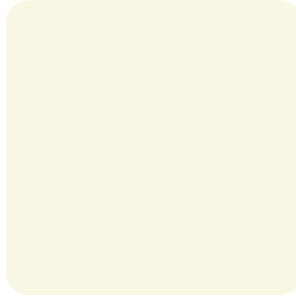
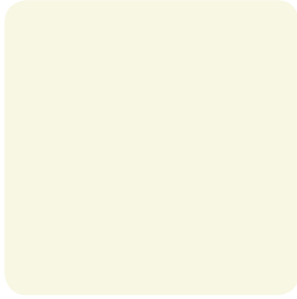
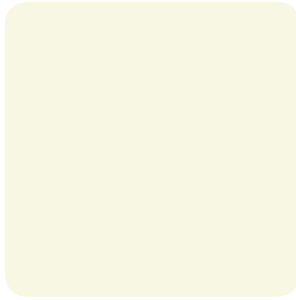
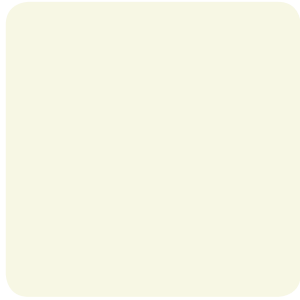
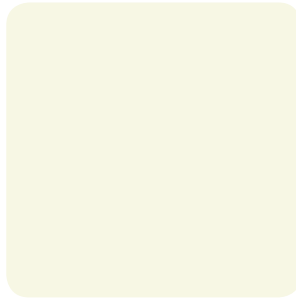
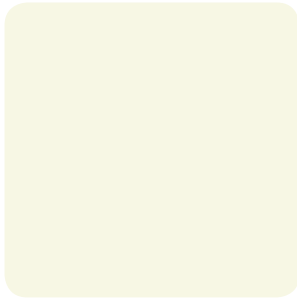
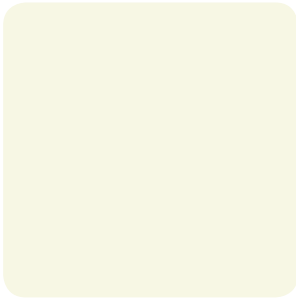
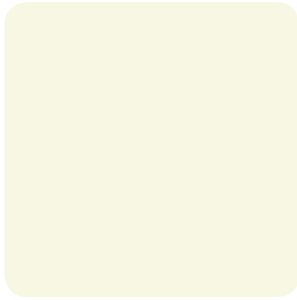
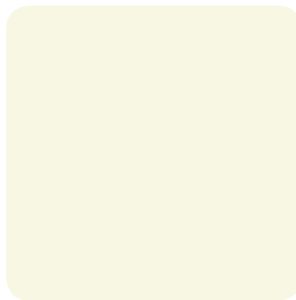
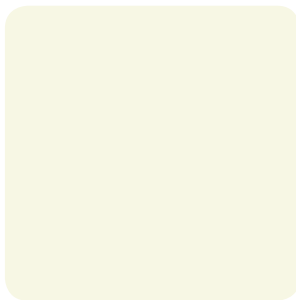
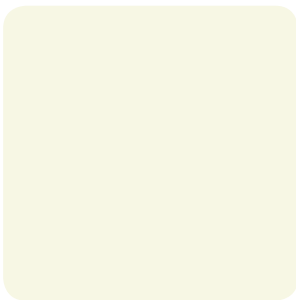


# ararteko

Herriaren Defendatzailea *Defensoría del Pueblo*

16<sub>zk.</sub>

Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena. 2013ko laburpena



## AURKIBIDEA

AURKEZPENA	05
DATU OROKORRAK	06
JARDUERAK	08
GOMENDIO OROKORRAK	16
HAUR ETA NERABEENTZAKO BULEGOA	24
BESTELAKO JARDUERAK	26
_ ARGITALPENAK	26
_ JARDUNALDIAK ETA EKITALDIAK	27
_ RAINBOW PROIEKTUA	31
INFORMAZIO INTERESGARRIA	32



# ararteko

Herriaren Defendatzailea  
Defensoría del Pueblo





Inigo Lamarca - Arartekoa

## AURKEZPENA

Urtero legez, atsegin handiz aurkezten dizuet Arartekoaren urteko txostena. Oraingo honetan kontuan hartu behar da 2014. urtean amaitu egiten dela erakunde honen gidaritzan eman dudan bigarren eta azken agintaritza. Era berean, ezin ditugu ahaztu txosten honetan jorratzen den urtean, gure lanak aurrera jarraitu duen arren, **gizarte eta ekonomi krisiak** milaka familiaren egoeran **eragin dituen ondorio larriak**.

Gure erakundea eta garatzen ari garen jarduera ez dira egoera orokor horretatik aparte geratu. Horrenbestez, beste behin, hiritarren **kexez lepo** egon gara hainbat oinarrizko gaitan, besteak beste, prestazio ekonomikoen, banku erakunde, tasa eta zergen, etxebizitza babestuko alokairuen, beken, erregistro zibilen, kutsadura akustikoaren edo garraioaren aurkako erreklamazioetan. Egoera horren isla da 2010. urtera jotzea eta egon den **igoera** aztertzea: % **93, soilik 3 urtetan**.

Informazioak hiritarrak prestatu eta aktibatzen dituela eta gizarteratzeko balio handia duela kontuan hartuta, Arartekoak **ahalegin berezia egin du informazio ugari emateko** gure webgunearen bidez. Horrela, gainera, baliabide publikoan kudeaketan gardentasuna dagoela eta hiritarrek Arartekoarekiko dituzten eskubideak betetzen direla bermatzen da, zerbitzuen eskaintza erreformatu eta informazio publikoa eskuratzeko eskubideaz eta datu pertsonalak babesteko eskubideaz baliatu ahala.

Bide batez, GKEek eta **gizarte erakundeek** (asko ekonomikoki ahulduta egon diren arren, dirulaguntzak murriztu egin direlako) **antolakuntzan eta babesean duten garrantzia aldarrikatu** nahiko nuke, ahalegin handia egin baitute beren zereginaren kontzientzian eta garrantzian inoiz ez bezala indartzeko, gizarte inklusioaren, kohesioaren, ekitatearen eta justiziaren alde. Era berean, **adineko pertsona askoren zeregin goraipagarria azpimarratu** nahi nuke, banan-banan beren familiekin, nahiz gizarte erakundeetako kide gisa eredugarri bihurtu baitira gizalege, justizia ekitatibo, adore eta erkidego erantzukizunean. Ezin esker daiteke behar adina etengabe eta isilpean egiten duten lana, gizarte gisa gure esentziarik onenekin konektatzen gaituztelarik.



Iñigo Lamarca Iturbe

Arartekoa

## ARARTEKOAREN JARDUERA, ZENBAKITAN

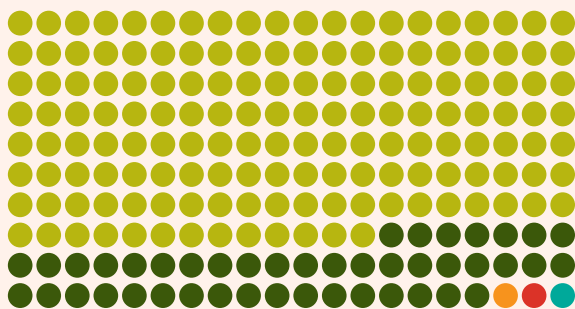
2013. urtean herritarrei emandako arretari eta administrazioen kontrolari buruzko **jarduerak 12.507** izan dira. Horietako **9.610 kexak** dira, herritarrek Arartekoaren aurrean aurkeztu dituztenak (2012. urtean 8.357 izan ziren).

Horrez gain, ofiziozko 59 espediente abiarazi dira. Beraz, **kexak** % 15 **ugaritu** dira 2012. urtearekin alderatuz gero eta 2010. urtearekin erkatuz gero % 120. Egoera hori hainbat arrazoiri lotuta dago baina, batez ere, izaera ekonomikoko gizarte prestazioei buruzko kexen indar handiari.

2013an, aurreko urteetan ez bezala, herritarren arretarako gure bulegoetan aurrez aurre egindako kexak ugaritu egin dira eta beste baliabide batzuen bidez egindakoak, aldiz, gutxitu egin dira: Beste baliabide horiek: Internet, posta elektronikoa edo faxa. Arartekoaren **web orrialdeak 110.000 bisita** baino gehiago izan ditu eta herritarrek informazioa lortzeko eta haiekin harremanetan egoteko bide bihurtu da.

Urte honetan zehar informazioa eta orientazioa eskatuz **telefono bidezko 2.746 kontsulta** izan dira, hainbat gizarte erakunderekin 70 bilera egin ditugu eta administrazioekin 65 bilera bideratu ditugu.

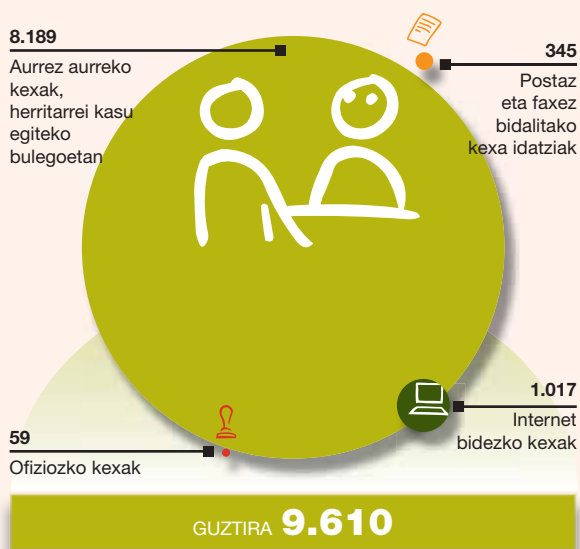
### Arartekoaren jarduera guztiak 2013an



Kexak	9.610
Informazioa eta aholkuak telefono zerbitzuaren bitartez	2.746
Laneko bilerak gizarte erakundeekin	70
Laneko bilerak administrazioekin	65
Gomendio orokorrak eta azterlanak	10
Ikuskapen-bisitak	3
Jendearentzat irekitako jardunaldiak	3

GUZTIRA **12.507**

### Arartekoari 2013an egindako kexak



2013an idatzizko **1.930 kexa-espediente** ebatzi dira. Kexek hizpide izandako administrazioaren jardura aztertu ondoren, ondorioztatu da aztertutako kexen % **56,2k nolabaiteko jardura desegokia** izan zutela eta % **43,8 egokiak zirela**.

Gehienetan (% **86,22**) eragindako administrazioak erreklamazioa eragin zuen jarduna zuzendu eta aldatu du.

Izapidetutako kexek hizpide duten gai-arloaren arabera 2013an gizarte bazterkeriaren aurka borrokatzeko bitartekoei loturiko erreklamazioak gutxitu egin direla antzeman dugu: **883**, bi urtetan ia hirukoiztu badira ere. Horietako **860k Lanbideren** funtzionamendu txarrarekin zerikusia daukaten arazoak dituzte hizpide, baita diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria kudeatzearen arloan burututako jarduerak ere.

**Gizareratzeaz** gain, jardura nabarmen handitu duten eremuak hauek dira: jardura ekonomikoaren antolamendua, ogasuna, etxebizitza, hezkuntza, araubide juridikoa, herri-administrazioen ondasunak eta zerbitzuak. Baita segurtasuna, herri-administrazioetako langileak eta ingurumena ere.

Ararteko erakundearen izapidetutako **kexa-espedienteen % 50ek** gizarte-eskubideekin lotura dute (hezkuntza, osasuna, gizarte babesa, etxebizitza, etab.).

