

ararteko

Herriaren Defendatzailea · Defensoría del Pueblo

LABURPENA

Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2019

ararteko

Herriaren Defendatzailea · Defensoría del Pueblo



Lan hau Creative Commons
Aitortu 4.0 Nazioartekoa (CC BY 4.0) lizentziapean dago
Lizentziaren kopia bat ikusteko **sartu hemen**

ARARTEKO

Diseinua, maketazioa eta imprimaketa:
Eps-Comalpa-Irudi, UTE
ISSN-e 2255-4912

www.ararteko.eus



AURKIBIDEA

00.	Aurkezpena	2
01.	Arartekoaren jarduera zenbakitan	4
02.	Jarduerak	6
03.	Txosten berezia	16
04.	Jardunaldiak	18
05.	Haur eta nerabeentzako bulegoa	22
06.	Beste jarduera batzuk	24
	Informazio interesgarria	30



Giza eskubideak errespetatzeko kultura eraikitzea diferentzia errespetatzea da

Txosten honetan, Arartekoak 2019an barrena erakunde honek egin dituen jardueren berri ematen dugu eta, era berean, Euskal Autonomia Erkidegoko giza eskubideen egoera orokorraren ikuspegia eskaintzen dugu.

2019an Ararteko erakundeak **30 urte** bete zituen. 1989ko martxoaren 8an lehenbiziko arartekoak, Juan San Martínek abian jarri zuen erakunde hau. Ordu-rako tankera bereko erakundeak zeuden herrialde askotan, Ombudsman edo Herriaren Defendatzailea izenekin.

Hori ospatzeko, urtean zehar hainbat antolatu genituen; abenduaren 9an amaitu ziren, Gasteizen burutu zen ekitaldi batekin. Bertan izan ziren ararteko ohiak, anitz agintari eta arlo desberdinetako gizarte-erakundeetako ordezkariak. Gizarte-erakundeek protagonismo garrantzitsua izan zuten, gure gizarteko funtsezko osagaia baitira eta herritarren benetako arazoak identifikatzen laguntzen baitigute.

30 urteotan Arartekoak **180.000 jarduera** baino gehiago bultzatu ditu, horietatik 140.000 inguru kexak izan dira, 164 gomendio orokorrak, 36 txosten bereziak eta 174 argitalpenak. Era berean, erakunde honek harremanak izan ditu gizarteko arlo desberdinetako 700dik gora gizarte elkarterekin.

2019ko jarduerari buruzko datuei dagokienez, aipagarria da 13.650 jarduera egin direla eta gure bulegoetara 5.100 lagunetik gora etorri direla.

Balantze hau egitean, bereziki azpimarratu nahi dut **giza eskubideen kultura indartzen jarraitu** behar dela, hala herritarrek nola euskal administrazio publikoek gure zibilizazioko funtsezko balioak iraunaraz ditzaten eta horietan sakondu dezaten. Halako balioak dira, esaterako, norbanakoaren duintasuna eta berezko dituen eskubide-askatasunak errespetatzea. Horren haritik, bermatu eta indartu egin behar dira gizarte-bazterketaren eta desberdintasunaren kontra borrokatzeko tresnak.

Arartekoak, esku hartzean, erabat bereganatu du bere lanaren Europako eta nazioarteko alderdia.

Alderdi hori gehitzean, Arartekoak ez du soilik legez dagokion agindua bikaintasunez betetzen; aitzitik, Europan zein nazioartean honelako erakunde bati eskatzen zaionarekin bat dator. Gertatu diren gauza berrien artean, azpimarratzekoa da **Veneziako Printzipioak onartu direla, herriaren defendatzailearen erakundea babestu eta sustatzeari buruz**. Printzipio horiek kontsulta-prozesu baten ondoren onartu dira, eta bertan parte hartu zuten Arartekoak eta erakundea sartuta dagoen nazioarteko sare batzuek. Printzipio horiek defentsa-erakundeei eskatzen diete giza eskubideak babestu eta sustatzeko eginkizuna beren gain har dezatela eta, horrela, gainditu dezatela Ombudsmanaren ikuskerarik klasikoena, administrazio txarra ikuskatzeari buruzkoa.

laz jarduera askok izan dute zerikusia nazioarteko alderdi horrekin, bai errefuxiatu eta migratzaileek Europan dituzten eskubideen arloan, bai datu pertsonalak, kultura eta hizkuntza-eskubideak babestearen arloan. Beste arlo batzuetan ere bai: pertsonen salerosketa, berdintasuna eta genero-indarkeriaren kontrako borroka, erakundeen arteko elkarlana eta sarean egindako lana, Ombudsman erakundeek berezko dituzten betekizunetan sakontzeko. Aipamen berezia merezi dute haurren eskubideak babestearekin lotutako jarduerak, adibidez, Haurren Defentsa-erakundearen Europako Sarean (ENOC) parte hartzea (inguru digitaleko eskubideen inguruan), baita ENYA proiektuan ere.

Azken batean, denon giza eskubideak eta duintasuna defendatzea, batez ere kalteberenena, arnas luzeko ahalegina da, eta helburu hori lortzera bideratuta dago defentsa-erakunde hau. Aurrerantzean ere Arartekoak etengabe egingo du apustu gizartea eraldatzeko bultzadaren alde, beharrezkoa baita. Eraldaketa hori giza eskubideen kultura bat eraikitze- bideratuko da, berdintasuna defendatuko duena eta aniztasuna errespetatu eta balioetsiko duena, gure aberastasun handietako bat delako. Orobat, kultura horrek aniztasunaren garrantzia nabarmenduko du gizarte demokratiko kohesionatuak eraikitzeko orduan.

Manuel Lezertua Rodríguez
Arartekoa

ARARTEKO ERAKUNDEAREN BULEGOAREN JARDUERA, ZENBAKITAN

2019an, **13.650 jarduketa** egin dira, osotara. Horietatik, 7.751 kexei eta kontsultei dagozkie, eta 30, ofiziozko espedientei.

Zuzeneko arretako bulegoetan, guztira, 10.647 zerbitzu eman dira: horietatik, ia 5.500 telefono bidezko zerbitzuak izan dira, eta 6.600 lagunek hiru bulegoetako batera jo dute, informazio eta aholku eske.

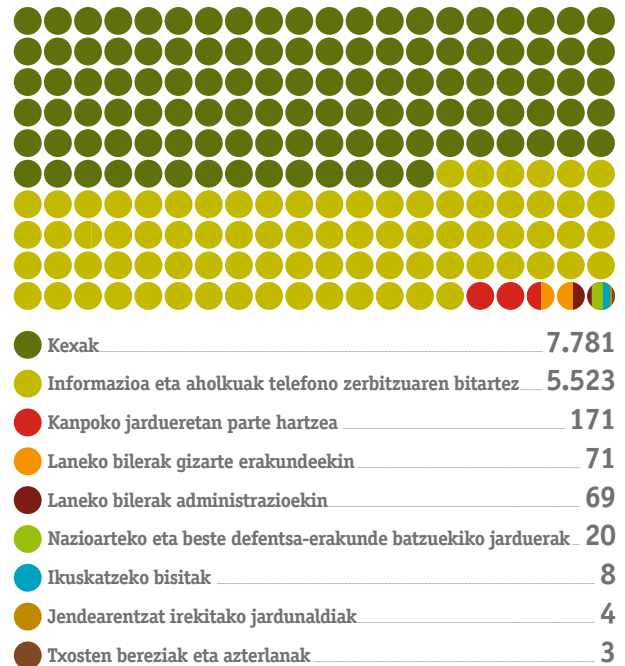
2019an **71 bilera** egin ditugu gizarte-erakundeekin, eta 69 hainbat administrazioekin: Eusko Jaurlaritzako sailak eta zuzendaritzak, foru-aldundiak, udalak eta beste erakunde batzuk. Halaber, **8 ikuskapen-bisita** egin dira eta, horiei esker, honako toki hauen funtzionamendua, baliabideak, kudeaketa-programa, Arartekoaren gomendioen jarraipena eta abar ebaluatu ahal izan dira: Gernikako ertzain-etxeak, Basauriko Udaltzaingoa, bakarrik dauden adingabe atzeritarren lehenengo harrerarako eta beren emantzipazioa prestatzeko zentroak (Bideberria, Zornotza eta Vive-ro), bai eta jokabide arazoak dituzten nerabeentzako zentroak (Estibaliz eta Sansoheta) eta gizarte zein hezkuntza zentroa ere (Andoiu-Gorbeia).

Gainera, era aktiboan parte hartu dugu administrazioek, gizarte-erakundeek eta defentsa-bulegoek sustatutako 170 **ekitaldi eta jardunaldi** baino gehiagotan, autonomia-erkidegoan nahiz estatuan, eta baita Europa edo nazioarte mailako beste 20 ekitalditan ere.

Arartekoari 2019an egindako kexak eta kontsultak



Arartekoaren jarduera guztiak 2019an



GUZTIRA
13.650

2019an, 2.081 kexa-espediente ebatzi dira, eta **1.519 ebazpen** eman dira. Gainerako kasuetan, behingoan sortutako ez-onartzeak dira (beste herri-defendatzailer batzuekin bikoiztea, ebazpen judizialaren zain dauden edo epai irmoa duten auziak, auzibidea hastea, eta abar). Kexa-prozeduren batez besteko iraupena 65 egun izan da.

Kexa-espediente horiek aztertuz gero, %49 inguruk eragindako administrazioaren jarduketa okerrean bat zuen; hau da, aurreko urtean baino ehuneko txikiagoa da (%53). Eragindako administrazioak zuzendu eta aldatu egin du erreklamazioa eragin zuen jarduketa kasuen %85ean. Kasu gehienetan, Arartekoak ez du gomendio formala egin beharrik izan.

Kexen **gai arloaren** arabera, osasunari dagozkionak gehitu egin direla ikusten dugu, neurri handi batean, Gurutzetako modulu psikosoziala ixtearen ondorioz jasotako 484 kexengatik.

Aldiz, gizarte-bazterketaren aurkako bitartekoen gainerako erreklamazioak gutxitu egin dira: 468 (713, 2018an). Erreklamazio gehienak, %90 inguru, Lanbideren funtzionamendu txarri lotutako arazoei buruzkoak dira.

Izapidetutako kexa-espedienteen ia **%58k gizarte eskubideekin** dute zerikusia (**osasuna, gizarteratzea, etxebizitza, hezkuntza...**).

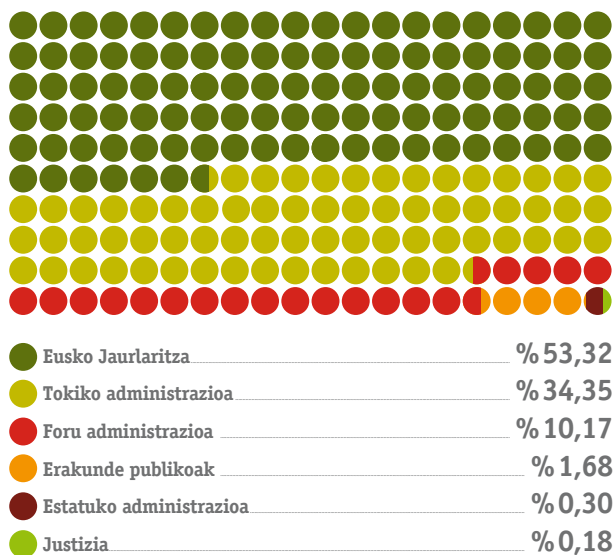
Arreta publikoko taldeei buruzko kexak ere asko dira. Espediente horietako askok (gizarteratze arlokoak barne) pertsona guztien berdintasun erreala eta eraginkorra bermatzeko politika publikoekin zerikusia dute, eta horien helburua honako hau da: emakumeek, adinekoek, haur eta nerabeek,

ezgaitasunen bat duten pertsonen, LGTB kolektiboak, immigranteek, ijitoek eta abarrek eskubide hori baliatzeko dituzten eragozpenak desagerraraztea.

