertan sartu nahi baitu herritarrek informazioa eskuratzeko duten eskubidea eta hori baliatzeko modua.

- **Arartekoari ardura zaizkion taldeen pertzepzioak:** Arartekoaren lanak duen eraginari begira, azterlan sistematiko bat egin da Arartekoari ardura zaizkion taldeek (administrazioa eta gizarte-erakundeak) gure erakundearekin izan duten harremanean zer-nolako esperientzia bizi izan duten jakiteko, ingurumen arloan eta Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren arloan. Azterlan horri

esker -eskuragarri dago Arartekoaren web orrialdean- Ararteko erakundearen indarguneak zehaztu ahal izan dira eta ikusi da, oro har, balorazio ona egin dela eta hobetu daitezkeen arloak ere badaudela. Azken horiek berariazko ekintza-plan batean gauzatu dira.

- **Arartekoaren plan estrategikoa prestatu da:** 2013ko lehen seihilekoan, Ararteko erakundeak partaidetza bidezko hausnarketa estrategikoa egiten jarri du arreta. Horri esker, bere eginkizuna, bere balioak, bere lan-ildo eta helburu estrategikoak adostu ahal izan dira, 2013 eta 2014. urteetarako programatutako ekintza guztien kontrol mahai osoa eskuratu arte (Arartekoaren webean eskuragarri dago).
- **Ekoscan ziurtagiria:** Ingurumena kudeatzeko sistema hori kanpoko erakunde ziurtagiri-egile batek ikuskatu du, abenduan. Horren ondoren, Eusko Jaurlaritzaren Ingurumen Jarduketarako Sozietate Publikoaren IHOBE ziurtagiria lortu dugu, zeinak ziurtatzen baitu ingurumena kudeatzeko gure sistema bat datorrela erakunde horrek sustatzen duen Ekoscan arauaren irizpideekin.

D. Beste jarduera batzuk. Arartekoaren bulegoaren beste jarduera batzuk ere aipatzekoak dira: uda ikastaroak antolatzea, "pertsonek eskubideak babestea finantza-erakundeekin dituzten harremanetan" gaiaren inguruan; **jardunaldi bat** gai honi buruz: "Informazioa jasotzeko eskubidea herritarren eskubide gisa: hedabideen eta gizarte zibileko erakundeen eginkizuna"; Eudelekin antolatutako lan-jardunaldia, gazteen lonjen erabilera arautzeko udal jardueraz. Ekitaldi, biltzar eta jardunaldi ugari ere parte hartu du, lankidetzan aritu da zenbait argitalpenetan edo hedabideetan, erakunde-adierazpenak egin ditu edo hainbat jarduera burutu ditu **giza eskubideak errespetatzearren eta erakunde-harremanen aldeko kultura** bultzatzeko. Horren guztiaren informazio laburra aurkituko duzue txostenean.

VII. HERRITARREK ARARTEKOAREN LANAZ ETA EGINKIZUNAZ DUTEN IRITZIA

Erakunde honek ematen duen zerbitzuaren kalitatea neurtzeko adierazle garrantzitsua da guretzat herritarrek Arartekoaren jardueraz duten iritzia. Horrela, eskaintzen dugun **zerbitzua hobetzen** ahalegintzeko asmoz, kexa-espeditze baten biderapena bukatzen dugunean, herritarrengana hurbiltzeko bide bat hasten dugu, duela urte batzuek geroztik, gure esku-hartzea eskatu duten pertsonen iritzia jakiteko. Horregatik, kexa-espeditze baten biderapena amaitutakoan, galdera-sorta bat bidaltzen diogu kexagileari, bere borondatez eta izenik eman gabe galdera batzuei erantzun diezaien, egin zaion zerbitzua zer iruditu zaion jakiteko.



Galdera-sortari erantzun dioten pertsonetatik %80k **oso egokitzat edo egokitzat jo dute Arartekoaren esku-hartzea** (erakutsitako interesa, laguntzeko prest egotea, egindako gestioak,...).

Gainera, den-denek gomendatuko lukete, beti edo kasu batzuetan, Arartekora joatea, administrazioarekin arazorik edukiz gero.

Ararteko erakundearen zerbitzu-kartaren web inprimakiaren bitartez jasotako IRADOKIZUNAK:

2012. urtetik aurrera, Ararteko erakundeak herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuen inguruko iradokizunak edo iritziak emateko aukera ahalbidetu da. Eta joan den urrian Arartekoaren zerbitzu-kartan egindako aldaketen ondorioz, Arartekoan dugun informazio publikoa eskuratzeko eskubidea sartu da, baita ARCO eskubideak baliatzeko aukera ere (eskubide horiek Ararteko erakundeak dituen datu pertsonalen gainekoak dira).

VIII. ADMINISTRAZIOEK KEXA-ESPEDIENTEAK BIDERATZEN LAGUNTZEA

Normala denez, kexaren prozeduran ezinbestekoa da eragindako administrazioari aditzea, bere jarrera oinarritu dezan. Zenbait kasutan (txostenaren I. kapituluaren ikusiko duzue) errekerimendu bat edo, are gehiago, ohartarazpen bat bidali behar izan diogu espediente bat bideratzeko informazioa eta agiriak eskatu dizkiogun administrazioari, epe barruan erantzun ez duelako edo argiro nahikoa ez den informazioa edo egindako eskaerari erantzuten ez diona bidali duelako.

Txostenean grafikoki antolatuta daukagu informazio hori, administrazioen lankidetzara errazago ikus dadin. Horretarako, alde batetik, administrazioerik arduratsuenak multzokatu ditugu, errekerimendurik egin behar izan ez zaienak; eta, bestetik, errekerimenduak edo ohartarazpenak igorri behar izan zaizkien administrazioak.

* * * *



Bukatzeko, zuen aurrean nire esker ona adierazi nahi diet orain Ararteko erakundearen lanean diharduten guztiei. Langileok eguneroko lanean baliatzen dituzte Euskadiko herriaren defendatzaileak babesten dituen balioak, eta horien lanik gabe ezinezkoa izango litzateke erakunde honi eman zaizkion eginkizunak burutzea, batez ere 2013. urtean, ikaragarri gehitu baita gure jardura. Eta zuei denoi biziki eskertu nahi dizuet zuen jarrera, beti harkorra eta ona, Ararteko erakundearekiko eta neurekiko, baita agerraldi honetan eskaini didazuen arreta ere.

Zuen esanetara geratzen naiz, nahi dituzuen azalpenak emateko.

Eskerrik asko.