Halaber, aipatu espedienteen % 40k (gizarteratzea arlokoak barne) pertsona guztien benetako berdintasun eraginkorra bermatzeko politika publikoekin zerikusia dute eta pertsona jakin batzuek eskubide hori baliatzeko eragozpenak edo zailtasunak kendu nahi dituzte. Pertsonok: emakumeak, gizarte bazterkeria egoeran dauden edo geratzeko arriskuan dauden pertsonak, haurrak, nerabeak, adinekoak, ezgaitasunen bat duten pertsonak, homosexualak edo transexualak, etorkinak, etab.

Administrazio bakoitzari eragiten dioten izapidetutako espedienteen proportzioari buruzko datuen arabera, Eusko Jaurlaritza izan da idatzizko erreklamazio gehien jaso dituen erakundea (% 62,73) eta euskal udalen jarduerari buruzkoak arinki ugartu dira (% 26,44).

Edozelan ere, espedienteetan inplikaturako administrazioak ikertzeak **ez du esan nahi jarduera okerrik egin dutenik**, bai, ordea, erreklamazioak haren jardueraren bat hizpide izan duela.

## ASEBETETZE MAILA

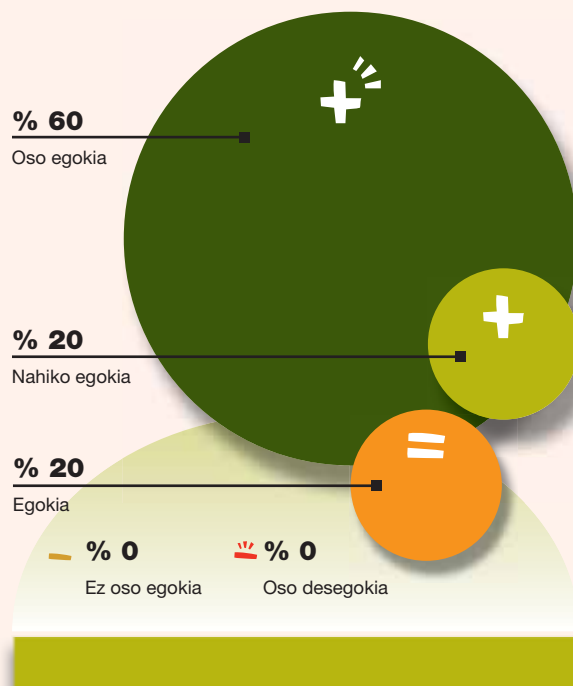
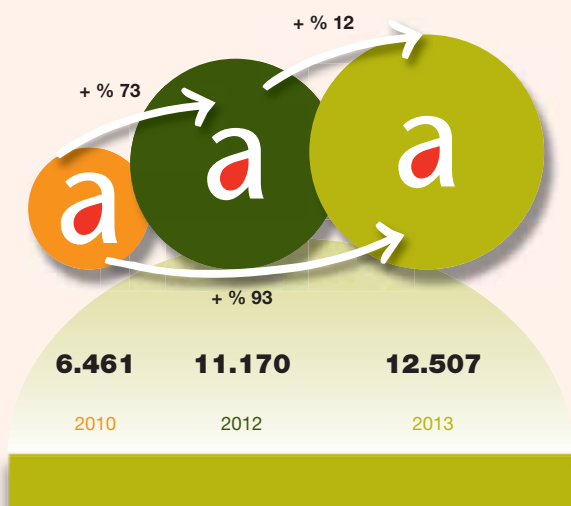
Badira urte batzuk herritarrengana hurbiltzeko bidea hasi genuenetik, gure esku-hartzea eskatu duten pertsonen iritziaren berri edukitzeko. Horregatik, kexa-espediente baten izapideak amaitzen ditugunean, kexagileari galdera-sorta bidali ohi zaio, nahi izanez gero eta izena ipini barik, galdera batzuei erantzuteko eskatuz. Horrela, emandako zerbitzuaren gainean egiten duen balorazioaren berri eduki dezakegu.

Galdera-sorta horri erantzuna eman dioten pertsonen % 80k **Arartekoaren esku-hartzea oso positibotzat edo positibotzat** jo dute (erakutsitako interesa, lan egiteko prest egotea, egindako kudeaketak...).

Horrez gain, pertsona guztiek Arartekora jotzea gomendatuko lukete, kasu guztietan edo batzuetan, administrazioarekin sortutako edozein arazo bideratzeko.

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

### Urteko jardueren konparaketa



## «ETXEBIZITZA HUTSEN PROGRAMAN» SARTUTAKO ETXEBIZITZAK JABEEI ZEIN EGOERATAN ITZULI BEHAR ZAIZKIEN



«Etxebizitza Hutsen Programan» (Bizigune) alokairurako sartutako etxebizitza baten jabeak erreklamazioa aurkeztu zuen Arartekoan, alokairuaren bost urteko epea amaitutakoan etxebizitza **hainbat kalterekin** eta inolako tresna eta altzaririk gabe entregatu zitzaiolako. Hutsuneak konpontzea eta desagertutako objektuak berriro jartzea formalki erreklamatu ondoren, orduko Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailak kexagileak salatutako hutsuneak konpontzea onartu zuen, baina erreklamaturako altzariak eta tresnak berriro jartzeko eskubidea ukatuta. **Gomendio** baten bidez, kalteen jatorria egiaztatzeko eta etxebizitzaren berezko erabileraren ondoriozkoak ez zirenak konpontzeko eskatu genuen. Gainera, jabeari altzariak eta tresnak berreskuratzeko, edo, bestela, konpentsazio ekonomikoa jasotzeko eskubidea aitortzeko eskatu genuen. Azkenean, Arartekoak sailari gomendatu dio «Etxebizitza Hutsen Programan» (Bizigune) etxebizitza hutsak sartzeko erabilitako kontratuen ereduak berrius ditzala eta etxebizitzarekin batera utzitako altzari eta tresnen inguruan aurreikuspen egokiak egin ditzala. Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak **oniritzia eman dio gomendioari**.

## ETXEBIZITZA BABESTU EGOKITUAREN ESLEIPENDUNA DEN ETA BERAU EROSTEKO BALIABIDE EKONOMIKORIK EZ DUEN FAMILIA BATENTZAKO BESTELAKO IRTENBIDEA

Ezgaitasun larria duen adingabe baten familiak Arartekora jo zuen, esleitu zitzaion etxebizitza babestu egokia ezin zuela erosi planteatzera. Dirudenez, Eusko Jaurlaritzak beren jabetzako etxebizitza saltzeko eskaintza ukatu zuen, eta merkatu librean ezin saldurik, **ez zuten bitarteko ekonomiko nahikorik etxebizitza egokitu** erosteko, premiaz behar zuten arren. Bilboko Udal Etxebizitzak erakundearekin harremanetan jarri ziren eta azken hori prest agertu zen familia honen etxebizitza-beharrizan bereziarentzako irtenbideren bat aurkitzeko. Azkenik, zera esan ziguten, **«etxebizitzaren erabilerarako truke kontratu»** bat sinatu zutela eta, horri jarraiki, Bilboko Udal Etxebizitzak erakundeak kexagileari eta haren familiari udal-etxebizitza baten erabilera laga diela eta, aldi berean, beren jabetzako etxebizitzaren erabilera udal-erakundeari laga zaiola, gizarte-alokairurako erabil dadin. Gure esku-hartzea amaitu dugu, bada, eta hartutako irtenbidea **administrazioaren jardunbide ona** dela uste dugu. Etorkizuneko antzeko kasuetan kontuan beharko litzatekeela iruditzen zaigu.







## HIRIGINTZAKO ESPEDIENTE BAT KONTSULTATU AHAL IZATEKO ZAILTASUNAK KONPONDUTA

**Kultura-ondarearen babesari** lotutako zenbait konturen artean, Áncora-Agrupación Cívica elkarteak Donostiako Udala izapidetzen ari zen hirigintzako espediente bat ikusi ahal izateko izan dituen zailtasunen berri eman digu.

Udalak Arte Ederren eraikinaren aurri-egoera aitortzeko hasitako espediente bati buruz ari gara. Elkarteak komunikabideetan agertutako albisteen bidez izan zuen horren berri, eta, eskaeraren baldintzak ezagutzeko, udal-bulegoetara jo zuen, espedienteaz aztertzeko asmoz. Udalak elkarteak kideei esan zien une horretan zerbitzu teknikoak eskaeraren gaineko txostena egiten ari zirela. Beste une batean joan zirenez eta ezin izan zuten dokumentazioa kontsultatu, hirigintzako **informazio horretarako sarbidea berariaz eskatzea** erabaki zuten. Era berean, Arartekoarengana jo zuten, garrantzitsua iruditzen baitzitzaie informazio hori ahalik eta azkarren ezagutzea, kautelazko edozein erabakik ondorioak izan bailitzake elkarteak eraikina bere jatorrizko egoeran gordetzeko duen helbururako. Hori horrela, arduradun teknikariei jakinarazi genien oso garrantzitsua iruditzen zaigula **administrazioko espedienteak eskuratzeko eskubidea**, tramitean egon arren, baita horietan amaituta dauden bestelako agiriak eskuratzekoa ere. Udal-zerbitzuek jakinarazi zigitenez, eskaera jaso zuten eta neurri egokiak hartuko zituzten, espedientearen dagoen dokumentazioa eskuratu ahal izateko. Gauza bera baieztatu zigun elkarteak ere.

## GASTEIZKO HERRITAR BATEK HIRIKO ALDE ZAHARREAN LOKAL BAT BIRGAITZEKO ESKATUTAKO DIRU-LAGUNTZA JASOKO DU

Arartekoaren esku-hartzeari esker, Gasteizko herritar batek kobratu egin ahal du Ensanche 21 Zabalgunea udal-elkarteak alde zaharrean lokal bat birgaitzeko eman zion diru-laguntza. Pertsona honek Gasteizko Hirigune Historikoa Era Integralean Biziberritzeko Agentzian aurkeztu zuen eskatutako dokumentazioa eta agentziak berak **ahoz** jakinarazi zion **aldeko ebazpena** zuela. Hala ere, zenbait hilabete igaro arren, eskatutako kopurua ez zen ordaindu. Denbora tarte horretan **agentzia hori iraungi egin zen** eta bere aktiboak eta pasiboak Ensanche 21 Zabalgunea udal-sozietatera pasa dira. Arartekoa udal-sozietatearekin harremanetan jarri zen, udal-jarduerari buruzko informazioa jasotzeko, eta, hala, kexagilearen eskaerari erantzun ahal izateko. Azkenik, Ensanche 21 Zabalgunea sozietateak laguntzaren kopurua ordaintzeko aginduaren berri eman zigun.



## BILBOKO MUSIKA ESKOLA PROFESIONALEAN EUSKARA TALDE BAT GEHIAGO EGONGO DA



Arartekoak kexa bat jaso zuen, Bilboko Musika Eskola Profesionalean programatutako irakaskuntza-eskaintzaren gainean. Kexa aurkeztu zuten pertsonen iritziz, **euskaraz ematen diren oinarrizko ikasketen eskaintza ez zen nahikoa**; izan ere, aurreikuspenei jarraiki, programatutako lau taldeen artean, bakarrak batean zegoen aurreikusita irakaskuntza euskaraz eskaintzea. Arartekoa Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailarekin harremanetan jarri zen. Sailak Arartekoari adierazi zionez, 2013-2014 ikasturtearen planifikazioan oinarrizko graduaren **euskarazko talde bat gehiago irekitzeko konpromisoa** hartzen zuen, eta, hala, bi talde egon ziren gartzelaniaz eta bi euskaraz.