Administrazio bakoitzari eragiten dioten espedienteen proportzioari dagokionez, aurreko urteetan bezala, 2019an Eusko Jaurilaritza izan da idatzizko erreklamazio gehien jaso duen erakundea (%53), eta Euskal Autonomia Erkidegoko udalen jardunei buruzko kexak hazi egin dira (%30). %10 inguruk foru-aldundiei eragin diete.

Nolanahi ere, espedienteetan ukitutako administrazioen jardunak ikertzeak ez du esan nahi jardueraren bat hizpide izan duela.

Bideratutako espedienteen banaketa, eragindako administrazioen arabera



ASEBETETZE MAILA

Duela zenbait urte herritarrengana hurbiltzeko bideari ekin genion, Arartekoaren esku-hartzea eskatu duten pertsonen iritzia ezagutzeko eta ematen dugun zerbitzua hobetzen saiatzeko. Horregatik, kexa-espediente baten izapideak amaitzen ditugunean, kexagileari galdera sorta bidali ohi zaio, nahi izanez gero eta izena ipini gabe, galdera batzuei erantzuteko eskatuz. Horrela, emandako zerbitzuaren gainean egiten duen balorazioaren berri izan dezakegu.

Emaitzak baloratzeko, garrantzitsua da kontuan hartzea 2019an izapidetu diren kexa guztien %49an uste izan dela eraginpeko administrazioaren jarduketarako okerren bat zegoela.

Arartekoaren langileek emandako arreta nola baloratu zuten galdetuta, herritarren %77k uste du **“arreta ona edo oso ona”** izan dela.

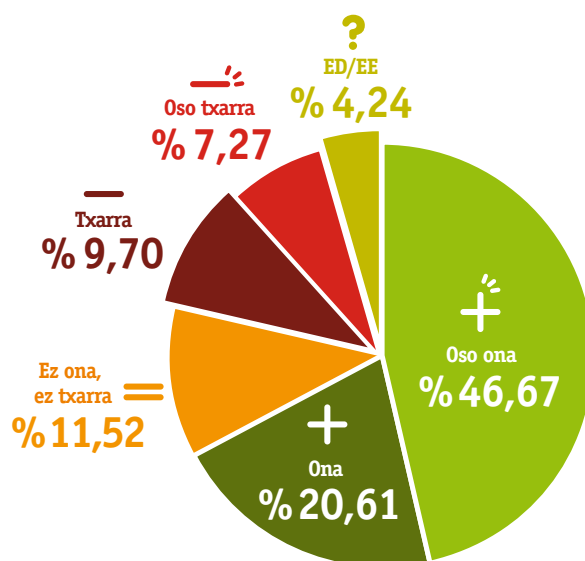
Arartekoaren esku-hartzeari dagokionez (eskuragarritasuna, erakutsitako interesa, egindako izapideak), ia %67k uste du oso positiboa edo positiboa izan dela.

Ia **%79k Ararteko erakundera jotzeko gomendioa** emango luke administrazioarekin edozein arazo izanez gero.

Gainera, azken urteotan Arartekoaren funtsezko bi tresna ezagutzeari buruz galdetu dugu: web orria, gure zerbitzuei buruzko informaziorako eta herritarrekiko elkarreraginerako oinarritzko elementu gisa (erabiltzaileen %54k ezagutzen du), eta Arartekoaren zerbitzu-karta, kalitateari buruzko konpromiso guztiak eta erabiltzaileek erakundearekiko dituzten eskubideak biltzen dituen, baita horiek erabiltzeko modua ere (inkestak bete duten pertsonen %43k ezagutzen du). Inkestaren emaitzetan era oso positiboan nabarmentzen da Arartekoan kudeaketak egiteko erraztasuna.

Emaitza hauekin ondorioztatu dezakegu Arartekoaren zuzeneko esku-hartzea (erakunde honen jardueraren eta baliabide pertsonalen mende dagoena) dakarten arloei buruzko iritzia aztertzen direnean, oso positiboa dela egindako lanari buruzko balorazioa.

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





ARARTEKOAK ESKU HARTU DU, KONTSUMITZAILE KALTEBERA BATI ARGINDAR BONU SOZIALA BEHAR BEZALA IZAPIDETU DIEZAIOTEN BERMATZEKO

Pertsona bat Arartekora etorri zen, arazoak baitzuten argindar bonu soziala lortzeko. Argindarraren fakturan egiten den beherapen hori, jakina denez, dekretu bidez onartzen zaie kontsumitzaile kalteberei, errenta-baldintzak eta araututako egoera pertsonalak kontuan hartuta. Egoera berezia egiaztatzen bada (guraso bakarreko familia izatea, %33ko edo gehiagoko ezgaitasuna, II. edo III. mendetasun maila izatea, terrorismoaren biktima edo genero indarkeriaren biktima izatea), areagotu egiten da familia-unitateak bete beharreko errenta-baldintza.

Arartekoari azaldutako kasuan, herritarrak adierazi zuen oso zaila dela argindar zerbitzuak merkaturatzen dituen enpresari kontsumitzaile kalteberen egoera berezian zaudela egiaztatzen duen agiria ematea. Kasu honetan, familia-unitateko kide batek ezgaitasuna du.

Kexagileak bere udaleko gizarte-zerbitzuek prestatutako egiaztagiria eman zion enpresari. Agiri horrek egiaztatzen du bizikidetzta-unitateko kide zehatz bat egoera berezi horietako batean dagoela.

Hala ere, argindar zerbitzuen enpresak ez zuen agiri hura onartu, izan ere, bere ustez, agiriak ez zituen zorrozki betetzen errege dekretua garatzen duen aginduan ezarritako isilpekotasun baldintzak. Aipatu zuenez, agirian espresuki agertzen dira ezgaituaren

izen-abizenak. Haatik, Agindu horretan haxe adierazten da, hitzez hitz: *“Dicho documento no reflejará de manera expresa en cuál de las circunstancias concretas se encuentra el solicitante o alguno de los integrantes de la unidad familiar ni, en su caso, qué miembro concreto de la misma es el que se encuentra en tal circunstancia”*.

Ziurtagiri hori autonomia erkidegoak izendatzen duen organo eskudunaren gizarte-zerbitzuek egin behar dute, egoera berezia egiaztatu ahal izateko. Ezgaitasuna izanez gero, ziurtagiria gizarte-zerbitzu horien bitartez lortu beharko litzateke, aldez aurretik ezgaitasun-maila aitortzen duen ziurtagiria edo ebazpena aurkeztuta, foru-organoko eskudunak emandakoa.

Arartekoa harremanetan jarri zen udal horretako gizarte-zerbitzuekin, Aginduan agertzen zen ziurtagiri-eredua helarazteko asmoz. Eredu horretan ez da aipatzen, espresuki, zer egoera berezitan degoen eskatzailea, ezta ere familia-unitateko zein kide dagoen, zehazki, egoera horretan.

Gizarte-zerbitzuek Arartekoari jakinarazi ziotenez, ziurtagiri hori argindar bonu sozialaren tramitazioan jasota dauden isilpekotasun-baldintzetara egokitzeko asmoa zuten.

ARARTEKOAREN GOMENDIOA BETEZ, EUSTAT-EK BIZTANLE ETORKINEI BURUZKO DATUEN FITXATEGIETATIK KENDU DU ADINGABE ADOPTATU BAT

Pertsona batek Arartekoari adierazi zion ez zegoela ados EUSTAT Euskal Estatistika Erakundearen jarduerarekin, izan ere, bere seme adoptatua Euskal Autonomia Erkidegoan bizi diren atzerritarren fitxategi batean sartu zuen.

Kexagilearen esanean, Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak gutun bat bidali zion bere semeari (adingabe adoptatua bera, espainiar nazionalitatea duena), inkesta bat egiteko. Adingabe hori Gasteizen jaioa dela adierazten da herritarren udal erroldako ziurtagirian eta familia liburuan.

Kontuan izan behar da adoptatuen egoera eta beren inguruabarrak bereziak direla eta gerta litekeela adingabeak oraindik bere jatorriaren berri ez izatea; horregatik, oso kontuzkoa da erabiltzen den informazioa.

Sail horrek azaldutakoaren arabera, inkesta egiteko estatistika-operazioaren lagina EUSTATEk ematen du, eta lagin hori udalaren zentsu eta erroldetan oinarritzen da. Gainera, jakinarazi zigunez, ezin daitezke udal erregistroetatik kendu *“las situaciones*

de adopción internacional y la de los españoles de origen (primera nacionalidad)”. Horregatik, aukera bakarra inkestarik ez betetzea zen, jasotako idazkian adierazi zen bezala.

EUSTATEk bere akatsa onartu zuen, eta, beraz, inkesta betetzeko betebeharretik libre utzi zuen adingabe hori. Hala ere, interesdunak esku hartzeko galdegin zion Arartekoari, bada, bere ustez, bere semea ez da inolaz ere etorkina eta haren izen-abizenak ezabatu egin behar dituzte EAEn bizi diren etorkinei buruzko fitxategietatik.

Kontu horiek denak aztertu eta EUSTATi nahiz Gasteizko Udalari informazioa eskatu eta gero, Arartekoak Euskal Estatistika Erakundeari gomendatu zion EAEko biztanle etorkinen fitxategi guztietatik kanpo utz zezala adingabe hori, jatorriz Gasteizen jaiotako pertsona gisa agertzen delako Erregistro Zibilean.

EUSTATEk akatsaren berri izan bezain laster, inkestako laginen diseinurako erabili zen fitxategitik kendu zuen kaltetutako adingabea.



LANBIDEK BERE EBAZPENETAN JAKINARAZIKO DU ETXEBIDEN NAHITAEZ IZENA EMAN BEHARRA DAGOELA HORRE'TARAKO BALDINTZAK BETETZEN BADIRA

Horrela, Enpleguko Euskal Zerbitzuak onartu egin du Arartekoaren gomendioa. Izan ere, Lanbidek herritar bati diru-kopuru handia eskatzen ziola eta, kexa bat bideratu zuen Arartekoak.

Herritar batek Arartekora jo zuen, Lanbidek ia 13.000 euro eskatzen baitzizkion, diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarri (EPO) gisa oker jaso zituelako. Kexagilea Etxebiden izena emanda ez zegoelako eskatu zion kopuru hori.

Erreklamatzeko prozeduran egin zituen alegazioetan, herritar horrek adierazi zuen ez zuela izenik eman 2011. urtean, ez baitzioten utzi, eskatutako diru-sarrerak egiaztatu ez zituelako.

Bi urte geroago, 2013an, Lanbidek zenbait agiri eskatu zizkion, besteak beste, Etxebiden izena emanda zegoela egiaztatzeko agiria. Ondoren, Enpleguko Euskal Zerbitzuak errezibo bat eman zion, eskatutako agiriak aurkeztu zituela egiaztatzen zuena; horregatik, kexagileak uste zuen bere espedientea zuzen zegoela.

Arartekoak informazioa galdegin zion Lanbideri, eta hark erantzun zuen kexagilea DSBE kobratzen ari zela 2010. urteaz geroztik, eta, hortaz, Etxebidek izena emateko ezarrita duen muga (3.000 euro) gainditzen zuten diru-sarrerak zituela. Gainera, Lanbideren aburuz, izapide hori 2013an bakarrik eskatu bazion ere, titularrak jakin beharra zeukan bete behar zuen obligazio bat zela.

Espedientea aztertu eta gero, Arartekoak uste du salatzaileak izapide hori egin behar zuela jakin izan balu, egingo zukeela, eskaera baten administrazio-izapide bat besterik ez baita.

Beraz, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari zenbait hobeak egiteko iradoki zion, Lanbideren bulegoetan herritarrak artatzeari zegokionez. Zehazki, hauxe eskatu zion: DSBE eta EPO ematea erabakitzen badu eta Etxebiden izena ematea ukatzen duen ebazpen bat tartean badago, prestazioa emateko ebazpenean bertan adieraz dadila erregistroan alta eskatu behar dela data jakin batean, hau da, araudiaren ondorioetarako, haztatutako diru-sarrera nahikoak dituela egiaztatzen duen egunean.



ARARTEKOAREN GOMENDIOA BETEZ, ETXEBIDEK BERRIZ AZTERTU DU ETXEBIZITZA ESKATZAILEEN ERREGISTROAN EGINDAKO BAJA BAT, ETA ETXEBIZITZA BAT ESLEITU DIO BERE KARGURA BILOBA BAT DAUKAN EMAKUME BATI

Arartekoaren esku-hartzeari esker, Eusko Jaurlaritzaren Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailak berriz aztertu du "Etxebide" Etxebizitza Babestuaren Eskatzaileen Erregistroan egindako baja bat. Horrela, Etxebizitzaren Euskal Zerbitzuak babes publikoko etxebizitza bat errentan esleitu dio diru-laguntzak jasotzen dituen eta biloba bat bere kargura daukan emakume bati.

Era berean, sail horrek hitzeman du arreta handiagoa jarriko duela etxebizitzaren esleipena jakinaraztean. Hartara, jakinarazpen pertsonalaz gain, telefonozko edo telematika bidezko jakinarazpenak egingo ditu, baldin eta eskatzaileek, izena emateko formularioan, horretarako beharrezko datuak ematen badituzte.

Arartekoak onartzen du Eusko Jaurlaritzaren Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Saila ahalegin handia egiten ari dela, Gipuzkoan duen ordezkaritza bitartez, interesdunek babes publikoko etxebizitza bat errentan esleitu zaiela jakin dezaten ziurtatzeko.

Sail horrekin bat gatoz ardura handiagok jokatu behar dela esleipenak jakinarazteko orduan, interesdunei Etxebiden automatikoki baja eman ez diezaieten eta, horren ondorioz, diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria jasotzeko eskubide subjektiboa gal ez dezaten, batzuetan gertatzen den bezala.



ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILAK ARARTEKOAREN GOMENDIO BAT ONARTU DU ETA DIRU- KOPURU BAT ESKATZEN ZION PERTSONA BATEN ZORRA BALIOGABETU DU



Arartekoak gomendio bat igorri zion Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari. Horren bidez, Lanbidek pertsona bati zor bat erreklamatzeko egindako jardunak aztertzen ziren; izan ere, hark, erakunde horren ustez, ordaindu behar ez zizkion prestazio ekonomiko batzuk jaso zituen.

Nolanahi ere, Arartekoak uste du zor hori ez zela egon behar, egozten zitzaion garajearen salmenta ez zelako jakinarazi eta zenbatu; hau da, salmenta hori egin zen pertsona prestazio horien onuradun bihurtu baino lehenagoko epealdi batean.

Gainera, prestazioen ondorengo berrikuspena eta erreklamazioa nahikoa ez zen arrazoiketa desegokiarekin egin ziren eta epe luzeegia igaro ondoren; beraz, preskribatuta zegoen eta administrazio ona izateko eskubidearen aurkakoa zen.



BIZKAIKO ALDUNDIAK BERRIZ AZTERTUKO DU AGIRIEN KOPIA KAUTOTUA EMATEKO PROZEDURA

Horrela, foru erakunde horrek Arartekoaren gomendioa onartu du, herritar batek kexa egin ondoren. Izan ere, Bizkaiko Foru Aldundiaren (BFA) Erregistro eta Herriarrentzako Arreta Zerbitzuak ez zion sarrera-data duen zigilua jarri nahi izan 2018ko martxoan eraman zituen idazki batzuen kopiaren karatulan.

Bertako funtzionarioak kexagileari azaldu zionez, herritarrek hartzen duen idazkian sarrera-zigilurik ez jartzeko agindu zioten, jada erregistro mekanizatua- ren ziurtagiri bat eman ziotelako.

Hala ere, herritarren ustez, ziurtagiri hura ez zen nahikoa agiria aurkeztu zuela benetan egiaztatzeko, elektronikoki egiaztatzen ez bazuen behintzat, baina bera ez dago behartuta administrazioarekin elektronikoki erlazionatzera.

BFAk Arartekoari erakutsi zion erabiltzailea kontuan hartu eta hari kalterik ez eragiteko borondatea duela, une oro administrazioarako sarbidea erraztuz, nahiz eta nahitaezkoa izan administrazio elektronikoa ezartzea.



Arartekoaren iritzian, guztiz onartu da berak egindako gomendioa, honako paragrafo hau barne dela: “Erregistro elektronikoa abian ez baldin badago, eskuz zigila dezala herritarrek aurkeztutako dokumentuen kopia, interesdunak hala eskatzen baldin badu”.

BILBOKO UDALAK AINTZAT HARTU DITU ASTE NAGUSIAN TXOSNAK JARTZEARI BURUZKO BALDINTZEN PLEGUAREN INGURUAN ARARTEKOAK EGIN DIZKION GOMENDIOAK

Elkarte batek kexa egin zion Arartekoari, ez baitzegoen ados Bilboko Udalaren erabaki batekin. Erabaki haren bidez, irabazi asmorik gabeko elkarte eta erakunde batzuei baimena ematen zitzaien 2018ko Aste Nagusian txosnak jartzeko.

Haren esanean, eskaera epe barruan eta baldintzen agirian zehaztutako betekizunak betez egin bazuen ere, ez zuen baimenik lortu.



Elkartearen iritziz, eskaera ez zen egin jai-esparruko toki jakin baterako, baizik eta jai-esparru guztirako, nahiz eta adierazi zuen nahiago zuela Berastegiko gunea. Horregatik, udalak oker uste du eskaera gunehorretarako soilik egin zela.

Era berean, elkartearen ustez, ez zen idatziz argi adierazi nola baloratuko ziren baldintzen agirian ezarritako lehentasun-irizpideak, eta udalak ez zituen kontuan hartu beste alderdi batzuk, esaterako, elkarte horrek aurreko urteetan izan zuen eskarmentua.

Azken batean, elkarte kexagilearen aburuz, ez zen zuzen jokatu elkartearen esparru publikoaren esleipenetik kanpo utzi zutenean, eta legez kontrako prozedura erabili zen.



Bilboko Udalarik informazioa eskatu eta aztertu ondoren, Arartekoak uste zuen baldintza-agiriko edukia interpretaziorik egokiena elkarte horrek egindakoa zela.

Horregatik, udalari haxe gomendatu zion: eremu publikoa txosnekin betetzeko horrelako deialdiak egiten jarraitzen bazuen, behar bezala justifikatu zezala irabazi asmorik gabeko elkartearen aldeko lehia askea murrizteko erabakia.

Gainera, eskatu zion zehatz-mehatz arautu zezala esleituko diren tokien banaketa eta, hala badagokio, eskaeran zehaztu beharra dagoela zer toki den nahiago, gainerako tokiei uko eginda.

Bilboko Udalak jakinarazi du 2019ko deialdian onartutako baldintzen pleguan kontuan izan direla Arartekoak bere ebazpenean egin zituen gomendioak.

AMOREBIETA-ETXANOKO UDALAK HIZKUNTZA-PROTOKOLO BAT PRESTATU DU, EUSKARA ERABILTZEKO PLANA ERAGINKORRA IZAN DADIN

Horrela, Arartekoak bukatu du bere jarduera. Kexa bat jaso ondoren hasi zen jarduten, izan ere, ustez, hizkuntza-eskubide batzuk urratzen ari ziren. Nabarmendu nahi du udalak egoera hori konpontzeko erakutsi duen jarrera eta bizkortasuna.

Pertsona batek Arartekora jo zuen, salatu nahi baitzuen Amorebieta-Etxanoko Udalak ez zuela bermatzen, bere arloetako askotan, herritarrek udal zerbitzuekin euskaraz harremanak izateko duten eskubidea. Kexagilea herri horretako udaltzaina da eta ezin zuen bere lana euskaraz egin, zeuzkan baliabideak gaztelania hutsean baitzeuden (inprimakiak, informatika-aplikazioa...). Gainera, bere nagusiarekin eta lankide askorekin gaztelaniaz baino ezin zuen hitz egin, euskaraz ez dakitelako. Bere iritziz, bere lana euskaraz egiterik ez izateak zuzenean eragiten die herritarrei.

Arartekoak informazioa eskatu zion Amorebieta-Etxanoko alkateari, bere iritzia jakiteko eta, hala bezegokion, beharrezko neurriak har zitzan. Alkateak egiaztatu zuen kexek oinarria zutela, eta adierazi zuen jada eman zituela beharrezko aginduak egoera hori konpontzeko.

Arartekoak azpimarratu egin nahi du Amorebieta-Etxanoko Udalak espediente honi eman dion garrantzia eta trataera. Zenbait proposamen egin ditu euskaraz komunikatzeko eskubidea bermatzeko (bai herritarrena, bai langileena), Euskara Erabiltzeko Plana zehazteko eta hori gauzatu ahal izateko. Gainera, hizkuntza-protokolo bat prestatu du, Euskara Erabiltzeko Plana eraginkorra izan dadin; plan hori langileen eta bere sailen artean zabalduko duela hitzeman du, herritarrengan ere eragina izan dezan.



ARARTEKOAK ESKU HARTU ONDOREN, ETXEBIZITZA SAILAK ONIRITZIA EMANGO DIO BABES PUBLIKOKO ETXEBIZITZA EGOKITU BAT ESKURATZEKO SALEROSKETA KONTRATUARI



Herritar batek Arartekoari esku hartzeko galdegin zion, Etxebizitza Sailaren Bizkaiko lurralde ordezkariak ez baitzuen oniritzi babes ofizialeko etxebizitza (BOE) egokitu baten salerosketa kontratua. Kexagileak endekapenezko gaixotasuna du eta aulki motorduna behar du joan-etorrietarako, duela 3 urtez geroztik.

2018an etxebizitza egokitu bat erosteko baimena eskatu zuen, bere oraingo etxebizitza irisgarria ez dela argudiatuz. Horregatik, BOE egokitu bat emateko ere eskatu zuen; zozketa egin ostean, esleipena huts deklaratu zen.

Kexagileak dioenez, guraso bakarreko bizikidetza-unitatea osatzen du eta adingabe bat dauka bere ardurapean. Mugikortasun-arazo larriak zituela egiaztatze aldera, bere desgaitasun gradua eta mugikortasun-baremoa aitortzen zituen foru-agindua aurkeztu zuen.