## ANDRE BATEK DROGA- MENDEKOTASUNA GAINDITU OSTEAN, HAREN SEMEAREKIN HARREMANA BERRESKURATU AHAL IZANGO DU

Droga-mendekotasunaren ondorioz, andre batek haren sei urteko semearekin harremana galdu zuen. Aitak semeari ama hil egin zela esan zion. Errehabilitazioan egon eta gero, emakume honek **Arartekoari laguntza eskatu zion** semearekin **komunikazio-erregimena** -epaitegiak adierazitakoa- **bete zedin**, kontuan hartuta bilakaera positiboa izan duela. Aitak zazpi hilabete zeramatzan hori bete ez nahian. Gainera, egoera hori desblokeatzeko kexagileak epaitegiaren aurrean egindako eskaerek ez zuten ondoriorik. Haren abokatuarekin lankidetzan arituz, Arartekoak Fiskaltzaren aurrean hainbat kudeaketa bideratu zituen eta horiei esker epaitegiak aitari tutoretza kendu zion eta aldundiaren babespean jarri zuen adingabea esku-hartze programa baten barruan, amarekin harremana berreskura zezan. Foru-erakundeak dioenari jarraiki, **programa ederki ari da aurrera eramaten**.



## KAIOEK SORTUTAKO KALTEAK SAIHESTEKO ETA BIODIBERTSITATEA BERMATZEKO NEURRIAK

Azken aldian hainbat espezie ugartu izanak horien ondoriozko kalteengatik kexak eragin ditu. Kalte horiek kontuan hartuta, agintari publikoen esku-hartzea beharrezkoa da, espazio publiko eta pribatuetan osasun- eta higijene-baldintza egokiak bermatzeko, kontuan hartuta animalia hauen eta ordezkatzan duten biodibertsitatearen babeserako interes publikoa. Arartekoaren ebazpen batean,

Bizkaiko Foru Aldundiko Nekazaritza Sailari planteatu genion **jarduera plan bat hitzartzeko beharria**, hiri-inguruetan habia egiten duten kaiok pertsonen osasun eta segurtasunerako ondorio kaltegarriak eragin ez ditzaten. Bere erantzunean, Bizkaiko Foru Aldundia Arartekoaren **ebazpenarekin ados** agertu zen eta, hala, Ingurumeneko Foru Sailarekin batera ezarri nahi zuen planaren berri eman zuen.



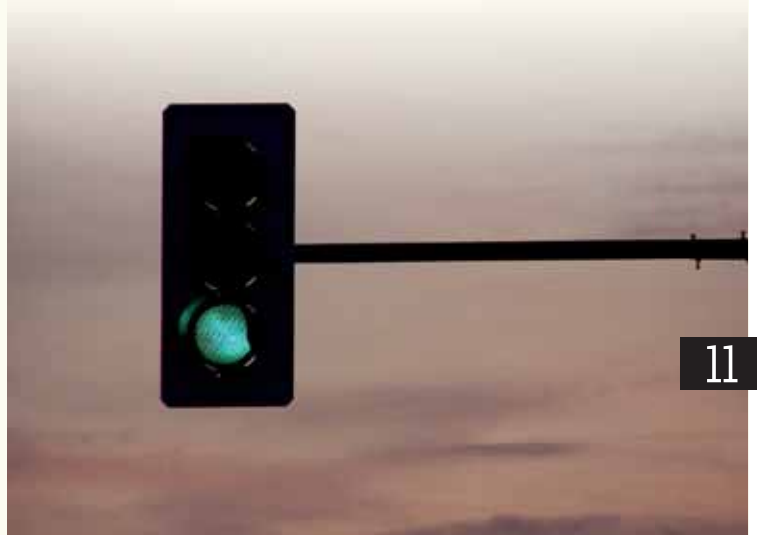
## BERE SEMEAREN ERROLDA ZIURTAGIRIA LORTU DU, UDALAK ARARTEKOAREN IRUZKINAK KONTUAN HARTU ONDOREN

Pertsona batek erreklamazioa aurkeztu zuen Arartekoan, Donostiako Udalak bere semearen **errollda-ziurtagiria** ukatu ziolako (semearen zaintza, babesa eta guraso-agintea bere emazte ohiarekin partekatzen zituen), entregatutako hitzarmen arautzailearen arabera. Hitzarmen horretan berriaz agertzen zen **hiritar horrek** semearen **zaintza partekatua zuela**. Hala eta guztiz ere, udaleko Herritarren Arreta Zerbitzuan eskainitako informazioaren arabera, eskatutako egiaztagiria ukatu zioten, izaera pertsonaleko datuak babesteko asmoz, semea amarekin bizi zela uste izanagatik, eta ez berarekin. Gainera, idazkian adierazi zenez, bulego horretako langileek jarraibide argiak zituzten datu pertsonalak babesteko, batez ere adingabeen kasuan. Kexagileak eman zigun dokumentazioa baloratu ondoren, Donostiako Udalarik gomendioa bidali genion, hain zuzen ere bere garaian Bilboko Udalarik egin geniona aita batek adingabearen zaintza-ardura izan ez arren guraso-agintea zeukala kontuan hartuta.

Udalak hiritarrari ziurtagiria emango ziola eta Arartekoaren **gomendioa ezartzeko aukera aztertzen ari zirela** erantzun zigun.

## TRAFIKO ISUNA INDARGABETUTA. SALATUAK EZ ZUEN PROZEDURAREN TRAMITAZIOAREN BERRI IZAN BAHITURA JAKINARAZPENA JASO ARTE

Pertsona batek Arartekoaren esku-hartzea eskatu zuen, Getxoko Udalak jarri zion isunaren harira, udaltzaingo batek trafikoaren araudiaren urraketa bategatik jarri zion salaketa tarteko. Azaldu zigunez, ez zuen prozeduraren tramitazioaren berririk izan bere ondasunak bahitzeko jakinarazpena jaso arte. Era berean, adierazitakoaren arabera ibilgailuen udal-gordailuan bertan isunaren ordainketa murrizta egin nahi izan zuen, baina **ez zioten ordainketa onartu**. Izan ere, azaldu ziotenez, horretarako bere helbidean salaketa jaso arte itxaron behar zuen. Salaketa zein helbidetara bidali behar zuten jakinarazi zuen (zehazki, ibilgailua itzultzeko eta jasotzeko sinatu zuen aktan islatutako helbidea). Bahituraren jakinarazpena, hain zuzen ere, helbide horretara bidali zuten. Baina Udalak ez zion salaketarik bidali helbide horretara, Ibilgailuen Erregistroan agertzen zenera baizik, eta, ondorioz, ez zuen haren, ez eta zigor prozedurako gainerako ekintzen berri izan. Horrenbestez, **ezin izan zuen ordainketa murriztaren aukeraz baliatu**, hasieran nahi izan zuen bezala, **ez eta bere burua defendatu ere**. Gure ustez, indarreko legediaren arabera, gordailuan eman zuen helbidera jakinarazi behar zitzaion salaketa. Horixe bera adierazi genion udalari eta jakinarazi zigunez, isuna indargabetuko zuen eta **ondorerik gabe utziko zituen zigor-prozedura eta** haren ondoriozko **jarduerak**.





## EZGAITASUNEN BAT DUEN PERTSONA BATEK EZ DU ZERTAN TRAFIKOKO ZIGOR BAT ORDAINDU AIPATU ZIGORRA JARRI BEHAR IZAN EZ ZIOTELAKO

Arartekoaren esku-hartzeari esker ezgaitasunen bat duen Berangoko herritar batek ez du Bilboko Udalak ezarritako zigor bat ordaindu beharko. Zigorra jartzeko arrazoia: «ezgaitasunen bat duten pertsonen erreserbatutako lekuan balio ez zuen txartel batekin aparkatzea». Bilboko Udalaren ustez **ibilgailuak zuen txartela ez zen balioduna**, behin betiko emandakotzat jotzen baitzen, bost urterako beharreen -indarreen dagoen araudiak xedatzen duen moduan-.

Txartela Berangoko Udalak eman zionez, gure iritziz, kexagileak ez zuen zertan pentsatu txartela ez zela balioduna eta, ondorioz, pertsona honek ezin zuen jakin haren ibilgailuaren aparkalekua debekatuta zegoela. Arartekoak hala eskatuta, Bilboko Udalak egiaztatu zuen Berangoko Udalak interesdunari ez ziola jakinarazi ezgaitasunen bat duten pertsonentzako aparkaleku txartelen baliozkotasuna bost urtekoa dela. Horregatik, ezarritako **zigorra bertan behera utzi zuen**.

## LANGILE AUTONOMO BATEK FINANTZA DIRU-LAGUNTZA JASO AHAL IZANGO DU (ESKUBIDE HORI IZAN BADAUKA)

2011. urtearen hasieran, pertsona batek autonomo lanei ekiteko proiektu baten gaineko eskaera aurkeztu zuen, ekainaren 5eko 1622/2007 TAS agindua oinarri hartuta. Zenbateko jakin baten bitartez **laguntzeko eskaerarekin** batera, mailegu baten **interesa murrizteko laguntzaren eskaera** ere aurkeztu zuen. Maileguaren interesa murrizteko erabakiaren zain hainbat hilabete eman ondoren, Lanbiderekin harremanetan jarritakoan esan zioten, antza, haren espedientea galdu egin zela egitekoak EInetik Lanbidera aldatzerakoan. Erantzun horren aurrean, Arartekoa Lanbiderekin harremanetan jarri zen. Bertako zuzendariak berretsi zuen, espedientea aztertu ostean, egiaztatu zela **emandako zenbatekoari dagokion diru-laguntzaz gain finantza diru-laguntzak jasotzeko eskaera egin zuela**. Hori oinarritzat hartuta, Lanbidek interesdunari beharrezkoa den dokumentazioa berriz ere aurkezteko eskatu zion. Horren ostean, finantza-laguntzarekin lotutako espedienteari dagokion ebazpena eman ahalko da.



## OSAKIDETZAK NORTASUN NAHASMENDUEI ERANTZUNA EMATEKO BERARIAZKO PROGRAMAK GARATUKO DITU

Osasun-administrazioak nortasun-nahasmendua duen gazte bati eskaintako arretaren inguruko kexa baten izapidea dela-eta, Arartekoak Osakidetari gomendatu zion nahasmendu horien arretarako **programa bereziak bideratu eta garatu** ditzala, sektore arteko abordatze terapeutikoan oinarrituta eta frogatutako eraginkortasunarekin, arretaren kalitatea hobetze aldera eta, ondorioz, nahasmendu horiek pairatzen dituztenen eta euren familien bizitza-kalitatea hobetze aldera. Zehazki, nortasun-nahasmenduen gaineko **unitate espezializatuak martxan jartzeko** eskatu genuen, eguneko zentro gisa. Halaber, eragindako pertsoneri eta familiei zuzendutako **informazioa hobetzer**a eta behar bezalako osasun-arreta jasotzeko eskubidea bermatzera zuzendutako beste hainbat neurri gomendatu genituen. Arartekoari erantzunez, Osakidetza konpromisoa hartu du nortasun-arazoak dituzten nerabeentzako eguneko unitateak sortzeko proposamenak baloratzeko eta, horrez gain, ziurtatu zuen urtebeteren buruan abian jar zitezkeela. Gainera, arloko profesionalen prestakuntzari dagokionez, psikiatria-zerbitzuak dituzten ospitale guztietan eta Osakidetza ospitale psikiatriko guztietan arauak ez betetzearen ziozko alta medikoaren arrazoiak batuko dira, xede terapeutikoekin. Hala, jasota geratuko da **gaixoe**k anbulatorio-mailan **laguntza-eskubide guztiak dituztela** eta arreta eman ahal izango zaiela, bai edozein unetan presako patologiengatik, bai ospitalean sartzea eragin zuen patologiagatik, gaixoen tratamendua jorratzen duten zentro guztiek definitu beharreko epe baten barruan.

## GAIXO BATEK PREMIAZ ESKATUTAKO TRATAMENDUA JASOKO DU

Ospitaleko neurologia-zerbitzuko haren medikuaren txostenean jasota dagoenari jarraiki, maiatzaren amaieran gaixoak **premi**azko eskaera bat aurkeztu zuen medikamentu jakin bat duen **gaixotasun arraro baten tratamendurako**. Erantzunik jaso ez zuenez, Arartekoan kexa bat aurkeztu zuen. Hori horrela, Osakidetari informazioa eskatu genion eta tratamenduaren balorazioa eta baimena premiazkoa dela dioen medikuaren iritzia jasotzen zituen txosten klinikoa gaineratu genuen. Egun gutxi batzuetara, Osakidetza Zuzendaritza Nagusiak Arartekoari jakinarazi zion, espedientea berrikusi ondoren, gaixo horri eskatutako tratamendua **baimendu** eta helarazi **ziotela**.



## UDAL PARTZELAK GARBITU ETA KONTSERBATZEA

Biasteriko herritar talde batek Udalaren **erantzun-falta** azaldu zigun, kale batera sartzeko eskailerak eta finka bat (udalaren jabetzakoa) garbitu eta egokitzeko esku har zezan eskatzen zuen eskaera baten harira. Idazkian planteatu zutenez, kontserbazio faltak osasungarritasun arazoak eta suteak eragiteko arriskua ekar zitzakeen. Eskaera egin arren, ez zuten erantzunik jaso eta finkan ez zen neurririk hartu. Ondoren, Biasteriko Udalera jo genuenean udal-jarduerei buruzko informazio eske, kexagilearen idatzia jaso genuen, udal-zerbitzuek Udalaren jabetzako orubea egokitu zutela adieraziz. Kexagileak **udal-partzela baldintza onetan** izateko egindako garbiketa eta kontserbazioen berri eman zigun.

## ESKOLA 2.0 PROGRAMAKO WIFI BIDEZKO KONEXIOAREN NAHITAEZKOTASUNARI BURUZKO NEURRIAK

Arartekoak gomendatu zuenez, Eusko Jaurlaritzako **Hezkuntza** Sailak **hainbat neurri hartu ditu** Eskola 2.0 programa hezitzaileerako erabilitako eskolako ordenagailuen haririk gabeko konexioaren nahitaezkotasunaren gainean. Sailari zera eskatu genion, programa honetara sartzeko baldintzak berrikusi zitzala eta berau garatzeko **irradi-frekuentzien emisio-mailak murrizteko neurriak** ezar zitzala. Horrez gain, ukitutako pertsonen partaidetza sustatu behar zuen eta alderdi desberdinak kontuan hartu, esaterako, irradi-frekuentziaren eremu elektromagnetikoetan epe luzean egoteak gizakiaren osasunean dituen arrisku posibleak. Epe luzean osasunean izan ditzakeen ondorioen gainean dauden ziurgabetasun zientifikoa eta gizarte-ardura gogoan izanda, Hezkuntza Sailari komenigarria iruditu zaio arreta-printzipioaren arabera jardutea eta hainbat neurri hartzea. Gaur egun, salbuespen gisa, posible da Eskola 2.0 programa hezitzaileera

kable bidez sartzea, geletan kableak jarri dituzten zentroetan, betiere sistemaren segurtasuna bermatzen bada. Era berean, wifi sarbide-puntuetan **irradi-frekuentziaren peko mailen murrizketa sustatzeko** ezarri da eta neurketak eta azterketak egiten jarraituko da, lortu nahi diren parametroen betearazpenaren gaineko **kontrol eta jarraipen** hobea egiteko.



## INGURUMENAREN GAINEKO INFORMAZIOA AZKAR, LEHENTASUNEZ ETA HILABETEKO EPEAN ESKURATZEA

**Agiri publikoak ikusteko eskubidearen** behar bezalako baliatzeari lotutako erreklamazioak jasotzen jarraitzen dugu. Eta, zalantzarik gabe, informazioa jasotzeko eskubide horrek ingurumen-arloan dauka garrantzi handia. Eskubide honi dagokionez, **bi ebazpen** eman genituen elkarte ekologista batek administrazio publikoaren esku zeuden **ingurumen-agiriak eskuratzeko eskaeretan** jasan zuen **atzerapenari** buruz, zehazki, Mutrikuko Portuko Plan Berezia aurreikusitako obren ingurumenaren gaineko eraginarekin lotutako agiriak eskuratzeari buruz. Eusko Jaurlaritzako Ingurumen eta Lurralde Politika Sailak halako eskaerei erantzuteko prozesua azaldu zigun. Oro har, eskaerei erantzuna jaso ahala, alegia, hurrenkera horretan, ematen zaie eta une jakin batzuetan, premia eta ebazteko lehentasuna kontuan hartuta. Kasu honetan, Sailak hainbat komunikazio izan zituen eta Mutrikuko portuari buruzko informazioa eta dokumentazioa bidali ahal zituen. Gauzak horrela, azaldu zuen, egoera jakin horretan, uneko lan-zamaren ondotik ezin izan zitzaizela erantzuna eman informazio-eskaera horri legezko epeen barruan.

Ondoren, elkarte kexagileak jakinarazi zigunez bilera bat egin zuten, eskatutako txostenetako bat jaso zuten eta beste eskaera erantzuteko zain zeuden.

Informazio hori aztertuta eta Ingurumen Sailaren erantzuna egiaztatuta, eskatutako agiriez gain, zenbait ebazpen eman ditugu eta **horietan informazio publikoaren gardentasunari eta berau eskuratzeko aukerari buruzko gomendio orokorrean** jasotako printzipio batzuk gogora ekarri ditugu.

Horietan bietan ingurumen-informazioaren **eskaerak al bait lasterren, lehentasuna emanik** eta Legean jasotako **hilabeteko epea** errespetatuz **izapidetu eta ebazteko betebeharra** azpimarratu dugu (lege horren bidez ingurumenaren arloan informazioa eskuratzeko, partaidetza publikorako eta justiziara heltzeko eskubideak arautzen dira). Epe hori bete ahal izateko, beste eskubide batzuk baliatzeko funtsezkoa dena -adibidez, erabaki publikoetan partaidetzari lotutako eskubidea-, euskal administrazio publikoek **baliabide tekniko eta elektroniko nahikoak** eduki behar dituzte.

Nolanahi ere, Eusko Jaurlaritzako **Ingurumen Sailaren jardunbide egokia** jaso dugu, alegia, elkarte ekologistekin eta herritar interesdunekin bilera informatiboak izatea ingurumen-arloko hainbat konturi eta arazori dagokienez. Horregatik, legezko betebeharraren osagarri gisa, interesgarria izan daiteke **beste formula batzuk bilatzea** informazio nahikoa helarazteko eta ingurumen-arloko gaietan interesa duten elkarten partaidetza hobetzeko asmoz.

## DERIBAZIO JUDIZIALAREN BIDEZKO FAMILIA ELKARGUNEEN ARAUDIA ETA FUNTZIONAMENDUA

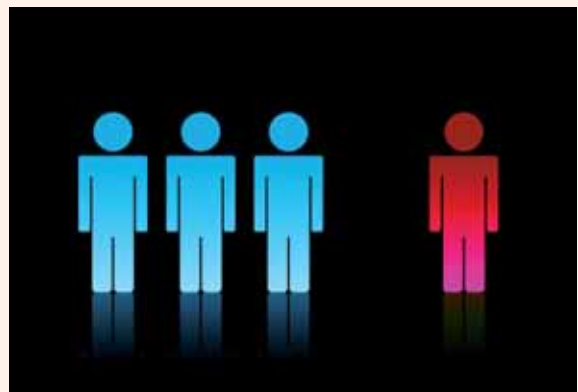


Arartekoak, Familia Elkarguneetan bizitako hobekuntzarekin pozik, gomendio honetan hobekuntza horretan aurrera egiteko hainbat neurri proposatzen ditu, bereziki epaitegiekiko lankidetzaren eta koordinazioaren esparruan. Gure ustez, **adingabearen goi-mailako interesa**, neurri handi batean, familia elkargunearen eta komunikazioen eta hartu-emanen kudeaketa edota ikuskapena agintzen duen agintaritzaren judizialaren arteko zein fiskaltzarekiko komunikazio arin eta zehatzaren mende dago. Horretarako, **Familia Elkarguneei adostutako neurriak azkar helarazi** behar zaizkie. Agintaritzaren judizialak eta fiskaltzak ere esku-hartzea burutzeko garrantzitsua den edozein baldintzaren inguruko informazio osoa bidali beharko liokete Familia Elkarguneari eta arintasunez erantzun beharko lukete Familia Elkarguneak antzematen dituen adingabeen beharren bilakaeraren aurrean. Arartekoak Familia Elkarguneen gainean duen kezka aspaldikoa den arren, gomendio hau 2011n eta 2012an egindako ikerketa-lan baten emaitza da, Euskal Autonomia Erkidegoen epaitegietatik bideratutako Familia Elkarguneen araudiaren betearazpen maila aztertzea helburu duena.

## BERMEAK BAKARRIK DAUDEN ADINGABE/GAZTE ETORKINEN ARRETAN

Bakarrik dauden adingabe etorkinen eskubide eta bermeei buruzko gomendio honetan, Arartekoak Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Gaien Sailari eskatu dio EAE osoan **jarduera-protokolo komuna** egin dezala. Bertan parte hartu beharko dute Fiskaltzak, Gobernu Azpiordezkaritzek, poliziek, Segurtasun, Herri Administrazio eta Justizia eta Osasun Sailek eta foru aldundietako adingabeak babesteko zerbitzuek eta, horrez gain, beren funtzioak eta jarduerak ezarriko dira. Ezinbestekoa da protokolo horrekin batera adingabeen **eskubide eta bermeak zehatz-mehatz betetzea** berehalako arretaren, zaintzaren, egoitzaren edo tutoretzan harreraren nahiz lagapenean, Fiskaltzak adina zehazteko dekretua ematen duenetik, baldin eta adinez nagusiak direla adosten bada. Arartekoak

bereziki azpimarratu du adingabe horiek **babes-baliabideetatik irteten direnean izan behar duten gizarte-laguntzaren eta/edo behar bezalako bideratzearen garrantzia**.





## DOKUMENTAZIO KLINIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEAK EBAZTEKO OINARRI GISA BALIO DUTEN IRIZPIDEEN EGOKITZAPENA

Dokumentazio kliniko ikusteko eskubidea araudian jasota dago, zenbait muga ezarri diren arren. Hainbat kexa-espeditetan, gehienak *hildako pertsonen senideek aurkeztuak*, Osakidetzako ukapenen aurretik ez zen sarbidea mugatzeko legeak aurreikusten dituen kasuen azterketarik egin. Hau da, ukapenek mugaketa horiek aipatzen dituzte, baina baztertu dituzten kasuak multzo horren barruan dauden ala ez egiaztatu gabe. Ondorioz, informazio hori **eskuratzeo eskubidea justifikaziorik gabe mugatzen da**. Hori dela-eta, **gomendio bat** egin dugu, dokumentazio kliniko ikusteko eskaerak eskubide hori erregulatzen duten arauak aplikatuz ebazten direla bermatzeko.

Ezin dugu ahaztu dokumentazio kliniko eskuratzeari dagokionez dauden mugak titularrek daukaten **intimitaterako eskubidearekin** lotuta daudela, baina egia da, era berean, hil ostean, antolamenduak senideei zenbait eskubide aitortu dizkiela. Gaixoak berak historia kliniko ikusteko aurkeztutako eskaerei dagokienez, aipatutako dekretuak dio eskaeraren arrazoia eta helburua justifikatu behar direla. Xedapen hori aipatutako informazioa ikusteko eskubidearen gauzatzea galarazteko arrazoitzat jotzen baldin bada, mugaketa desegokia litzateke.