Hala ere, etxebizitza ordezkariak ukatu egin zion oniritzia. Horregatik, herritarrek gora jotzeko errekurtoa jarri zuen, eta berriro aipatu zituen bere etxebizitzan zeuzkan irisgarritasun-arazoak (korridore estuak, haraskara iritsi ezina edo gurgil-aulkia eskailera buruan utzi beharra, ezin zelako aulkian etxera sartu).

Gainera, errekurtoaren agiri osagarri gisa, Gutxitasun Fisikoa duten Pertsonen Bizkaiko Federazio Koordinatzaileak (Fekoor) egindako txostena eman zuen. Txosten horrek dioenez, beraien irizpideen arabera, etxebizitzak ez ditu betetzen irisgarritasun-baldintzak, interesdunak ezin baitu burujabetasunez erabili.

Arartekoaren ustez, kexagileak behar bezala egiaztatu zituen eraikinaren irisgarritasun-oztopoak eta etxebizitzaren bizigarritasun-arazo larriak, eta laguntza eskatu zion Eusko Jaurlaritzaren Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari.

Sail horretako letraduak baiezkoka erantzun zion eta gora jotzeko errekurtoa onarrez zezala proposatu zion Etxebizitza sailburuordeari.

ARARTEKOAK ESKU HARTU ONDOREN, ZARAUZKO UDALAK BALIOGABETU EGINDU TAO BEREIZGARRIRIK GABE APARKATZEAGATIK OKER JARRITAKO ISUN BAT

Pertsona batek esku har zezan galdegin zion Arartekoari. Izan ere, TAO zaindari batek salaketa jarri zuen beraren ibilgailuaren kontra, "egoiliarrentzat gordetako eremu edo sektore batean aparkatzeagatik, ibilgailuak horretarako baimena ematen duen bereizgarririk ez zuela. Horren ondorioz, Zarauzko Udalak isuna ipini zion.

Interesduna Guadalajarako herri batean bizi da eta ziur adierazi zuen bere ibilgailua inoiz ez zela Zarautzen egon eta ez zela Euskal Herrian barrena ibili ere.

Beraz, bere ustez, TAO zaindaria nahastu egin zen ibilgailu arau-hauslearen matrikula salaketan idazterakoan, eta agiri hartan idatzitako ibilgailu-kolorea ere ez zen bere ibilgailuarena. Gainera, egun hartan bere ibilgailua Guadalajararantz omen zihoan, A-2 autobidean.



Alegazio horiek egin zituen, udalak Trafikoko Zuzendaritza Nagusian egiaztatu ahal izan zezan ibilgailu hura bide hartan zebilela, baldin eta radarrek atzeman bazuten. Berak ere eskatu omen zuen informazio hura, baina ez omen zuen erantzunik jaso.

Kexagilearen ustez, udalak urratu egin zuen errugabetasun-presuntziorako eskubidea, izan ere, arau-haustea frogatutzat jo zuen, besterik gabe, TAO zaindariaren salaketan oinarrituta. Ez zituen ikertu bere alegazioak eta ez zituen aintzat hartu bere ibilgailua ezin zela salatutako hura izan erakusteko eman zituen arrastoak.

Zarauzko Udalarik laguntza eskatu genion, eta hark jakinarazi zigun zigortzeko prozedura berriz aztertu ostean, matrikula idazteko orduan akats bat egin zela, eta, egiaz, salatutako ibilgailua ez zela kexagilearena. Beraz, udalak baliogabetu egin zuen isuna.

GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIAK BEREIZI EGINGO DITU PROZEDURAK, A-15 ETA N-1 ERREPIDEEN ZATI BATZUK ERABILTZEAGATIK KANONA EZ ORDAINTZEAGATIK SALAKAETAK JARTZEN DIRENEAN

Aldundiak Arartekoaren gomendioa onartu zuen, izan ere, Espainiako Garraio Elkarteen Federazioak egin zuen kexa aztertu ondoren, erakunde honek iritzi zion bereiz hasi eta izapidetu behar direla premiamendu prozedura eta zigortzeko prozedura.



Espainiako Garraio Elkarteen Federazioak, Espainiako garraiolari autonomoen eta errepideko garraioen enpresa txiki eta ertainen erakunde ordezkaria den aldetik, kexa egin zion Arartekoari, ez baitzegoen ados N-1 errepideko bidesarien sistema adimendunari buruz (AT) informazioa emateko, zor den kanona kobratzeko eta zigortzeko erabiltzen diren prozedurekin.

Federazio horrek azaldu zuenez, BIDEGI gutun ugari bidaltzen ari zen posta arruntez, eta, haietan, garraiolariak jakinarazten zien ustez ez zutela ordaintzen beraien kamioiarekin bertatik igarotzen zirenean. Gutun hartan ez zen inolako daturik ematen ibilgailua errepide horretan ibili ote zen egiaztatzeko (ez datarik, ez ordurik, ez bidesari-arkuperik, ez erreklamatu beharreko zenbatekorik); horrela, ustez ordaindu ez den bidesariari buruzko datuak lortu ahal izateko, garraiolariak BIDEGIren web gunean erregistratu behar dute eta beren datu pertsonalak nahiz banku-txartelekoak eman, nahiz eta garraiolariak ordaintzeko modu bati jadanik lotuta dagoen "Vía T" gailuaren titularrak izan.

Federazioak eta Gipuzkoako Foru Aldundiak gai horietaz emandako agiriak aztertu ostean, Arartekoak iritzi zion bereiz hasi eta izapidetu behar direla premiamendu prozedura eta zigortzeko prozedura.

Halaxe gomendatu zion Bide Azpiegiturretako Sailari, eta hark Arartekoari jakinarazi zion jada beharrezko doikuntzak abiarazteko lanean ari zela espedienteak kudeatzeko informatika-programetan, prozedura horiek bereiz izapidetu ahal izateko.



ARARTEKOAK GALDAKAOKO UDALARI GOMENDATU DIO BEHARREZKO NEURRIAK HAR DITZALA SKATE PISTA BATEN ERABILERA LEGEZKOTZEKO

Herritar batek Arartekora jo zuen, ez baitzegoen ados Galdakaoko Udalaren jarduerarekin; izan ere, Zuazo inguruan skate pista bat jarri zuten, pistatik beraien etxebizitzetara gutxienezko tartea utzi gabe, eta, hango zaratak eragozpen handiak sortzen zizkien.

Kexagileak adierazi zuenez, instalazio berritik 10 metro baino gutxiagora dauden 10 etxebizitzari eragiten die. Tarte hori ez omen da legezkoa, Euskal Herriko Auzitegi Nagusiak emandako epai baten arabera, hain zuzen, Galdakaoko Udala auzitara eraman zuten prozedura batean; bertan, udalerriko eraikuntza edo instalazio ororen eta beste lursail batzuen artean utzi beharreko gutxienezko tarreak epaitu ziren.

Gainera, kaltetutako bizilagunen ustez, udalak ez du neurririk hartu instalazio horren zaratak sortutako eragozpenak murrizteko, nahiz eta jakin bazekien zer arazo sortu ohi diren horrelako instalazioak jartzen direnean,

aurrez beste toki batzuetatik bi pista kendu behar izan baitzituen, sortzen zituzten eragozpenengatik.

Udalak ez dio erantzun instalazioa etxebizitzetatik urrundu eta etxebizitzarik ez dagoen lursailaren beste aldean jartzeko eskaerari.

Araudia aztertu ondoren, Arartekoak uste du skate pista jarduera bat dela eta, gainera, jarduera berria, eta ezin dituela sortu lege zehaztuta dauden parametroetatik gorako zarata-mailak.

Horregatik, Galdakaoko Udalari gomendatu zion proiektu bat onar dezala, eta bertan jaso ditzala ezarritako erabilera horren hirigintza arloko justifikazioa eta hosgabetzeko eta soinua isolatzeko neurri zuzentzaileak, skate pistaren erabilerak jarduera berriarako kalitate akustikoko mailak betetzen dituela ziurtatzeko, hau da, zaratari buruzko sektore-araudian eskatzen direnak.

OKONDOKO UDALAK HERRIKO SARBIDE NAGUSIETAN HERRIGUNEAK ERROTULATUKO DITU ETA KARTOGRAFIA DIGITALA EGUNERATUKO DU, ARARTEKOAK GOMENDATU ZION BEZALA

Pertsona batek Arartekora jo zuen, salatu nahi baitzuen bera bizi den baserriaren kokagunea adierazteko seinalerik ez dagoela eta Okondoko Udalak ez zuela ezer egiten egoera hori konpontzeko.

Kexagileak azaldu zuenez, bere senide batek osasun-arazoak dituenez gero, maiz samar anbulantzia-zerbitzua behar izaten dute. Zerbitzu horrek eta beste zerbitzu publiko batzuek (suhiltzaileek, Ertzaintzak, eta abarrek) zailtasun handiak izaten dituzte beraiei bizilekura iristeko, baserri sakabanatuen landa-eremuan baitago. Auzoa eta baserria seinaleztatu gabe daudenez gero, eskatutako zerbitzu horiek galdu egiten dira eta bizilekura beranduago iristen dira egoera nahiko larrietan, nahiz eta halakoetan erantzuteko denbora funtsezkoa izan. Gainera, 2017. urteaz geroztik, behin baino gehiagotan azaldu omen diote arazo hori udalari, baina ez omen dute behar bezalako erantzunik jaso.

Erakunde honek esku hartu ostean, interesdunak alkatearen idazki bat jaso zuen, 2018ko apirilean. Bertan jakinarazi ziotenez, 2016an "mapa topografikoa" eguneratu zenean, udalerriko kale-izendegia aldatu behar zela ikusi zuten, baina seinaleak oraindik jarri gabe zeuden.

Halaber, idazki hartan adierazi zioten denbora laburrean "Okondoko kale-izendegiaren bisorea" jarriko zela abian, udalaren web-orrian. Aplikazio horri esker, posta helbideak kontsultatu ahal izango zirela eta, hartara, zerbitzuek errazago jakin ahal izango zutela etxebizitzetara nola iritsi.

Zenbait gestio egin dgenituen abiaraztera zihoazen jarduera haien tramitazio-egoera ezagutzeko, izan ere, interesdunak jakinarazi zigun arazoak bere hartan zirauela, gai batzuei ez zitzaizela erantzun.

Horregatik, Arartekoak ebazpen bat eman zuen. Okondoko Udalari gomendatu zion bete ditzala bere udalerrian sakabanatutako herriguneak errotulatzeari dagozkion legezko betebeharrak, eta eguneratu dezala herriko kartografia digitala. Okondoko Udalak jakinarazi zigun onartu egin zituela Arartekoaren gomendioak.



OFIZIOZKO JARDUERAKAK

Herritarren kexak aztertu eta ikertzeaz gain, Ararteko erakundeak, **bere ekimenez**, hainbat gai ikertzeari ekin dio: batzuetan, euskal herri-administrazioaren batean jardun irregularrak izan daitezkeela irizten da; beste batzuetan, berriz, gure zerbitzu berriak emateko edo laguntzeko aukera dago.