## BURU-OSASUNEKO ARAZOAK DITUEN PERTSONA BERE BORONDATEAREN AURKA OSPITALERATU BEHAR DENEAN PERTSONA HORREN ESKUBIDEAK BENETAN EZAGUTZEN DIRELA BERMATZEKO NEURRIAK HARTZEKO BEHARRIZANA

Hainbat kexa-espedita jaso ditugunez pertsona interesduna bere borondatearen aurka ospitaleratu izana salatuz, Arartekoak ofiziozko espeditentza ireki zuen honelako egoeretan **Prozedura Zibileko Legean (PZL) aurreikusitako neurrien betearazpena aztertzeo**. Aztertutako kasuek eragin dizkiguten zalantzek eta Osakidetzako Buruko Osasun Sareko profesionalekin egindako kontrasteak **azpimarratu egiten dute** PZLren arabera gaixoei dituzten **eskubideen ezagutza erreala eta eraginkorra bermatzen dituzten neurriak** borondatearen aurkako ospitaleratzeari buruzko protokoloan **gaineratzeko beharra**. Hau da: epaitegiari jakinarazpena egiteko epeak; agintaritza judizialean zeure burua defendatzea; interesdunak hirugarren pertsona baten agerraldia eskatzea agintaritza horrek entzun dezan; prozesuan bere defentsan eta ordezkartzan agertzea; auzitegiak ospitaleratzeari buruz hartzen duen erabakiaren aurka apelazio-errekurtsoa jarri ahal izatea, etab.

Horretarako, **Arartekoak hainbat neurri proposatu ditu**, besteak beste **pazientearentzako idatzizko informazio-agiri bat** izatea, bere eskubideak barne hartuta; pertsona ukituari bere eskubideak irakurri zaizkiola eta ulertzen dituela jasota uzten duen bideren bat prestatzea; bereziki sentikorrek diren datuen babesa bermatzea... Gainera, ezinbestekoa da **protokoloa** ospitaleratze psikiatrikoko unitateak dituzten EAEko **ospitaleetako praktika klinikora hedatzea**, horretarako baliabideak ezarri eta profesionalak prestatuz.



## ABOKATU ELKARGOETAKO ORIENTAZIO JURIDIKOKO ZERBITZUEK ETA DOAKO LAGUNTZA JURIDIKOKO PROBINTZIA BATZORDEEK DOAKO JUSTIZIA ESKUBIDEA ESKATZEN DUTEN PERTSONEN DATU FISKALAK ESKURATZEKO AUKERA

Krisi ekonomikoaren testuinguruan, **Doako Justiziaren eskaerak nabarmen handitu dira** eta horiei erantzuna emateko baliabideak, aldiz, gutxitu egin dira. Era berean, ugaritu egin da eskubide hori baliatu eta izapidetzeko atzerapena agerian jartzeko Arartekora jotzen duen pertsona kopurua, baita aurkeztu beharreko agiri guztiak osatu arte epaitegira hainbat alditan joateak dakarren denbora galera ere. Hori dela eta, gomendio honetan, Arartekoak foru aldundiei eta Eusko Jaurlaritzako Justizia Sailari eskatu die **Laguntzako Juridikoko Probintzia Batzordeek eta Orientazio Juridikoko Zerbitzuek** beharrezkoa duten **zerga-informazioa izateko neurriak har ditzatela eta hitzarmenak sina ditzatela**. Informazio hori eskatzaileen berriazko baimen eta ondoretarako soilik lagako da.

Horren harira, **Foru Ogasunek oso egiteko garrantzitsua** burutzen dute, haien ziurtagirien bidez egiaztatzen baitute eskatzaileek, gehienek, ondarearen, garatutako jardura ekonomikoen eta jasotako errentaren arloan eskatzen zaizkien baldintzak betetzen dituztela. Orain arte, pertsona horiek eskuratu behar zituzten ziurtagiriak eta aurrez aurre aurkeztu, administrazioaren esku dauden datuak diren arren. Hori ez litzateke beharrezkoa izango Abokatuen Elkargoetako Orientazio Juridikoko Zerbitzuak eta kasuan kasuko lurralde historikoko Doako Laguntza Juridikoaren Batzordeak datu horiek zuzenean eskuratzeko aukera izango balute, betiere, aurretik titularraren baimena izanda. **Aldundiek** dagoeneko adierazi dute Arartekoak **proposatutako neurriak hartuko dituztela**.





## JENDEARI IREKITAKO ESTABLEZIMENDU PRIBATUERA SARTZEKO ORDUAN BEREIZKERIAREN DEBEKUA ETA ONARPEN ESKUBIDEAREN ERABILERA ARAUTZEN DITUEN ARAUDIA ETA ERREKLAMAZIOAK TRAMITATZEKO BERME SISTEMAREN ETA ZIGOR PROZEDURAREN ARAUKETA ETA APLIKAZIOA BERRIKUSTEKO BEHARRIZANA

**Sarrera ukatzeko eskubidea** jendearentzat zabalik dauden establezimendu pribatuetako titularrek daukaten ahalmen bat da eta, horren arabera, sartzeko baldintzak eta establezimendu horietan geratzeko baldintzak zehaztu ditzakete, betiere, legezko muga batzuk errespetatuz. Hala ere, **muga horiek ezin dituzte pertsonak** euren jatorri nazional, genero, erlijio, iritzi edo beste edozein inguruabar pertsonal edo gizarte-egoeragatik **baztertu**. Arrazoi horiek oinarritzat hartuta, pertsona jakin batzuei establezimendu publiko batean sartzeko aukera ukatzeak (eta beste batzuei ez) tratu iraingarria eta umiliagarria

eragiten du. **Pertsona guztiek jendearentzat zabalik dauden establezimendu pribatuetan berdintasun-baldintzetan sartzeko eskubidea daukate.** Taberna edo diskoteka batera sartzea galarazi zaien atzerritarren kexak jasota, eta euskal administrazio publikoak erreklamazio horiei ematen ari diren erantzunak aztertzeke ofiziozko jarduera eginda, Arartekoari beharrezkoa iruditzen zaio ikuskizun publikoetan eta aisi jardueretan **ondarpen-eskubideari** eta bereizkeria-debekuari buruzko **arauketa hobetzea**, baita eta **zigor-prozedura eta berme-sistema** hobetzea ere.



## AURRETIAZKO ERROLDAREN ONDORIOZKO MUGA, OSASUN SISTEMA NAZIONALEAN ASEURUDUN IZAERA EZ DUTEN PERTSONEN ESKUTIK OSASUN LAGUNTZA ESKURATZEAN

16/2012 Legegintzako Errege Dekretua onartzean aldaketa garrantzitsuak egon dira osasun-laguntza publikorako eskubidean. Horietako bat, **kolektibo jakin batzuk** (administrazio-egoera irregularrean dauden atzerritarrak) **osasun-laguntzarako eskubidetik baztertua**, premia-egoeretan salbu. Halako egoerak zuzentzeko, EAEk kolektibo horren egoera hobetzen zuen eta arreata ahalbidetzen zuen Dekretua onartu zuen, baldin eta pertsona horiek urtebeteko egoitza egiaztatzen bazuten. Baina arau autonomiko hau kautelaz etenda geratu zen, Estatuak errekurtsioa jarri zuenean.

Auzitegi Konstituzionalak Eusko Jaurlaritzaren alegazioak onartu zituen, pertsona horien laguntza publikoa eskuratzeko eskubidea hedatzen duen artikulua etendura altxatzeari dagokionez. Arartekoak ere ulertu zuen bidea zabalik zegoela

gure autonomia-erkidegoak kolektibo honen osasunerako sarbidea bidera zezan. Ondorioz, 114/2012 Dekretuan arreterako eskatutako **urtebeteko baldintza egokitu** zitekeen. Baldintzak betetzen dituzten pertsonak osasun-laguntzarako eskubidearen egiaztatzea lortzeko prozedura arautzen duen Agindua onartzean, hala ere, zera iradoki zen, Osasun Sailak urtebeteko baldintzari eustea erabaki zuela.

Baina, gure ustez, bestela joka zitekeen eta **gomendio orokor** hau egin genuen, erroldaren **urtebeteko muga berrikus zedin**, Osasun Sistema Nazionaleko asegurdun edo onuradun ez diren pertsonen osasun-arreterako benetako sarbidea ahalbidetze aldera. Gure gomendioaren ostean, Estatuak uztailaren 4ko Aginduaren aurka jo zuen, Auzitegi Konstituzionalak egindako iruzkinak gorabehera.

## ALDI BATERAKO KONTRATAZIO POLTSAK ERREGULATZEN DITUEN ARAUETAN BEREIZKERIA POSITIBORAKO NEURRIAK EZARTZEA, EZINTASUNEN BAT DUTEN PERTSONEK ERRAZTASUN GEHIAGO IZAN DEZATEN BEREN EZAUGARRIETARA EGOKITZEN DIREN LANPOSTUAK ESKURATZEKO

Pertsona batek Arartekoarengana jo zuen, enplegu publikorako sartzeko deitzen diren hautaketa-prozesuak amaitzean eta aldi baterako kontratazio-poltsak eratzean ez delako neurri positiborik aplikatzen horietan dauden eta ezintasunen bat duten pertsonentzat, beren laneratze integrala lortzeko asmoz. Kontuan hartuta aldi baterako kontratu-modalitateak eta bitarteko langileen izendapenak behin betikoak baino ugariagoak eta malguagoak direla, eta gaur egun biztanleriaren zati handi batek, orokorrean, eta ezintasunen bat duten pertsonak, bereziki, lana eskuratzeko duten bide urrietako bat direla, ofiziozko espediente bat hastea erabaki genuen. Eskuratutako informazioa aztertuta, oraindik halakorik ez duten administrazioei **gomendatu** diegu **aldi baterako euren kontratazio-poltsak**

**erregulatzen dituzten arauetan diskriminazio positiboko neurriak ezar ditzatela**, ezgaitasunen bat duten pertsonak errazago eskura ditzaten euren ezaugarrietarako egokiak diren lanpostuak.



## OZTOPO ARKITEKTONIKOAK DITUZTEN EGOITZA ERAIKIN KOLEKTIBOETAN IRISGARRITASUN UNIBERTSALA BERMATZEKO BEHARRIZANA, BATEZ ERE IGOGAILUAK INSTALATZEAREN BIDEZ

Igogailuak instalatzea eta irisgarritasuna bermatzea ezinbestekoa da Euskadin garaiera jakin bat duten erabilera publiko nahiz pribatuko eraikin guztietan. Hala ere, oraindik ere irisgarritasun-arazoak daude baldintza hauek indarrean sartu aurretik eraikitako eraikin askotan. Lehendik eraikitako eraikinetan irisgarritasun unibertsala bermatuko duen legezko esparrua ezartzeko zailtasunak askotarikoak dira. Horretarako, **eraikinen birgaitzea eta hiria biziberritzea arautzen dituen araudia** garatzeko planteatu dugu, eraikinaren irisgarritasun osoa eraikinen kontserbazioarekin lotutako betebeharrak gisa berariaz gehi dadin.

Araudi hori aplikatuz, Eusko Jaurlaritzak, udalekin koordinatuta, **hiria biziberritzeko tresnen garapena sustatu** behar du –teknikoki

eta ekonomikoki–, halako guneetan non herritarren zati esanguratsu bat eraikin gehienek irisgarritasun-arazoak dituzten eremu batean bizi den. Lehendik eraikitako eraikinetan igogailuak instalatzeari dagokionez, Eusko Jaurlaritzako etxebizitza-arloak eraikinetan segurtasun eta bizigarritasun egokia bermatzeko kontuan hartu beharreko **gutxieneko irizpide teknikoak** eta espazioak antolatzeko irizpide batzuk zehazteko jarraibideak eman behar ditu. Era berean, udalek lehendik eraikitako eraikinetan igogailuak instalatzeko eta, hala balegokio, espazio publiko zein pribatuak betetzeko beharrezkoak diren segurtasun eta bizigarritasun-irizpide teknikoak **jaso eta moldatu** beharko lituzkete euren **eraikuntza-ordenantzetan**.





Arartekoa Eusko Legebiltzarreko presidentearekin

## E-INKLUSIOA ETA EUSKADIN HERRITARREK IKT-EN BITARTEZ GIZARTEAN ETA EREMU PUBLIKOAN DUTEN PARTAIDETZA

Informazioaren eta komunikazioaren teknologiak (IKTak) gure bizitzen osagarri izatetik horietan zeharka eta etengabe sartzera pasa dira. Eskolan, lanean, administrazio eta banku-erakundeekiko harremanetan, dibertitzeko eta komunikatzeko moduan... ageri dira. Horrenbesteko presentzia dute, non pentsa genezakeen horiek ez ezagutu edo erabiltzeak egungo gizartean bazterkeriaren faktore sortzailetzat jo litezkeela.

Mundu-mailako krisiko eta gizarte-ezinegoneko testuinguruak argi uzten du erronka berriak eta zaharrak daudela, jarduteko modu berriak eta herritarren parte-hartzea eskatzen dituztenak. IKTek partaidetza hori erraztu eta sustatu dezakete, eta, horrenbestez, euskal gizartearen e-inklusio maila zein den, nor geratzen ari den kanpoan, beharrezko gisa ikusten den edo parte hartzera zerk motibatzen gaituen ikertu nahi izan dugu.

Pertsonak jabetuntza digitalaren fase batean edo bestean kokatzeak **eten digital desberdinak** daudela erakusten digu:

- Sarbidearen eten digitala.
- Erabileraren eten digitala.
- Eskuratzearen eten digitala.
- Parte-hartzearen eten digitala.

Banaketa hori dela-eta, beharrezkoa da hainbat alderdi ikertzea: zeintzuk diren eten digital

batzuetan eta besteetan dauden pertsonak edo taldeak, zer faktore dauden eten horien atzean eta zeintzuk diren politika publikoetatik horien arintzea sustatzeko aukera emango duten beharrezko neurri zuzentzaileak.

Amaierako emaitza gisa, gogoeta, datu eta ondorioak lortzeaz gain, Arartekoak euskal administrazio publikoei IKTen inguruan epe labur eta ertainean azpimarratu beharreko alderdien inguruan zuzendutako **gomendio** jakin batzuk erdietsiko dira, eten digitalen ezabapenean aurrera egiten jarraitzeko, gizartean ahulenak diren gizarte-talde, gutxiengo etniko eta kolektiboak gizarte-ongizatean sartuko direla bermatze aldera.

### Sarbidearen eten digitala

- Euskal familien % 34,2k ez du interneterako konexiorik.
- Ematen du Euskadin telekomunikazio-azpiegituren eskuragarritasuna ez dela sarbidearen etenaren arrazoi nagusia.
- **Adinaren eta IKT ekipamenduaren artean harreman estua dago.** 65 eta 74 urte bitarteko pertsona bat gutxienez duten familien % 70,7k ez dauka ordenagailurik.
- **Adineko pertsonen** artean IKTak erabiltzeko oztopo nagusienak beharrik eza edo erabiltzeko gogorik eza dira.

### Erabileraren eten digitala

- Euskadiko biztanleen eskutik IKTen erabileraren gaineko eboluzioa etengabea izan da.
- 65 urtetik gorako biztanleen % 86,1ek ez du ordenagailurik erabiltzen.
- Telefonia mugikorrak **adineko pertsonen** artean erabileraren etena saihesten baitu.
- IKTen erabilerako genero-etena batez ere 45-54 adin tartetik aurrera antzematen da.
- Ikasketa-maila baxuak edo jarduerarik gabe egoteak zuzeneko harremana dute IKTen erabilera-portzentaje baxuekin.
- Internet erabiltzeko arazoak, osasunari edo enpleguari buruzko informazioa bilatzearekin lotuta, honakoen atzetik daude rankinean: informazioaren bilaketa, posta elektronikoen erabilera, komunikabideen kontsulta edo aisialdi-zerbitzuen erabilera.

### Eskuratzearen eten digitala

- Euskadin Internet erabiltzen duten biztanleen % 13,5ek uste du IKTak erabiltzeak ez diola hobekuntza zehatzik ekarri bere bizitzaren ezein arlotan.
- **Emakumeek** IKTen erabileraren **eragin positibo handiagoa** antzematen dute.
- Etorikinen % 65,5ek uste du bere harreman pertsonaletan eragin positiboa izan dutela, baina ez diotela enplegua bilatzeko bidea erraztu.
- Internet erabiltzen duten biztanleen % **56,6k** uste du **IKTak erabiltzeko ezintasuna gizartean baztertua izateko arrazo**i izan litekeela.

### Partaidetzaren eten digitala

- Hiritarren partaidetzak duen eraginari dagokionez, biztanleriaren % 33,6k uste du partaidetza hori ez dela oso erabilgarria.
- % 41,2k nahiago du interneten bidez aritu Administrazioako zerbitzuekin komunikazioan eta % 45ek, aldiz, aurrez aurreko harremana nahiago du.
- **Biztanleen ustez, honako alderdi hauetan IKTek inpaktu positibo handia eduki dute:** erakundeak herritarrei hurbiltzean, bizitzaren kalitatea hobetzean eta erakundeetan herritarren parte hartzea handitzean.
- Euskal administrazio publikoak hiritarren partaidetza sustatzeko urratsak ematen hasi dira.

- Euskadiko administrazio publikoren batekin izapide elektronikoren bat burutu duten biztanleen artean, bakarrik % 4,5ek adierazi du esperientzia ez dela onuragarria izan.

- **Gabezi garrantzitsua antzeman da:** euskal administrazio publikoetan hiritarren partaidetza arautzen duen berariazko araudi-esparrua falta da.

### GOMENDIOAK

#### E-inklusioari dagokionez:

Adina, sexua, diru-sarrera maila eta jatorri geografikoa inklusioaren inhibitzaile argiak dira, IKTen bidez. Hori dela eta, administrazio publikoei **gomendatzen diegu bizitzan zehar IKTen irakaskuntza integratzeko programak diseinatzeko**, gizarte-inklusioarekin lotutako gaitasun digitalak indartzeko, IKTak adineko pertsonengana hurbiltzeko, gizarte-erakundeek eten digitala arintze aldera egiten dutenari balioa emateko, erakunde arteko koordinazioa eta lankidetzak sustatzeko, eta adingabeei eta gazteei interneten erabilera segurua helarazteko.

#### E-partaidetzari dagokionez:

Arlo publikoan parte hartzeko desioa igarri da, ia modu berean bide elektronikoen bidez eta aurrezko aurreko bidearen bidez, eta nagusiki erakundearenak ez diren webguneetan, baina begien bistakoa da oraindik ez direla antzeman partaidetza horren benetako erabilera eta ondorioak.

**Beharrezkoa eta premiazkoa da gizarte-partaidetzaren oinarriak, modalitateak eta ondorioak ezartzen dituen testuinguru arauemaile bat sortzea.** 2011. urtean Arartekoak, Gomendio Orokorren bidez, hiritarren partaidetza hori legitimatzeko, bideratzeko eta egituratzeko ezinbestekotzat jotzen dituen printzipioak adierazi zituen.



## HAUR ETA NERABEENTZAKO BULEGOA

Haur eta Nerabeentzako Bulegoak 2013an egindako lana, ikuspegi kuantitatibotik, honela labur daiteke: **319 kexa-espeditu izapidetu ditu, horietako 35 ofizioz**, gizarte erakundeekin makina bat lankidetzaz bideratu ditu eta topaleku-eta eztabaida-foroetan parte hartu du. Horrez gain, haurren eskubideen egoeraren azken gogoetarako **diru-sarrerak bermatzeko euskal sistemari lotuta dauden** eta adingabe kopuru handia duten familiek aurkeztutako **883 erreklamazio** aintzat hartu dira. Hala, esanenez beste 236 kexa-espeditu haur eta nerabeei eragin diela; horiek guztiek baliabide ekonomiko eskasak dituzte.

**Krisiak euskal haurren izandako eraginari** buruz 2013. urtearen hasieran aurkeztutako azterlanaren datuek konparaziozko datuak aipatu zituzten. Alegia, egoera Espainiako gainontzeko beste errealtate batzuk bezain larria ez izan arren, adierazle askotan okerrera egin dela antzeman da eta, ondorioz, adierazi behar genuen egoera kezkarritzat jo behar ez bagenuen ere, alerta mantendu behar zela jazo zitekeen bilakaera negatiboaren aurrean. Aurten lanaren zati handi batek gai hori jorratu du eta bertatik **3 alderdi** atera ditugu: **haurren pobrezia**ren aurkako **estrategiak garatzeko beharra** -bertan, familia pobreen edo ballabide eskasak dituzten familiei laguntza ematea aintzat hartu beharko da-; **prebentziozko jarduerak azpimarratu**, larritasun handiagoko egoeretan esku-hartzearen kostu ekonomikoa, pertsonala eta soziala saihestea gain, gizarte garapenerako eta kohesiorako bidea ematen du; eta **konpentsaziozko politikak indartu**, krisiak lehenago, gogorrago, luzeago eta eragin kaltegarriagoekin eragiten baitie gizarte desabantaila egoeran dauden pertsona eta taldeei.

**Hezkuntzaren** arloan onarpen prozesuei eta garraioari buruzko kexak errepikatu izana gailendu dugu. Krisiaren egungo egoeraren ondotik, gainera, zenbait hezkuntza-eragilek esan dute kezkatuta daudela aipatu egoera horrek **eskola-jantoki** zerbitzuari eragin baitiezaioke familiek kuota ordaindu ezin dituztenean. Hainbat eskualdetan **0 eta 3 urte bitarteko** hasierako etapan hezkuntza-erakundearen inguruan arazoak dirau eta aurten lanbide-heziketa gehitu behar diogu -eskaria handiagoa baita lan merkatuan sartzea zaila den testuinguruan-. Azkenik, plan,

# ESKUBIDEEN

programa eta gidaliburuetan egindako hezkuntza-orientazioak geletako egunerokoan isla daitezela lanean jarraitzeko premia azpimarratu dugu.

**Familien** arloan geroz eta gehiago bultzatu behar dira kultura, gizarte eta ekonomia-aldaketa handiak, gure ekonomia-jardueran familien premien erabateko integrazioarako ikuspegi berriak irekiko dituztenak. Etxeko lanen, atsedeen, aisiaren espazioa edo borondatezko eta ordaindu gabeko gizarte-partaidetzarako beste modu batzuen espazioa onartuko dituzten **mentalitate-aldaketarako** prozesuen buru izan behar dira botere publikoak.