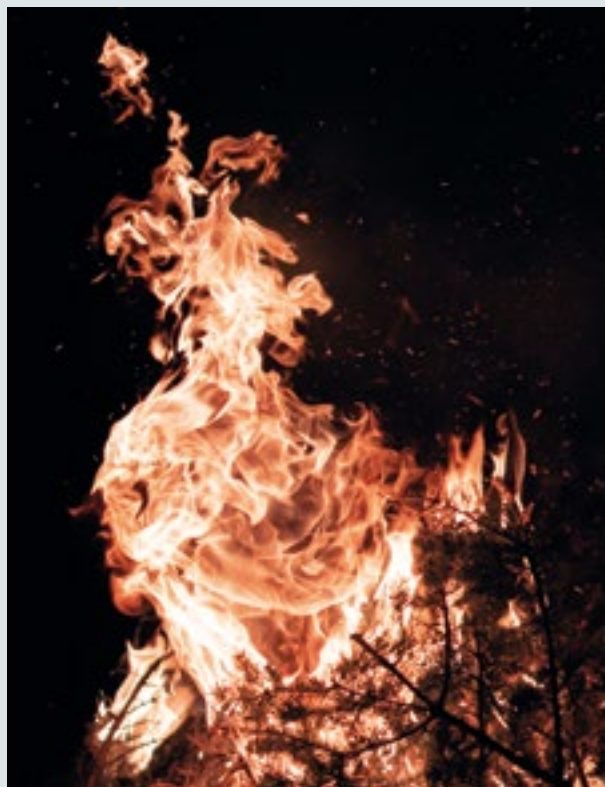
Ararteko erakundea sortzen eta arautzen duen legeak ofizioz jarduteko aukera ezartzen du. Horren bidez, Arartekoak esku hartzeko aukera du, administrazioaren irregulartasunen edo arduragabekeriaren ondorioz eragindako herritarren erreklamazioen zain egon gabe.



2019an hasitako ofiziozko jardunen artean, nabarmentzekoa da Gasteizko **emakumeen aurkako indarkeriaren epaitegiaren** lekualdaketak biktimei sor diezaieketen **segurtasun-arazoei** buruzkoa. Epaitegietan egindako erreforma dela-eta Justizi Auzitegiko langileen ordezkariak egindako adierazpen publikoen arabera, litekeena da genero-indarkeriaren biktimek eta erasotzaileek sarbide eta epaitegi berberak erabiltzeko beharra izatea. Arartekoak ofizioz ekin zion Lan eta Justizia Sailaren ikuspuntua ez ezik, langileen eta operadore juridikoena ere biltzeari, xede honekin: modu koordinatuan diagnostikatzeko eta jorrazteko Emakumeen Aurkako Indarkeriaren arloko Euskadiko Epaitegiaren eredu batera aurrera egiteko izan daitekeen hobetzeko tarteaz; hala, biktimei bermatu ahalko zaie beren eskubideak behar bezala egikaritzea eta bigarren mailako biktimizazioa saihestea. Arartekoak jadanik berritutako lokalak bisitatu zituen, eta espazioak berriz aztertzeko proposatu zion sailari. Azken horrek berehala gauzatu zuen obra-proiektu berri bat proposatu zuen adostasun-prozesuan esku hartutako guztiek egindako eskaera guztiei erantzuteko asmoz.



Halaber, **Osakidetzako LEParen** zenbait espezialitatean sortutako egoera aztertzeko ofizioz abiarazitako espediente bat ere amaitu genuen. Osasun sailburuak bere lankidetzak eskaini zuen, eta ikerketaren garapena errazteko beharrezkoa den informazio guztia eskaintzeko prest agertu zen ere. Aztertu ondoren, Arartekoak gomendio batzuk egin zituen; haien artean, bereziki nabarmendu zuen eztabaida bat sustatu behar zela, ahalik eta parte-hartze handienarekin, Osakidetzako etorkizuneko LEPak inpartzialtasunaren eta gardentasunaren eredu izan daitezen, berdintasun, merezimendu eta gaitasun printzipioak erabat errespetatzeaz gain.



Arartekoak, ofizioz, hiru foru-aldundietan mendien arloan eskumena duten sailletara ere jo zuen, polizia eta basozaintzako eginkizunak betetzean erabilitako administrazio-mekanismoak aztertu eta ebaluatzeko asmoz, baso-suteen arrazoiak hauteman eta ikertzeko eta horien egileak zein diren zehazteko.



Euskal Autonomia Erkidegoan bitartekotza egitea

Arartekoa eta bitartekotza

Arartekoak arretaz aztertu ditu bitartekotzak Euskadin izandako bilakaera eta finkapena, eta gatazkak konpontzeko ordezkoko sistema hori bultzatu du gure herrialdean.

Familien gainzorpetzeak eta etxegabetzeak, espazio publikoen erabilerak, auzo-elkarteen eta gazteentzako lonjen erabiltzaileen arteko bizikidetzak, besteak beste, eskubideekin eta gizarte-prestazioekin lotutako gatazkak sortzen dituzte. Gatazka horiek denek Arartekoaren interesa areagotu dute kalapitak konpontzeko elkarriketa-bide desberdinen inguruan, baita ere herritarrei arlo hori kudeatzeko kalitateko baliabideak emateko orduan administrazioak duen inplikazioaren gainean.

Zergatik horrelako txosten bat?

Bitartekotza gizarte-gatazkak kudeatu eta konpontzeko sistema eraginkorra, parte harrarazlea, bakegilea eta erabilgarria dela uste baldin bada, honelako galderak sortzen dira: Horrelako zer tresna eta baliabide daude Euskadin? Zer politika erabiltzen dira baliabide horiek sustatu eta sendotzeko? Zer egin behar da gure gizartean gatazkak hitz eginez kudeatzeko baliabideak eza-ri eta indartzeko?

Txosten honen bidez, galdera horiei erantzun nahi zaie. Horretarako, bitartekaritzako programa eta zerbitzu publikoei buruzko datu estatistikoak bildu, erabiltzaileei elkarriketak egin eta arlo horrekin lotutako operadore juridikoei online galdetegi bat egin nahi zaie.

Ez dago zalantzarik euskal Administrazio publikoak, beste erakunde publiko eta pribatuak bezala, aha-lerin handia egin duela kalitatezko bitartekaritza eta justizia leheneratzaileko zerbitzuak eskaintzeko. Erakundeek apustu irmoari eta arlo honetako profesionalek egindako lanari esker, erakunde horiek sendotu egin dira, eta EAE erreferente bihurtu da mota horretako zerbitzu publikoetan, bai Estatuan, bai nazioartean. Izan ere, zerbitzu batzuek 20 urte baino gehiago daramatzate funtzionatzen, eta erabat finkatuta daude.

22 ondorio eta 21 gomendio

Gatazkak konpontzeko orduan, gure autonomia erkidegoak tinko egin du apustu prozesu tradizionalak ez diren metodoak erabiltzearen alde. Azterlanak jasota utzi du egindako lan bikaina, eta ontzat jo ditu garatutako ekimenak eta proiektuak.

Bitartekotza-prozesuetan parte hartu dutenen iritziak aldekoak dira, argi eta garbi; horrek bermatu egiten du bitartekotza bultzatu eta sendotzeko premia.

Hiru galdeketa egin dira: bi bitartekotza-zerbitzu publikoen erabiltzaileei eta beste bat profesional eta operadore juridikoei.

Horien artean, %78,89k akordio bat onartu zuten bitartekotza-prozesuaren bitartez. Galderei erantzun dieten pertsonetatik ia erdiak *“oso ados daude”* alde guztien mesederako dela.

%75en ustez, prozesuak kalitate “ona” edo “bikaina” du, eta berriz erabiliko lukete etorkizunean gatazkarik izango balute. %82,5ek diotenez, akordioak betetzen ari dira.

Bitartekotza arloko profesionalei eta operadore juridikoei egindako inkestak agerian jarri du oso aldeko balorazioa egin dela: **%52k uste dute eragin konpontzailea duela harreman pertsonaletan.** %91k baikor ikusten dute bitartekotzaren etorkizuna Euskadin.

Euskal administrazio publikoak ahalegin handia egin du kalitateko bitartekotza eta justizia konpontzailea eskaintzeko. Erakundeek apustu irmo horri esker, zerbitzuok sendotu egin ahal izan dira eta EAE horrelako zerbitzu publikoen erreferente bilakatu da, Estatuan nahiz nazioartean.

Administrazioak aurrera egin behar du arlo honetan ikuspegi bateratua lortzeko, sailen eta erakundeek arteko koordinazio eta plangintza estrategietan oinarrituta. Zeharkako ikuspegia behar da, dauden baliabideak ikusgarri egiteko.

Bitartekotzari buruzko araudi orokor bat behar da, Europako oraingo joeran txertatuko dena eta Euskal Herriko Familia Bitartekaritzari buruzko otsailaren 8ko 1/2008 Legean hasieran aurreikusi ziren eremuak zabalduko dituen.

Une honetan, gatazka publikoak, unibertsalak eta kalitatezkoak modu alternatiboan konpontzeko zerbitzuak finkatzea eta ematea bezain beharrezkoa da lehendik dauden baliabideak maximizatzea eta aprobetxatzea, eta euskal administrazio publikoak koordinazio-prozesu eraginkorra egitea, programak sistema global batean integratzeko, kontraesanak, bikoiztasunak eta gainjartzeak saihestuz.

Alde horretatik, ikusten da Administrazioaren ikuspegi bateraturik ez dagoela dauden baliabideei buruzko sailen eta erakundeek arteko koordinazio- eta plangintza-estragiei buruz, eta hori gabe zaila dirudi horiek gutxiegi erabiltzea edo saturatzea saihestea.

Era berean, bitartekaritza-prozesuen erabilgarritasunari eta emaitzei buruzko informazio eta hedapen eskasa dagoela egiaztatu behar da; beraz, herritarrek eremu horretan dauden baliabideak eta gatazkak konpontzeko beste modu batzuk ezagutzea sustatu beharko litzateke, bai eta Administrazio Publikoko langileen prestakuntzan sartzea ere.

Horretarako, baliabideak finantzatzeko eta planifikatzeko eredu adostu bat eduki beharko da, epe ertain eta luzerako garapena bermatuko duena eta erakunde-maila guztiak inplikaturiko dituen.

Bitartekotza honela ikusi behar da: **gizarte osoarentzat baliabide erabilgarria**, guztiek eskura dutena eta alderdien interesetarako balio duena, bizikidetzak hobea izateko eta gizartean bakea hobeto ezartzeko.

Egiaztatu da euskal administrazio publikoak, bitartekotza-zerbitzuak dituen arren, tresna horiek ez dituela erabiltzen bere barruko eremuan sorturiko gatazketan, ezta ere herritarrekiko harremanetan pizten direnetan.

Komenigarritzat jotzen da gurasotasun-koordinatzailearen irudia gehitzea, familiako prozesu judizialean sortzen diren auziak direla eta.



ARARTEKO

erakundearen

30.

urteurrena



Arartekoaren 30. urteurrena dela eta, erakundeak ekitaldi bat egin zuen Gasteizen, eta bertan izan ziren ararteko ohiak, agintari ugari eta hainbat arlotako gizarte erakundeetako ordezkariak.

Jardunaldia hasi zen Eusko Legebiltzarrean. Bertan, Ganberako presidenteak eta Mahaiko kideek Manuel Lezertua arartekoa, haren aurrekoak eta Francisco Fernández Marugán jarduneko herriaren defendatzailea hartu zituzten. Osoko bilkuren aretoan, presidentearen ongietorriaren ondoren, ohorezko liburuan sinatu zuten.

Bilera amaituta, Gasteizko alkateak bat egin zuen jarraipenarekin, eta elkarrekin Europa Jauregira joan ziren tranbiaz, Arartekoaren urteurrena ospatzeko ekitaldi nagusia egiteko.

Iñigo Urkullu lehendakaria izan zen ekitaldiaren buru, eta agintari ugari bildu zituen, besteak beste, Arabako ahalguz nagusia, Bilboko alkatea, hainbat sailburu, instantzia judizialeko ordezkariak eta abar.

Gizarte-erakundeek protagonismo handia izan zuten, gure gizartearen funtsezko pieza baitira, eta

herritarrek dituzten benetako arazoak identifikatzen laguntzen baitigute.

Helarazten diguten informazioak, halaber, politika publikoak hobeto baloratzeko eta administrazio ona bultzatu eta kontrolatzeko aukera ematen digu, erakunde hori herritarrentzat zerbitzu erabilgarri eta administrazioentzat erreferente bihurtuz.

Manuel Lezertua arartekoak hiru hamarkada hauetako jarduerari buruzko zenbait datu eman zituen bere hitzaldian: 180.000 jarduera baino gehiago, 164 gomendio orokor, 36 ezohiko txosten, 174 argitalpen eta 700 jarduera gizarte erakundeekin.

Oholtzara igo ziren, halaber, zenbait gizarte erakundetako ordezkariak eta ararteko ohiak erakundearen orainaz, iraganaz eta etorkizunaz hitz egiteko, bakoitzak bere ikuspuntua eskainiz.

Dantza, antzerkia eta musika zeinu mintzaerarekin lotzen dituen *Arymux* taldea, Irati Anda bertsolaria eta *Muxote Potolo* bateko Miryam Artola ere izan ziren ekitaldian.





HERRIAREN DEFENDATZAILEEN KOORDINAZIORAKO XXXIV. JARDUNALDIAK

“Bakarrik dauden adingabe atzerritarrak artatzea”

Manuel Lezertua arartekoa eta Julia Hernández bere ondokoa Sevillan egon ziren, **Herriaren Defendatzailen Koordinaziorako XXXIV. Jardunaldietan** parte hartzen. Gai hau eztabaidatzen aritu ziren: “Bakarrik dauden adingabe atzerritarrak artatzea”.

Arartekoak pertsonen salerosketari, asiloari eta nazioarteko babesari buruzko mahai-inguru bat moderatu zuen. Bertan Gurutze Gorriko, CEARreko eta Sevillako Atzerritartasun Brigadako zenbait ordezkari hartu zuten parte.

Espainiara familiarik gabe iristen diren haur eta nerabe horiek oso egoera kalteberan eta babesik gabe daude, beraien beharrak ez dira fisikoak bakarrik, baizik eta, batez ere, psikologikoak eta emozionalak; horregatik, erabateko eta espezializatutako lehen harrera behar dute. Talde heterogeneoa da eta banan-banan tratatu behar dira beraien arreta- eta babes-premiak.



Fenomeno arras konplexua da, adingabe horiek kalteberatasun larrian daudelako, administrazio sare batek esku hartzen duelako eta gizartearen ondorioak dituelako. Adingabeak babesteko sistemak osorik eta modu espezializatuan artatu behar ditu, nolako premia bereziak dituzten kontuan hartuta.

Herriaren defentsa-erakundeek bermatu behar dute adingabe horiek artatzeaz arduratzeko diren administrazioek, beren jardueretan, umeen interes gorena hartuko dela ardatz nagusitzat, eta, nolanahi ere, haur izatea lehenetsiko dutela etorkin izatearen gainetik.

Herriaren defendatzaileek adierazpen bat argitaratu zuten, Espainiara pertsona helduren baten babesik gabe iristen diren haurren alde eta horiek babesteko.

Adierazpen horretan hauxe eskatu dute, besteak beste: adingabeekin hartzen diren erabaki guztiak bat etor daitezela umeen interes gorenarekin, eta haur izatea lehenetsi dezatela etorkin izatearen gainetik. Botere publikoei galdegin diete talde horri haurrak babestearen ikuspegitik kasu egin diezaiotela, Haurren Eskubideen Batzordearen ildo nagusiak bereganatuta.

Orobat, espresuki mintzatu dira bakarrik dauden nerabe eta gazte atzerritarrak kriminalizatzearen aurka. Sentsibilizazio handiagoa eskatu dute hedabideetan, erakunde publiko nahiz pribatuetan eta herritarren artean oro har, informazio faltsu eta alderdikoen birtatez nerabe eta gazte horiek estigmatizatzeke eta gizartea aztoratzeko adorea eman ez dadin.

OMBUDSMANAREN IBEROAMERIKAKO FEDERAZIOAREN XXIV. KONGRESUA ETA BILTZAR NAGUSIA

Genero-indarkeria eta berdintasuna

Julia Hernandezek, arartekoaren ondokoak, Ombudsmanaren Iberoamerikako Federazioaren (OIF) topaketa honetan parte hartu zuen, eta Emakumeen Defentsa Erakundearen Sarearen koordinatzaile nagusi izendatu zuten.

Sare hau -OIFen mendeko organoa- esperientziak trukatzeko gunea da, eta Latinoamerikako milioika emakumeri eragiten dieten bazterketa-faktoreak eza-batzeko proposamenak egiten dira han.

Argi dago desparekotasun horren adierazpenik garrantzitsuenetako bat da genero-indarkeria dela, eta ez soilik ingurune afektiboan egiten dena, baizik eta emakumeen aurka emakumeak izate hutsagatik egiten den edozein motatako indarkeria.

OIFen Emakumeen Defentsa Erakundearen Sareko kideek adierazpen instituzionala egin zuten, eta azpimarratu zuten, genero-indarkeriaren biktima diren emakume askok salaketa jartzen ez dutenez, prebentzioa eta sentsibilizazioa landu eta eskubideak sustatu eta babes integraleko sistemak sortu beharra dagoela, isiltasunaren kultura deuseztatzeko.



ARARTEKOAK ANTOLATUTAKO IKASTAROA: PERTSONEN ESKUBIDEAK BIZITZAREN BUKAERAN



EHUren Uda Ikastaroen XXXVIII. edizioan, Arartekoak honako izenburuko ikastaroa antolatu zuen Donostiako Miramar jauregian: **“Pertsonen eskubideak bizitzaren bukaeran”**.

Hasiera-ekitaldian, Manuel Lezertua arartekoak hau xe esan zuen: *“minaren nagusikeria gure bizia hondatzera irits daiteke, eta zuzenean talka egin dezake gure giza duintasunarekin, larriki hondatuz ez bakarrik gure egoera fisikoa, baizik eta baita gure egoera emozional eta psikikoa ere”*.

Arartekoak gaineratu zuenez, *“minik ez izateko eskubidea estu-estu lotuta dago osasunerako eskubidearekin, eta, aldi berean, eskubide horretatik bereizita dagoen adierazpen bat balitz bezala taxutzen da”*.

Estatu kideetako Ministro Batzordeak zainketa aringarrien antolaketaz egin zuen gomendio bat aipatu zuen Lezertuak. Gomendio horretan eskatzen da zainketa aringarriak osasun-arretarako sistemaren

osagai bihur daitezela, honako premisa hau abiapuntutzat hartuta: agintari publikoek arduratu behar dute zainketa aringarriak behar dituzten guztientzat esku-argarri egongo direla bermatzeaz.

Uda Ikastaro honen bidez, jarrera baikorra sustatu nahi da gizartean eta medikuntzan, gaixotasun aurreratua eta terminala duten pertsonak artatu eta zaintzeari dagokionez. Giza duintasunean eta arreta profesionalean oinarritutako ikuspegitik begiratuta, gaitzaren bilakaera naturala errespetatu nahi da, horretan lagundu, eta gaixoa zaintzearen alderdi espiritualak eta emozionalak aintzat hartu.

Bizi-prozesu hori eta bere ezaugarriak aztertzeke erabiliko den ikuspuntu etikoa hausnartu eta abiapuntutzat hartuta, arretaz aztertu zen pertsonen bizitzaren amaieran beren duintasuna eta ongizatea babesteko dituzten eskubide eta bermeen esparru juridikoa (nazioartean, Europan, Estatuan eta autonomia erkidegoan).

Aztergai izan ziren pertsonen bizitzaren amaieran aurrez aurre izan ditzaketen egoerak eta horietan jaso beharreko arreta, erabakiak hartzeko prozesua barne, alderdi guztietan: legedia, alderdi medikoa, baimen informatua, tratamendu aringarriak, laguntza senideei, etab. Gainera, bizitzaren azken aldian gaixoaren duintasuna eta autonomia babesteko ezagutzen diren jarduera egoiak ere aurkeztu ziren.



haur eta nerabeentzako bulegoa

- **Kexa-kopurua:** 2019ko 474 kexa-espeditetan izan dira tartean haurrak eta nerabeak.
- **Arlo materialak:** espedienteen %46,1 adingabe horiek bizi-maila egokia izatea ahalbidetzen duten baldintza materialei lotuta daude, zehazki, diru-sarrerak eta etxebizitza bermatzeko sistemei buruzkoak dira. Beste %27,4 hezkuntza-sistemen arazoei buruzkoak dira, eta gainerako %27a beste esparru batzuen ingurukoak.
- **Diskriminaziorik ezaren printzipioa:** atzerriko familietako, LGTBI+ kolektiboko edo ijito herriko haurrek bizitako egoera batzuen ondorioz, beren eskubideen babes eraginkorrean aurrera egin beharra azpimarratu behar dugu oraindik ere. Eskolaren eremua da horretarako leku pribilegiatua. Behar-beharrezko neurria da aniztasuna eta pertsonen duintasuna errespetatzeko balioetan hezte eta bizitzea, bai eta eskolako eremuak leku seguruak, hots, jarrera diskriminatzailerik gabekoak, izatea ere. Gainera, kulturartekotasunari eta giza eskubideei buruzko prestakuntza-planak premiazkoak dira, baita zurrumurruen aurkako programak ere.
- **Garapenerako bizi-maila egokia izateko eskubidea:** datu sozioekonomikoek hobera egin arren, etxean haurrak izateari lotutako pobrezia-ren diferentziala egon badago oraindik ere. Bai hori eta bai desparekotasun-maila handia egotea etengabeko mehatxuak dira aukera-berdintasuna lortzeko eta pobrezia-aren belaunaldien arteko transmisioaren zikloa gainditzeko.
- **Hezkuntza-eskubidea:** nabarmentzekoa da gizarte-ekimeneko irakaskuntza itunduan 2019an sustatutako grebaren ondorioz izan den gatazka larria. Arartekoak bi dei egin zituen. Lehenak gutxieneko zerbitzu egokiak ezartzea zuen helburu, eta bigarrenak, berriz, alderdiei berriro eskatzea lan-arloko bitartekaritza-mekanismoak erabiltzeko aukera azter zezatela.
- **Hezkuntza-eskubidea:** aldaketak egin dira hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleei Oinarri-zko Lanbide Heziketan sartzeko aukera emateko eta horien sarbidea errazteko. Horretarako, erreserbatutako plazen kopurua handitu da, eta matrikulatzeko aukera eman zaie 17 urtetik gorakoei -ikasturte honetara arte, ezin ziren matrikulatu-.
- **Gizarte-zerbitzuek babesik gabeko haurrei emandako arreta:** interesdunek beren seme-alabak babesgabetasun-egoeran daudela jo, guraso-ahala eten eta foru-erakundeak haurren tutoretza bere gain hartzearekiko azaldu ohi den desadostasuna adierazteaz gain, aurtan, bisitak eten izanari buruzko zenbait erreklamazio aurkeztu dira.