**Babesik gabeko egoeran dauden haurrentzako gizarte zerbitzuen** esparruan, baina baita familiarenean, justiziarenean eta hezkuntzarenean ere, beharrezkoa da hainbat neurriren inguruan aurrera egitea, esaterako, helduen arazoak seme-alabei helaraztea saihesteko duten horietan edo haurrok manipulazteraino heldu arte gatazketan





# N UHARTEA

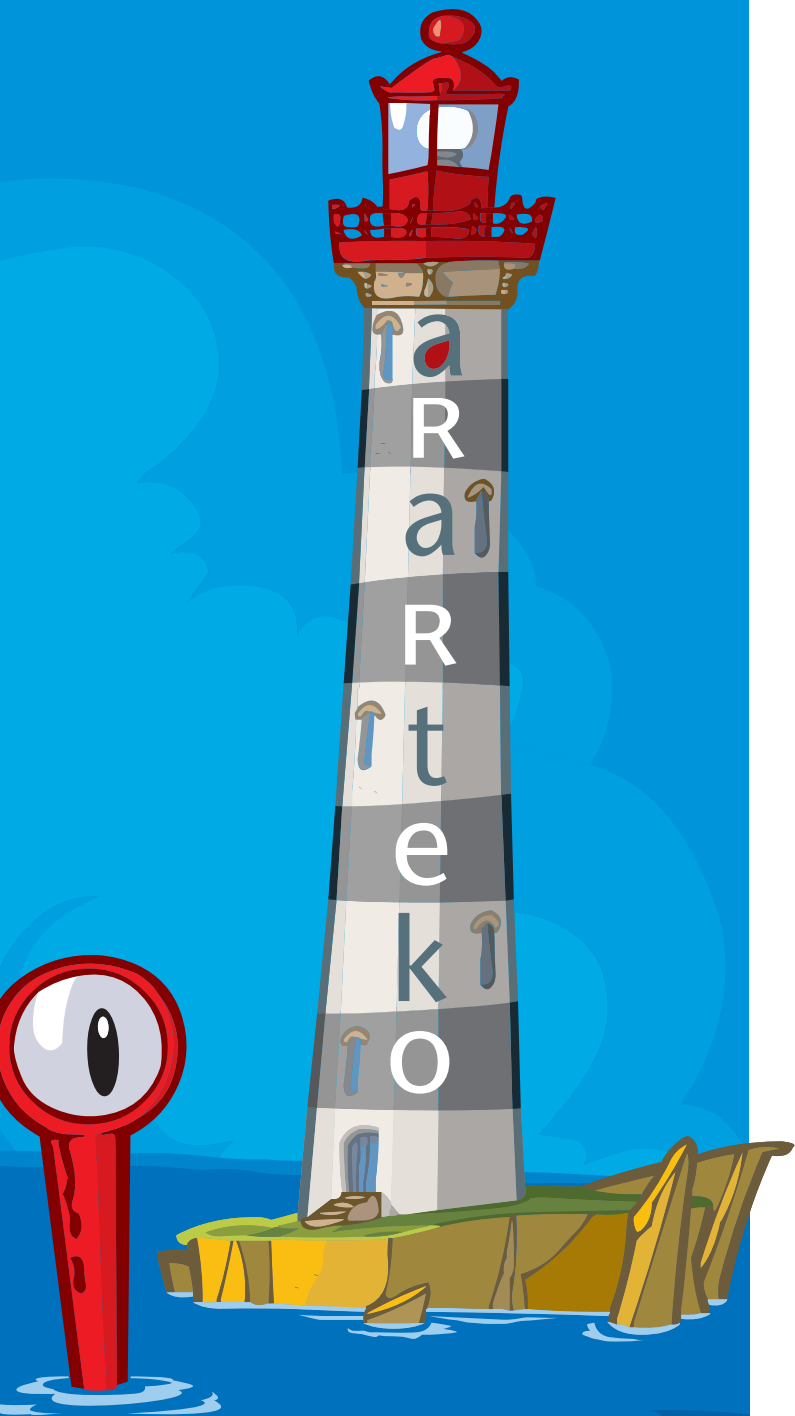
sartzea eragotziko duten horietan. Hala, komenigarria da **adostasunaren kultura eta bitartekaritza bultzatzea**, gurasoak banantzen direnean beti haurren eta nerabeen interes gorena errespetatzen eta interes horri lehentasuna eman diezaioten lagunduz.

Horrez gain, **gizarte eta hezkuntza-arloko esku-hartzearen zerbitzuak** definitzerakoan, batez ere, lehen mailako arretaren esparruan, gizarte zerbitzuen egungo legeak adierazitako komunitate eta prebentzio izaerarekin. Horrek esan nahi du denbora luzez finkatuta dagoen haurren babesgabezia gainditu behar dela indar eta koherentzia gehiagorekin esku-hartzeak txertatzeko pobrezia, ahulezia edo gizarte bazterkeria egoeretan edo haurrei eragiten dieten gatazka komunitarioetan.

2013an **eskola-kirolaren** arloko kexa esanguratsuenek elementu komun bat izan dute: oraindik ere **genero-indarkeriaren irizpideen aplikazio eskasa** kirol-eskaintza diseinatzean eta kirol-jarduerak antolatzean.

**Buruko osasun arazoak** dituzten haurren arretari dagokionez, aurrera egin da errehabilitaziorako bitarteko egiturak hornitzen, haurren eta gazteen ospitaleen inguruan eskasia antzeman bada ere. **Kronikotasunaren estrategiaren** hainbat ildotan aurrerapenak daude, adibidez, *erakunde sanitario integratuak* sortzea, laguntza-bideak eratzea, eskumen profesional berriak gehitzea eta laguntzaren jarraitutasunerako planak erabiltzea. Hala ere, hainbat gai -jaioberrien baheketa programa gauzatzea edo linfedema duten pertsonen arreta ematea- nolabaiteko moteltzea pairatzen ari dira.

**Mendetasun egoeran dauden haurrek** aurre egin behar dieten zailtasun horiek eta mendeko pertsonen oro har dituztenak funtsean ez dira desberdinak. 2011. urtean onartutako arreta goiztiarraren ereduaren ezarpen- eta garapen-mailaren berri eduki nahi izan dugu. Hala, antzeman dugu bertan jasotako proposamenak eta aurreikuspenak gauzatzen urrats handiak jazozen ari direla eta proiektu batzuei emandako bultzadak eta erakundeen babesak agerian jarri duela tartean dauden eragile guztiak arreta goiztiarra sustatzeko duten interesa.



Azkenik, **haurren eskubideen inguruan gizarte-kontzientzia** indartu eta zabaltzeko deia luzatu nahi dugu berriz ere. Besteak beste, **iritzia adierazteko eskubidea**, Haurren Eskubideei buruzko Hitzarmenean jasotako **informazioa eman eta jasotzeko eskubidea**. Horregatik, bizitzaren alderdietan adingabeen partaidetza bermatuko duten **benetako parte-hartze egonkorren** bideak artikulatzen aurrera egiten jarrai dadin animatu nahi dugu.

## ARGITALPENAK

- *Eusko Legebiltzarrentzako Txostena*, Arartekoaren erakundeak aurreko urtean gauzatu duen lana jasotzen duena.
- *E-inklusioa eta Euskadin herritarrek IKTen bitartez gizartean eta eremu publikoan duten partaidetza*. Informazioaren eta komunikazioaren teknologiak (IKTak) gure bizitzen osagarri izatetik horietan zeharka eta etengabe sartzerara pasa dira. **Txosten berezi** honetan, Arartekoak honakoak ikertu nahi izan ditu: zein den euskal gizartearen e-inklusio maila, nor geratzen ari den kanpoan, beharezkotzat jotzen den edo euskal administrazio publikoek zein motibazio duten IKTen erabileran epe labur eta ertainean jorratu beharreko alderdien gainean parte hartzeko, **eten digitalak** ezabatzen aurrera jarraitzeko asmoz, gizarte-ongizaterako kaltetuen dauden gizarte-taldeek, gutxiengo etnikoek eta kolektiboek IKTen erabilera dutela bermatze aldera.
- *Herritarrek finantza-erakundeekin dituzten harremanetan dauzkaten eskubideen babesa*. UPV/EHUko Udako Ikastaroan (Donostian egina eta Arartekoak antolatua) aurkeztutako ponentzien bilduma.



## Tresna telematikoaren erabilera sustatzeko lankidetzaren hitzarmena

Eusko Jauraritzako Herri Administrazio eta Justiziako sailburua den Josu Erkorekak eta Iñigo Lamarca arartekoak lankidetzaren hitzarmen bat sinatu zuten teknika eta baliabide elektronikoak, informatikoak eta telematikoak erabil daitezzen bi erakundearen arteko harremanetan. Hitzarmen horren arabera, bi alderdiek adostu zuten ziurtagiri elektronikoak erabiliko zituztela beraien arteko agiri-trukeetan eta komunikazioetan.

Hitzarmen hau martxan jartzean, hobetu egiten da Jauraritzaren eta Arartekoaren arteko harremanen eraginkortasuna eta azkartasuna, eta horrek berebiziko garrantzia du kalitatezko zerbitzu publikoak emateari begira.

## JARDUNALDIAK ETA EKITALDIAK

Pertsonen finantza-erakundeekin harremanetan dituzten eskubideei buruzko udako ikastaroa

**EHUko Udako Ikastaroen** XXXII. edizioaren barruan, Arartekoak honako jardunaldia antolatu zuen: *Pertsonen eskubideak babestea finantza-erakundeekin dituzten harremanetan.*

Azken urteetan, gure gizartea jasaten ari diren **ekonomi eta gizarte-krisiaren** ondorioz, hiritarrak **babesik gabe eta ahulezia** betean sartuta ikusi ditugu, finantza-zerbitzu eta produktu batzuk eskuratu zituztelako. Era berean, familia-bizitzan eragin handia duten banku-ekintzak ere ikusi



«Informazioa eskuratzeko eskubidea, herritarren eskubide gisa» jardunaldia

Arartekoak Bilbon antolatu zuen honako jardunaldi hau: *Informazioa eskuratzeko eskubidea, herritarren eskubide gisa: hedabideen eta gizarte zibileko erakundeen eginkizuna.* Informazioa eskuratzeko eskubidea funtsezko eskubidea da, informazio-askatasunarekin eta botere publikoaren betearazpeneko printzipio gakoekin lotua, esaterako gardentasunarekin eta partaidetza aktiboarekin. Eskubide hori giza eskubideen nazioarteko zuzenbidean aitortua izan da, Europar Batasunaren esparruan, bai eta gure inguruko herrialdeetako gehienek legedietan ere. 2008. urtean Europako Kontseiluak lehenengo nazioarteko ituna hartu zuen honako gai honetan: Informazioa eskuratzeko eskubideari buruzko Hitzarmen Europarra. Espainiak oraindik ez du itun hori berretsi.



ahal izan ditugu. Egoera hori larritasun mailarik altuenera heldu da hipoteka-betearazpenekin eta ohiko etxebizitzaren galerarekin. Arartekoaren asmoa arazo horren gaineko eztabaida sustatzea zen, alde zuzeneko kontzeptu-ikuspegi hau oinarritzat hartuta: Bankuetako zerbitzuak interes orokorreko zerbitzuak al dira? Ikuspuntu horretatik, administrazioaren esku-hartzea zuzena izan behar da, erregulazioa eta kontrol eraginkorra barne hartuz. Aldi berean, estatuak bermatu behar du **hiritarrek** kontsumitzaile eta erabiltzaile gisa dituzten **eskubideak** legez babestuta daudela eta bankuen esparruko kontrataziotik sortutako betebeharrek oinarritzeko eskubide horiek errespetatzen dituztela.



## Gazteen lokalen erabilera arautzeko udal-jarduerei buruzko jardunaldia

Arartekoko teknikariak eta ehun bat euskal udalerritako politikari eta teknikariak EUDEL-en egoitzan bildu ziren, Bilbon, gazteen lokalen erabilera arautzeko udal-jarduera desberdinak aztertzeko lanaldi batean. Topaketa horretan, EAEn **gazteen lokalen erabilera arautzeko eta antolatzeko**, beren inguruan egokitzeko eta gazte-erabiltzaileen eta auzokide-erkidegoen arteko bitartekaritzarako gauzatutako udal-jarduerei buruzko erreferentziazko adibideak ezagutarazi zitzaizkien euskal udalei. Vitoria-Gasteiz, Portugalete, Abanto-Zierbena, Gernika-Lumo eta Elgoibarko udaletako ordezkariak mahai-inguru batean parte hartu zuten, gainerako udalerriei esperientzia hauen berri emateko.

Merkataritzako lokalak bilera eta aisialdirako lokal gisa erabiltzen dituzte gazteek eta hori geroz eta **errealitate nabarmenagoa** da gure udalerrietan.