- **Egoitza-harrera:** egoitza-harreran dauden haur eta nerabeei ematen zaien arreta aztertu da zenbait ofiziozko jardunetan: ikuskapen-bisitak egin dira hainbat motatako egoitza-baliabideetara, eta eus- kal administrazioaren tutoretzapeko haur atzerri- tarrak nazionalizatzeko prozedurak abiarazi dira.
- **Familia-erreferenterik ez duten adingabe at- zerritarrak:** Herriaren Defentsa Bulegoen Koor- dinazio Jardunaldietan jorratu da gai hori, eta diagnostiko eta adierazpen instituzionala izan dira jardunaldion emaitzak. Aurreko urteetan baino la- gun gutxiago etorri dira, baina gizarteratzeko arazo nabarmenagoak izan dituzte adin-nagusiko bihurtu ondoren, emantzipatzeko eta sostengua bilatzeko prozesuak direla tarteko.
- **Haurren sexu-abusua:** diziiplina anitzeko lantalde batek aurrera egin du Euskadin izaten diren hau- rren sexu-abusuko kasuetan jarduteko protoko- loaren proposamen teknikoa prestatzeko proze- suan. Askotariko zerbitzu, sail eta erakundeetako arduradun politikoekin egiaztatzeko fasean dago protokoloa.
- **Familia babesle bat izateko eskubidea:** aurre- ra egin da kontziliaziorako laguntzen erreforman, eta emakumeek eta gizonek zaintzan erabateko erantzunkidetasuna izatearen alde egin da. Hala ere, oraindik ere zenbait arlo garrantzitsu daude hobetzeko.
- **Familia-elkarguneak:** adingabearen interes go- rena eta bere garapenean bi gurasoak izateko eskubidea —bikotea hautsi arren— hartzen dira oinarritzat familia-elkarguneak familiaren esparruari —eta ez justiziarenari— lotuta aurkezteko erabakia hartzeko. Aurten jaso ditugun kexa gehienetan, interesdunek azaldu dute ez daudela ados elkar- guneak epaitegira igorritako txostenen edukiare- kin. Arartekoak gai horretan esku hartzeko dituen aukerak, ordea, oso mugatuak dira.
- **Osasunerako eskubidea:** haurren hartutako kalte zerebralari lotutako esku-hartzea, Espainiako He- rriaren Defendatzailearen azterlan batekin batera egina, amaitu da aurten. EAEko administrazioak ez du egokitzen jo unitate espezifiko bat sortzea, pro- posatu bezala. Nolanahi ere, ziurtatu du lehendik dauden unitateak eskura daudela haren esku-hart- zearen beharra duten kasuetarako, eta pazienteen adina ez dela arazo.
- **Jolaserako, atsedenerako eta aisialdiko eta jolas-jardueretarako eskubidea:** aurten ere, eskola-kirolari buruzko kexak nabarmentzen dira. Horiek berriz ere agerian utzi dute kontraesana da- goela zenbait lehia-jardunen eta balio inklusibo eta ez-lehiakorren eta foru-aldundietako programen eskola-kirolaren bidez haurren nortasuna garatze- ko balioen artean.



ARGITALPENAK ETA TXOSTENAK

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



- **Euskal Autonomia Erkidegoan bitartekotza egitea.** Arartekoak gertutik jarraitu du bitartekaritzak Euskadin izan duen bilakaera eta finkapena, eta gure herrialdeko gatazkak konpontzeko sistema alternatibo hori sustatu du. Hainbat motatako gatazkak (hala nola familien gehiegizko zorpetzearen eta etxegabetzeen ondoriozko eskubideak eta gizarte-prestazioak, espazio publikoen erabilera eta auzotarren komunitateen eta gazteen lonjen erabiltzaileen arteko bizikidetzak) direla tarteko, hazi egin da Arartekoaren interesa bai gatazkak konpontzeko elkarriketa-moduekiko,



bai eta administrazioak herritarrei horiek kudeatzeko kalitatezko baliabideak emateko orduan duen inplikazioarekiko. Gizarte-gatazkak kudeatzeko eta konpontzeko sistema eraginkor, parte-hartzaile eta bakezaletzat jotzen dugu bitartekaritza, eta, beraz, zenbait zalantza sortzen dira: Mota horretarako zer mekanismo eta baliabide daude Euskadin? Zer politika baliatzen dira horiek sustatzeko eta indartzeko? Zer ekarpen egin dute izandako esperientziek? Nola egin gure gizartean gatazkak elkarriketaren bidez kudeatzeko baliabideak ezartzeko eta indartzeko? Txosten honen helburua da kontu horiei erantzuten laguntzea.

PERTSONEN ESKUBIDEAK BIZITZAREN BUKAERAN LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS AL FINAL DE LA VIDA



- **Pertsonen eskubideak bizitzaren bukaeran.** Argitalpen honetan, Arartekoak, Arinduz Euskadiko Zainketa Aringarrien Elkartearen laguntzaz, uztai-lean Donostiako Miramar jauregian antolatutako ikastaroan emandako hitzaldiak biltzen dira. Ikastaroaren helburua zen gizartean eta medikuntzan gaixotasun aurreratuak eta terminalak dituzten gaixoen arretari eta zaintzari buruzko jarrera positiboa sustatzea, giza duintasunean eta arreta profesionalean oinarritutako ikuspegi batetik, kontuan hartuz, halaber, babesa, gaixotasunaren bilakaera naturalarekiko errespetua eta pazientearen arretaren alderdi espiritual eta emozionalak. Honako hau aztertu zen: zer-nolako egoerak gerta dakizkiekeen pertsonen, zer motatako arreta behar duten, eta zein den hainbat arlotan —legeak, medikua, baimen informatua, tratamendu aringarriak, senideentzako laguntza, eta abar— erabakiak hartzeko prozesua.

BESTE JARDUERA BATZUK

- Manuel Lezertua arartekoak Eusko Legebiltzarrak antolatutako **Legeen geroa izeneko II. mintegian** hartu zuen parte, eta, han, Gizarte Zerbitzuen Legearen 10. urteurrena jorratu zen. Arartekoak, bere hitzaldian, erakundearen ikuspegiaren berri eman zuen. Arartekoa 1989an sortu zen, eta, geroztik, arreta eman izan die pertsonak, gizarte-zerbitzuek artatutako kontingentziei dagokienez, izandako premiei. Arartekoaren 14 txosten berezitan jorratutako gai nagusiak aztertu zituen Lezertuak. Txosten horietan, gizarte-zerbitzuen indarra eta zentraltasuna landu dira, monografikoki edo partzialki, egiaztatzeko zer aurrerapen egin diren, eta, horrez gain, nabarmentzeko zer arazo dauden konpontzeke.



- Urriaren 12an **Zainketa Aringarrien Nazioarteko Eguna** zela-eta, Manuel Lezertua arartekoak eta Alberto Meléndez **Arinduz** Euskadiko Zainketa Aringarrien Elkarteko presidentek agerraldia egin zuten Bilbon, Arartekoaren adierazpen instituzionala eta Arinduzek egindako proposamena, gaixotasun aurreratu eta terminalak dituzten pertsonen duintasuna bermatzeko horiek eta haien familiek dituzten eskubideei buruzkoa, irakurtzeko. Ekitaldi horren bidez, Arartekoak eta Arinduzek mezu hau helarazi nahi izan zieten euskal gizarteari eta erakundeei: oso garrantzitsua dela gaixotasun larriak dituzten pertsonen beren bizitzaren amaierako prozesuan laguntzea, bai eta haien familiei ere.



- Hainbat jarduera antolatu ziren Arartekoaren 30. urteurrena ospatzeko. Besteak beste, **Helena Maleno** giza eskubideen defendatzaile, kazetari eta “Caminando Fronteras” kolektiboaren sortzaileak hitzaldi bat eman zuen Bilbon. Migrazio-mugimenduez, migratzaileen eskubideez eta ekintza humanitarioez mintzatu zen Maleno “Giza eskubideen naufragioa” izenburuko hitzaldian. Hitzaldiaren ondoren, Winnipeg-eko (Manitoba) Giza Eskubideen Museoko **“Ikuspuntuak”** izeneko giza eskubideei buruzko argazki-erakusketa inauguratu zen. Bi zatitan banatuta zegoen erakusketa: “Adierazpen-askatasuna” eta “Aniztasuna eta inklusioa”. Erakusketa antolatzeko orduan, honako hauek aritu ziren Arartekoarekin lankidetzan: Bizkaiko Abokatuen Elkargoa, Kanadak Espainian duen enbaxada eta Kanada Fundazioa.
- Manuel Lezertua arartekoak hasiera eman zion, Donostian, Eusko Jaurilaritzako Lehendakariitzako Kanpo Harremanetarako Idazkaritza Nagusiak antolatutako **“Europako Kontseiluaren 70. Urteurrena: Giza Eskubideak eta Demokrazia”** izenburuko jardunaldiari. Europako Kontseilua, 1949ko maiatzaren 5ean Londresko Itunaren bidez sortua, da Europako giza eskubideen nazioarteko erakunde nagusia. Giza Eskubideen Europako Hitzarmena eta Europako Gutun Soziala dira haren oinarriak. Europako Kontseiluaren egoitza Estrasburgon dago, eta 47 estatu kidek eta 830 milioi lagunek osatzen dute erakundea. Jardunaldian jorratutako gaien artean, hauek dira nabarmentzekoak: Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren jurisprudentziaren eragina; demokrazia eta lurralde-kohesioa; Tokiko Autonomiaren Europako Gutuna eta Europako Kontseiluak balio demokratikoak zalantzan jartzeari emandako erantzuna.



- Manuel Lezertuak Toronton (Kanada) antolatutako **Hizkuntza Komisarioen Nazioarteko Elkartearen** nazioarteko konferentzian parte hartu zuen. Legeak Arartekoaren bulegoari esleitzen dizkion funtzioetako bat da euskararen eta gaztelaniaren koofizialtasunetik eratorzen diren herritarren hizkuntza-eskubideak defendatzea. Beste herrialde batzuetako antzeko erakundeekin partekatzen du zeregin hori, eta horiek International Association of Language Commissioners (IALC) delakoan biltzen dira. Mundu osoan berdintasuna, aniztasuna eta hizkuntza-eskubideak sustatzea eta bultzatzea da IALC erakundearen egitekoa, bai eta hizkuntza-komisarioak babestea ere, maila profesional gorenera irits daitezen.



- Hogeigarren urtez jarraian, EITBk kanpaina bat jarri zuen abian, herritarrak gizartearen garrantzi handia duen arrazoi baten inguruan, alegia, haurren minbiziaren inguruan, sentsibilizatzeko. Milaka lagunek hartu zuten parte kanpaina horretan, eta "Lau teilatu" kantaren 1.500 bertsio baino gehiago egin zituzten ekimena babeste aldera. Ekimenari amaiera emateko, **EITB Maratoia** antolatu zen; egun horretan, ekarpenak egin nahi zituzten herritarren deiak artatu ziren dei-zentro batean. Manuel Lezertua arartekoak modu aktiboan parte hartu zuen, dei-zentro horretan telefonoa hartuz.