Fenomeno horren ondorioz, gatazkak sortu dira jarduera horrek lokalen arriskuak prebenitzeko, ingurumena kontrolatzeko eta segurtasuna ziurtatzeko orduan duen posizioari dagokionez, bai eta inguruko auzokide-erkidegoarekin dituen harremanei dagokienez ere.



## Herriaren defentsarien koordinazio-jardunaldiak

Iñigo Lamarca arartekoak, erakundeko ordezkari batzuekin batera, **Herriaren defentsarien XXVIII. Koordinazio-jardunaldietan** parte hartu zuen, Lanzaroten. Urtero herriaren defentsa-erakunde eta defentsari autonomiko guztiak batzen dituen foro honen helburua **esperientzia trukatzeko** eta defentsa-erakunde guztien helburuak eta funtzionamenduari lotutako alderdiak bateratzea nahiz gai eta arazo komunak jorratzea da.

Edizio honetan, defentsariak zera aztertu zuten: *Ezgaitasuna duten pertsonen eskubideei buruzko Nazio Batuen Hitzarmenak Espainian duen aplikazioa*. Halaber, urtean zehar egindako prestakuntza-tailerren ondorioak aztertu zituzten, azkenean agintari publikoei zuzendutako hausnarketa eta proposamenak ateratzeko. Aurretiazko lan horretan hainbat alderdi landu ziren: Espainiako eta autonomia-erkidegoetako antolamendu juridikoa Ezintasuna duten pertsonen eskubideei buruzko hitzarmenera egokitzea; enplegua eta fiskalitatea; irigarritasuna eta oztopo fisikoen eta komunikazio oztopoen ezabapena.





© Amnesty International

- Amnisty Internationalen antolakuntzapean, Iñigo Lamarcak heriotza-zigorri buruzko mahai-inguru batean parte hartu zuen, Donostian. Ekimen hori Madrilen egindako **Heriotza Zigorren kontrako Munduko Kongresuaren 5. edizioan** sartzen da. Erakundearen esanetan, gaur egun 23.000 pertsona baino gehiago daude zigor-heriotzara kondenatuta munduko 60 herrialde ingurutan.
- Arartekoa Euskadiko **Amnisty Internationalerako Dibertsitate Afektibo-Sexualaren Taldeko** ordezkariekin batu zen, LGBTen eskubideen egoera aztertzeko. 80 herrialde inguruk homosexualitatea krimenez jotzen jarraitzen dute eta horietako 7k heriotzarekin zigortzen dute sexu-joera hori. Erakundeak «*Por ser quien soy. Homofobia, transfobia y crímenes de odio en Europa*» izeneko txostena entregatu zion arartekoari.



- Arartekoak **EAEko buru-osasunaren arretari** buruzko hitzaldia eman zuen Hurkoa Fundazioak antolatutako udako ikastaroan. Donostiako elizbarrutiko Cáritasek sortutako zaintza-fundazio honen helburua mendekotasun egoeran edo babesik gabe dauden adinekoak edo buru-gaixotasundun pertsonak babestu eta zaintzea da.

- Gutxitasun Fisikoa duten Bizkaiko Pertsonak Koordinatzeko Federazioak (**FEKOOR**) zuhurtasun-politikek **ezintasundun pertsonen eskubideetan eta bizi-kalitatean** izaten ari diren **eraginari** buruzko jardunaldia antolatu zuen Bilbon. Artekoak «Ongizate Estatuaren suntsipena. Kausak eta ondorioak» izeneko hitzaldiarekin eman zion hasiera topaketari.



FEKOORren jardunaldiko parte-hartzaileak

- Patologia Dualaren Espainiako Sozietateko burua den Nestor Szermanekin batera, arartekoak **Euskadiko Patologia Dualari buruzko IV. Jardunaldiei** amaiera eman zien, Bilbon. Patologia duala pertsona berak mendekotasun-nahasmendu bat eta buru-nahasmendu bat aldi berean ditueneko egoera izendatzeko erabiltzen da.
- Iñigo Lamarcak **Euskal Herriko Bakearen aldeko Koordinakundearen** agur-ekitaldian parte hartu zuen, Bilbon. Arartekoak laudatu egin zuen «*erakunde honetako emakume eta gizonek ia 28 urtez egin duten lan erraldoi, eredugarri eta goraipagarria*».
- Espainiako Boluntario Plataformak Madrilen ospatu zuen **Boluntario Lanaren Udazkenaren XVIII. Eskola** eta, bertan, Lamarcak honako hitzaldia eman zuen: “El tercer sector como pilar del nuevo Estado social”. Gobernu kanpoko erakunde honek boluntario-lanaren promozioa koordinatzen du, 79 erakunde barne hartzen ditu eta Estatu osoan 1.000.000 boluntario ordezkatzeko ditu.
- Arartekoak **Besarkatuz-La Posada de los Abrazos** elkarteak antolatutako mahai-inguruan parte hartu zuen, gizarte-eskubideen murrizketak eta gizartearen erantzuna landuz. Irabazi-asmorik gabeko erakunde hau Bilbon gizarte-bazterkeriaren kontra borrokatzeko lanean ari da.
- Bizkaiko Guraso Bananduen **ABIPASE** elkarteak **Familia Erantzukidetasunari** buruzko jardunaldiak antolatu zituen, amatasun eta aitatasun partekatua lantzeko. Topaketa horretan, arartekoak «Berdintasuna, familiaren erantzukizun partekatua eta adin txikikoaren interesa» izenburupeko hitzaldia eman zuen.



Julia Hernández genero-indarkeriaren kontrako biltzarrean

- Arartekoaren ondokoak parte hartu zuen **Genero Indarkeriaren Kontrako II. Biltzar Nazionala**an, Clara Campoamor elkarte feministak antolatutakoan.



- Julia Hernándezek, **Emakumeen Eskubideen Epaimahaian** behatzaile gisa parte hartu zuen. Ekimen hori Mugarik Gabek sustatu zuen, beste erakunde batzuekin batera. Epaimahaia eratzeko ekitaldian Iñigo Lamarcak ere parte hartu zuen, ekimenari bere babesa erakutsiz.
- Comisión de Ayuda al Refugiado de Euskadi-CEAR erakundeak **Genero-arrazoiengatiko jazarpenari eta asilo-eskubideari buruzko II. biltzarra** antolatu zuen Bilbon, Sexu-esplotazioa helburu duen emakume-salerosketa asilo-eskubidearen eremuan gaia lantzeko. Topaketa honetan Julia Hernández ondokoak parte hartu zuen.
- Gasteizen, Julia Hernándezek «**Indarkeriaren aurkako eta Bakearen aldeko Eskola Egunean**» parte hartu zuen, Mahatma Gandhiren heriotzaren urteurrenean. Kontzentrazioan Arabako hiriburuko ikastetxeetako mila ikasle baino gehiagok parte hartu zuten, mugimendu, elkarte eta erkidego desberdinetako gazteekin batera.

## IKASLEEN BISITAK ETA GAZTEIZTXO PROGRAMAREKIKO LANKIDETZA

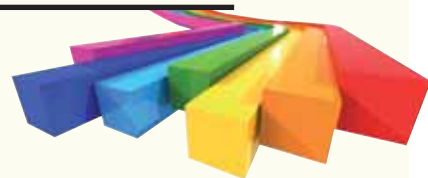
Arartekoaren ekintza-ildoetako batean, haur eta nerabeen eskubideen berri ematen da eta, halaber, **giza eskubide guztien errespetuaren kultura** hedatzen da haur eta nerabeen artean.

Hori dela eta, beste urte batez, Arartekoa Gasteizko Hezkuntzako Udal Sailarekin elkarlanean aritu da *Gasteiztxo albistegia* egiten.

Era berean, urtean zehar arartekoak hainbat hitzaldi eman ditu EAEko institutu eta ikastetxe desberdinetan. Horien artean, Goi mailako Lanbide Heziketako **Elorrieta - Erreka Mari** ikastetxeko ikasle talde bat ere egon zen entzuten. Zuzendaritza eta Administrazio

Laguntza eta Finantzak zikloetako ikasle hauek, dokumentazio juridiko eta enpresarialaren kudeaketa-moduluaren barruan, Estatuaren egitura eta haren erakunde nagusiak aztertzen dituzte.





## RAINBOW HAS PROIEKTUA: DIBERTSITATE AFEKTIBO-SEXUALA HEZKUNTZAREN EREMUAN

laz, Arartekoak **hezkuntzaren eremuko dibertsitate afektibo-sexualaren eskubideei** buruzko Europako bi proiektu desberdinetan izandako partaidetzari buruzko informazioa eman genuen (biak Europako Batzordearen Justizia Zuzendaritza Nagusiak sustatuko «Oinarrizko eskubideak eta hiritartasuna» izeneko erkidego ekintzako programaren esparruan finantzatuak): **Rainbow** (2011-2012) eta **Rainbow Has** (2013-2014) proiektuei buruz ari gara; azken hori Arartekoak zuzentzen du, 8 herrialdeko 13 erakunde desberdin koordinatuz.

2013. urtean proiektu honetako lehenengoaren emaitzak hedatu ahal izan ditugu, 2012an burutuak. Gainera, Rainbow Has proiektuan aurreikusitako jardueretako asko garatu ahal izan ditugu. Zehazki, herrialde desberdinetan egindako azterlanak eta **ikerketa burutu** ditugu, jarraitu beharreko estrategia, beharizan eta diskurtsoei buruz, hezkuntzaren eremuko jarrera trans-homofobikoei eta estereotipoei dagokienez.

Gaur egun ikertu diren **herrialdeetako** (Euskadi barne) **testuinguruaren azterketa desberdinak** ditugu, baita aztergaien emaitzak ere, familiekin eta familia elkarteekin egindako eztabaida taldeetan, elkarrizketetan eta metodologia kualitatiboan

oinarrituta. Halaber, guraso bakarreko familien eta eraso homofobiko edo transfobikoa jasan duten seme-alabadun familien gaineko azterlanak ere baditugu. Ikerketa gauzatu duten herrialde guztietarako agiri bateratu bat ere egin da.

Orain arte ondorio nagusiek **aldeak** erakutsi dituzte **herrialde bakoitzaren berezitasunen arabera**, baina agerian utzi dute «*armairutik irtetea*» zaila dela beti, nahiz eta LGTBen eskubideak, harreman egonkorak edo ezkontzeko eskubideak aitortzen dituen legedidun herrialdeetan prozesu hori errazagoa suertatzen den. **LGTB** pertsonekin eta **sexualitatearekin** lotutako gaiak **oraindik ere tabua dira familietan**, eta, ondorioz, ezinbestekoa da eskolan gai horiek jorratzea, berariazko programekin, herrialde batzuetan egiten den bezala. Ildo horretatik, **jardunbide onenen hautaketa** bat martxan da, horiek zabal ezagut daitezzen. Ikerketan esanguratsuak diren beste gaietako batzuk dira: erlijioaren zeregina; homosexualitatearen ikusgarritasun txikiagoa neskengan; edo adopzioaren garrantzia gai honetan.

2013an Arartekoak bi topaketa handi burutu ditu proiektuko partaide guztien artean, garatu behar diren jarduerak koordinatze aldera. Bat Donostian eta bestea Londresen.



Rainbow Has programako parte-hartzaileak

# 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 ARARTEKOAK?

- 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 kopia eta, ahal denean, kexaren arrazoia azaltzen duen idaztia eman.
- Arartekoari zuzendutako gutunaren bidez
- (Prado, 9 - 01005 Vitoria-Gasteiz).
- Internet bidez: [www.ararteko.net](http://www.ararteko.net)
- Norbera hiru bulegoetako batera joanez.

## NORA JOAN?

### Harrera zuzeneko bulegoak

#### Arabari

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