Kanpaina horren helburua zen herritarrak sentsibilizatzeko, kausa hori babesteko eta ikerketarako dirua biltzeko dohaintzak egin zitzaizkion, minbizia izan duten eta pairatzen ari diren haurren bizi-kalitatea hobetze aldera. Kanpaina solidario horri esker biltutako dirua ikerkuntzara bideratu zen oso-osorik.



- Arartekoa eta haren ondokoa **Irungo eta Hondarribiko alardeen** ospakizunetan izan ziren. Herritarren eskubideak sustatzeko eginkizuna betetzeko, erakunde honek gogorarazi behar du botere publikoek funtsezko eginkizuna betetzen dutela emakumeak eta gizonak benetan berdinak izan daitezzen eragozten duten oztopoak kentzeko orduan. Horrexegatik, aurrekoan, Arartekoak azpimarratu zuen bermatu beharra dagoela pertsona orok duela aukera bere eskubideak eta askatasunak baliatzeko.





▪ **Ombudsman Federazio Iberoamerikarreko Emakumearen Defentsarako Sareak** bilera egin zuen Gasteizen; izan ere, eskualde horretako sexu- eta ugalketa-eskubideen egoerari buruzko lan-jardunaldiak egin ziren han. Julia Hernández arartekoaren ondokoa da sare horretako Europako eskualdearen koordinatzailea, eta sareak denbora darama topaketa horretan aztertutako gaien inguruan lanean. Sexu- eta ugalketa-eskubideak oinarritzko giza eskubideak dira, eta osasunerako giza eskubidearen parte dira, Biztanleriari eta Garapenari buruzko Nazioarteko Konferentzian (Kairo, 1994) aitortu zenez. Topaketan nabarmendu zutenez, sexualitatearen eta ugaltzeko gaitasunaren garapena zuzenean lotuta daude pertsonaren duintasunarekin eta nortasunaren garapen askearekin, eta oinarritzko zenbait eskubideren bidez babesten dira, bereziki osotasun fisikoa eta morala eta norberaren eta familiaren intimitatea bermatzen dituztenen bitartez.

▪ **Euskadiko Etika Klusterra Fundazioak** etikak komunikabideetan duen eginkizunari buruzko jardunaldia antolatu zuen Gasteizen, eta Julia Hernández arartekoaren ondokoak hartu zuen parte horretan; hain zuzen ere, *“Kazetaritzaren identitatea”*ri buruzko mahaia moderatu zuen. Topaketa horren helburua honako hau zen: jarra etikoak eta printzipio etikoak kazetarien lanari eta argitaletxeen interesei dagokien guztian eta edizio inprimatu, ikusizko eta digitalen edukian kontuan hartu beharrari buruzko ondorioak ateratzea.



▪ 2016an hasitako ekimenarekin jarraituz, Arartekoak, **ARASKI AES** Saskibaloia Elkartearekin batera, **Integrazioaren aldeko II. Topaketa** antolatu zuen. Topaketa horren helburua izan zen aniztasuna aberastasun-iturri bihurtzea, saskibaloia transmisio-bide gisa erabiliz, eta Julia Hernández izan zen han. Emakumeen elkarte da ARASKI AES. 2010ean sortu zen, eta emakumeak saskibaloia-aren esparruan prestatzeko eta sustatzeko proiektua garatzea du helburu. Proiektuaren xedek kirol-jardueratik harago doaz; proiektu honen helburua ez da soilik emakumeak hezteko gorputz- eta kirol-alderdiei dagokienez, baizik eta garapen pertsonala sustatzea kirol-hezkuntza integralaren ikuspegitik. Ikuspuntu horren baitan, emakumezkoen ahalduztzeari, lidergoari eta erabakiak hartzeari, erreferenteak sortzeari eta kirolaren esparruan emakumezkoak eta gizonezkoak berdinak izateari lotutako balioak daude jasota.



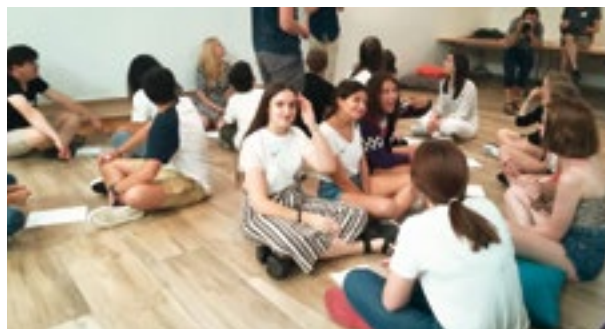
▪ FEDEAFES federazioko kide diren gaixotasun mentala duten pertsonen eta haien senideen elkar-tee (Agifes, Asafes, Asasam eta Avifesek) **Buruko Osasunaren Mundu Mailako Eguna** ospatu zuten Laudion, suizidioaren prebentzioari buruz sensibilizatzea helburu izanik. Julia Hernández arartekoaren ondokoak hartu zuen parte ekitaldi horretan, eta nabarmendu zuen suizidioa gizarte osoari dagokion arazoa dela, eta politika publikoen bidez erantzun soziala eman dakion eskatu beharra dagoela.



- Arartekoaren Nerabeen Kontseiluko neska-mutilek UNICEF Euskal Herriko Batzordeak eta Gasteizko Udalak Gasteizen antolatutako **Haurren Partaidetzarako Kontseiluen I. Topaketa autonomikoan** parte hartu zuten. Topaketa horren helburua zen haur eta nerabeen ahotsa zuzenean entzutea, eta, horretarako, hainbat herritako haurren partaidetzarako kontseiluetako ordezkariak izan ziren han. Azaroaren 20an, 30 urte bete ziren Nazio Batuen Batzar Nagusiak Haurren Eskubideei buruzko Hitzarmena, historian gehien berretsitako Giza Eskubideen nazioarteko ituna, onartu zuenetik. Erakunde publikoek, oro har, eta toki-erakundeek, bereziki, haurren eta nerabeen eskubideak bermatzeko erantzukizuna dute, haien ongizatea eta garpena hobetze aldera. Sustatu beharreko eskubideen artean, bada bat gure gizartean bereziki garrantzitsua dena, hain zuzen ere haurrek eta nerabeek parte hartzeko eskubidea. Haurrak eta nerabeak herritar aktibotzat hartu behar dira, eta, horregatik, beraien iritzia entzun egin behar da.



- Hainbat defentsa-bulegotako ordezkariak Belfasten antolatutako **Haurren Defentsa-erakundearen Europako Sarearen (ENOC)** —sare horretako kidea da Arartekoaren Haur eta Nerabeen Bulegoa— topaketan parte hartu zuten. Aurtengo edizioan, haxe izan da urtean zehar jorratutako eztabaidagaia: *“haurren eta nerabeen eskubideak eremu digitalean”*. Topaketa amaitzeko, sarearen urteko batzarra egin eta adierazpen instituzionala sinatu zen. Adierazpen horren bidez, Europako eta Erkidegoko erakundeak, estatuko administrazioei eta, gure kasuan, baita administrazio autonomikoei ere, eskatu zitzaizen eskubide horiek sustatzeko eta babesteko ekintzak abiarazteko. Haurren defentsa-bulegoen ordezkariak ENOCen egindako lan guztiari ekarpen kualifikatua egiten zaio neska-mutilen zuzeneko ahotsaren bitartez; **ENYA (European Network of Young Advisors)** proiektuak defentsa-bulego bakoitzeko haurren eta nerabeen partaidetza-kontseiluak hartzen ditu barne, eta haren bidez bermatzen da beraien iritzia aintzat hartuko dela erakundearen eta sarearen eskaeretan. Belfasten, Arartekoaren Haurren eta Nerabeen Kontseiluko ordezkari batek hartu zuen parte.



ARARTEKOAREN DONOSTIAKO BULEGO BERRIAREN INAUGURAZIOA

Hitzordua eska daiteke **943 420 888** telefonora deituz edo bulegoan bertan (Arrasate kalea 19, 1.a)

Uztailean inauguratu zen ofizialki Ararteko erakundearen Donostiako bulego berria. Arrasate kaleko 19. zenbakiko 1. solairuan dago. Instalazio berri horiei esker, zerbitzu hobea emango zaie herritarrei. Era berean, hobekuntza nabarmena izango da Donostian lan egiten duten erakundeko teknikarientzat.



GASTEIZTXO PROGRAMAREKIKO LANKIDETZA

Arartekoak haur eta nerabeei dagokienez dituen jarduerara-ildoetako bat da haien eskubideak jendarteratzea eta haur eta nerabeen artean zabaltzea **giza eskubide guztiak errespetatzen dituen kultura**. Hori dela eta, urteak daramatzagu Gasteizko Udaleko Hezkuntza Sailarekin elkarlanean **Gasteiztxo albis-teria** egiten. Arabako hainbat ikastetxetako ikasleek bisitatzen dute Arartekoaren egoitza, erakundearen jarduerari buruzko informazioa eta datuak biltzen dituzte, eta, gero, irrati- edo telebista-programa bat edo aldizkari bat prestatzen dute. Era berean, EAEko beste institutu eta ikastetxe batzuetako ikasle-taldeek ere bisitatzen gaituzte.



GIZARTE-ERAGILEEKIKO HARREMANA

Arartekoarentzat, gobernuz kanpoko erakundeak eta gizarte zibil antolatua dira euskal gizartearen arazoaren berri izateko begiak eta belarriak; informazio horri esker, ofiziozko jarduketak abiaraz ditzake, eta politika publikoen ebaluazio zehatzagoa egin dezake. Horrexegatik, erakunde honek beti nabarmendu izan du bai erakunde horiek eta bai boluntarioek konpromisoa eta gogoz **egiten duten lanaren balio handia**.

2019. urtean, Arartekoak gizarte-eragileekin duen harremana zaindu du, bereziki egoera behartsuetan dauden pertsonen laguntza ematen edo askotariko gizarte-arazoak konpontzen diharduten elkarte, erakunde eta kolektiboekin —giza eskubideen aldeko kolektiboak, jatorriz atzerritarrak diren pertsonen, askatasunaz gabetutakoen, bazterkeria-arazoak dituztenen, etxerik gabeko pertsonen laguntzeko kolektiboak, eta abar—. Urte hauetako esperientziak erakutsi du badirela elkarte eta kolektibo ugari **funtssezko zeregina** bete dezaketena bitartekaritzalana eginez gure gizarteko sektore marjinalen edo bereziki zaurgarrien eta erakunde jakin batzuen (Arartekoa, kasu) artean; izan ere, kolektibo horien laguntzen dieten beren eskubideak eta gatazkak konpontzeko bideak zein diren hobeto ezagutzen eta beren aldarrikapenak adierazten, eta erakundeekin konfiantza eta gizarte-kohesio handiagoa sustatzen dute.



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 kopiak eta, ahal denean, kexaren arrazoia azaltzen duen idaztia emanez.
- Arartekoari zuzendutako gutunaren bidez (**Prado, 9 - 01005 Vitoria-Gasteiz**).
- Internet bidez: **www.ararteko.eus**
- Norbera hiru bulegoetako batera joanez.



Nora joan?

Harrera zuzeneko bulegoak

Arabari

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

Bizkaian

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

Gipuzkoan

Arrasate, 19 - 1.
20005 Donostia / San Sebastián
Tel.: 943 42 08 88

Dei iezaguzu argibide gehiago behar baduzu



Deskarga ezazu 2019 urteko txostena formatu digitalean:

