

# ararteko

Herriaren Defendatzailea · Defensoría del Pueblo

Laburpena

## **Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena. 2017**

20. zk.

[www.ararteko.eus](http://www.ararteko.eus)

# ararteko

Herriaren Defendatzailea · Defensoría del Pueblo



Lan hau Creative Commons  
Reconocimiento 4.0 Internacional (CC BY 4.0) lizentziapean dago  
Lizentziaren kopia bat ikusteko sartu [hemen](#)

## ARARTEKO

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

[www.ararteko.eus](http://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 pertsonen bihotzetan txertatuta daude; hortxe zeuden legegileek beren lehen aldarrikapena idatzi baino askoz lehenago”.

Mary Robinson.

Arartekoak 2017an egindako jarduerak aurkeztea aukera berdingabea da Euskadiko giza eskubideen egoeraz eta euskal administrazio publikoen jardueraz egin duen balorazioa ezagutzeko.

Berriz ere nabarmentzen da jarduera kopuruak gora egin duela, ia 13.500 izan baitira, hau da, %22 hazi da.

Duela gutxiko krisi ekonomikoak sortutako pobrezia-ondorioak agerian jartzen dira, oraindik ere, **Euskadiko gizarte-babeserako sistemari** buruzko kexa ugarietan. Sistema horri esker, dezente arindu ahal izan dira krisiaren ondorioak, baina oraindik gabezia batzuk ditu, eta horien ondorioz, gizartean baztertuta dauden pertsonen ehuneko jakin batek ezin du presztaziorik eskuratu.

Beraz, 2017an ere, **gizarteko desberdintasunak** gutxitzea izan da erakunde honen lehentasunetako bat.

Txostenean berriro egiaztatzen denez, **emakumeen kontrako indarkeria** da beraien eskubideen urraketarik larriena. Nabarmentzekoa da Euskadin indarrean dagoen erakunde arteko akordioa sinatu zuten guztiek beren konpromisoa berriro behar dutela.

Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren txostenean, Arartekoak berriz adierazi du ezinbestekoa dela **haur eta nerabeenganako edonolako sexu-abusuez** arduratzea. Hain justu, adituekin eztabaidatu eta egungo egoera aztertu ahal izateko, Arartekoak arazo horri helduko dio 2018ko uztailan egingo den udako ikastaroan.

Arartekoaren ekintza-eremuan beti gogoan izaten da **aniztasun** balioetan sakontzeko ikuspegia, bere alderdi guztietan. Horrela, sexuagatik, identitateagatik, arauzkoak ez diren genero adierazpen edo portaerengatik inor diskriminatzea galarazi nahi da. Euskal administrazioek gizarteko kide guztien berdintasuna bermatu behar dute eta beraien ezberdintasunak balioetsi behar dituzte.

Urtea joan eta urtea etorri, Arartekoak adierazten du politika publikoek **adineko pertsonen parte-hartzea** erraztu behar dutela, eta gizarte-eraldakuntzan eman

duten laguntza aitortu, adinekoei merezi duten protagonismoa eta gizartean esku hartu eta solastatzeko ahalmena emanez.

2017an, Arartekoarentzat lehentasunetako den alderdi batean sakondu da: **gizarte-erakundeekiko harremanetan**, hain zuzen ere. Harreman horiek informazio-iturri bikainak dira eta, gainera, modu erabakigarrian laguntzen dute herritarren eskubideak baliatzeko baldintzak hobetzen.

Estatuz gaindiko erkidego batekoak (**Europar Batasunekoak**) **garenez gero**, balio, printzipio, politika eta arau sistema komun batek lotzen gaitu, eta horrek **zenbait erronka dakartza berekin**. Gainera, Euskal Herrian guztiz sendotu da Europako berme-sistema, eta EBko arau, printzipio eta balioak ezartzeko orduan, eragingarritasuna eta eraginkortasuna aktiboki defendatu behar dira. Horregatik guztiagatik, **Arartekoak ekimen bat hasi du Europako beste eragile batzuekin parte hartu eta lankidetzan aritzeko eremuak prestatzeko, jarduera egokiak trukatzeko eta elkarrekin hausnartzeko**.

Nazioarteko ikuspegi horretatik begiratuta, bi gertakari garrantzitsu nabarmentzen dira Arartekoaren Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren ohiko jardueran: **Nazio Batuen Haurren Eskubideen Batzordeari** aurkeztu zaio Euskadiko haur eta nerabeen eskubideen egoerari buruzko txostena, eta bulego hori **Haurren Defentsa-erakundearen Europako Sarean** (ENOC) sartu da.

Bukatzeko, desio bat adierazi nahi dut: euskal administrazio guztiek uler dezatela Arartekoari laguntzea oso modu eraginkorra dela giza eskubideak, oinarriko askatasunak eta pertsonen duintasuna errespetatzea babesten laguntzeko. Horiexek dira bizikidetasunaren funtsezko zutabeak, zeinak beti arriskuan baitaude eta etengabe hobetu eta indartu behar baitira, horretarako aukera dago eta.

**Manuel Lezertua Rodríguez**  
**Ararteko**

## ARARTEKO ERAKUNDEAREN JARDUERA KOPURUTAN

Oro har, 2017an, **13.437 jarduera** egin dira; horietatik **9.545 kexa eta kontsultei** dagozkie eta **37 ofiziozko espedientei**. Beraz, iaz %22 hazi zen Arartekoaren jarduera.

Informazio horretatik ondorio hau atera daiteke: 2010. urtearen aldean –orduan ikusten hasi ziren krisiaren ondorioz larrienak herritarren kexak %70 gehitu direla, arrazoi askorengatik, baina batez ere eduki ekonomikoko gizarte laguntzen gaineko kexak izugarri areagotu direlako.

Guztira **10.168** zerbitzu egin dira arreta zuzeneko bulegoetan: **3.600 telefono bidez** eta **6.568 aurrez aurre**, hiru bulegoetako batera informazio eta orientabide esker joan diren pertsonak artatzen.

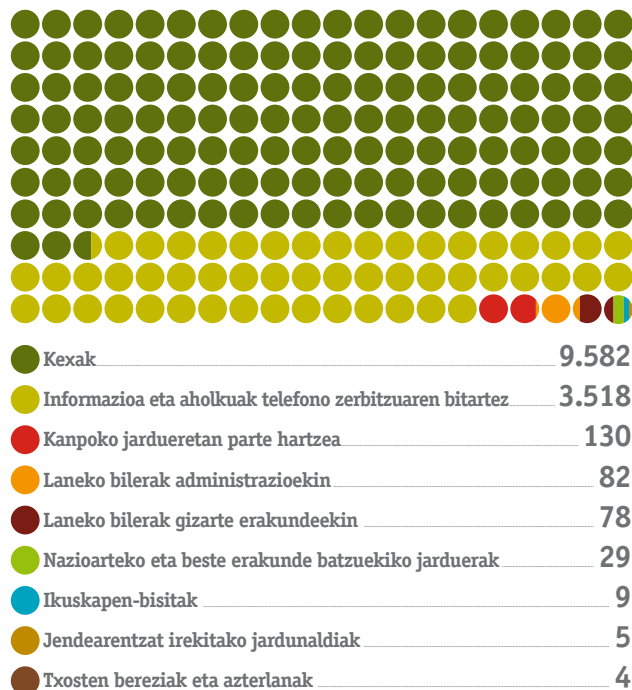
78 bilera egin ditugu gizarte-erakundeekin eta 82 zenbait administrazioekin: Ikuskatzeko 9 bisita ere egin ditugu.

2017an **1.490 espediente ebatzi** dira. Gainera, **1.174 ebazpen** eman dira. Gainontzeko kasuak gerora onartu ez diren kexak dira (beste herriaren defendatzaile batzuekiko bikoiztasuna, epailearen ebazpenaren zain dauden auziak, epai irmoa dutenak, auzibideari ekin diotenak eta abar). Espediente horiek aztertu ondoren, eragindako administrazioaren **jarduera okerren bat** zegoen horietatik ia **%48tan**, hau da, zertxobait areagotu da aurreko urtearen aldean (%46). Aitzitik, **ez da jarduera okerrik** antzeman aztertutako espedienteen %52tan.

### Arartekoari 2017an egindako kexak eta kontsultak



## Arartekoaren jarduera guztiak 2017an



**GUZTIRA**  
**13.437**

Eragindako administrazioak kexa sorrarazi zuen jarduera zuzendu eta aldatu du kasuetatik **%88tan**. Gehienetan, Arartekoak ez du gomendio formalik egin behar izan.

2017an, kexa-prozedurek **50 egun** iraun dute, **batez beste**.

Kexak zer arlo tematikori dagozkion kontuan hartuta, hauxe ikusten dugu: berriro gora egin dute **gizarte bazterkeriaren aurka borrokatzeko bitartekoekin** lotutako kexak, **829** izan baitira (2016an, 790 izan ziren). Horietatik %97tan Lanbideren jarduera txarrarekin zerikusia duten hainbat arazo dira aztergai, baita ere Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) kudeatzerakoan burutu dituen jarduerak.

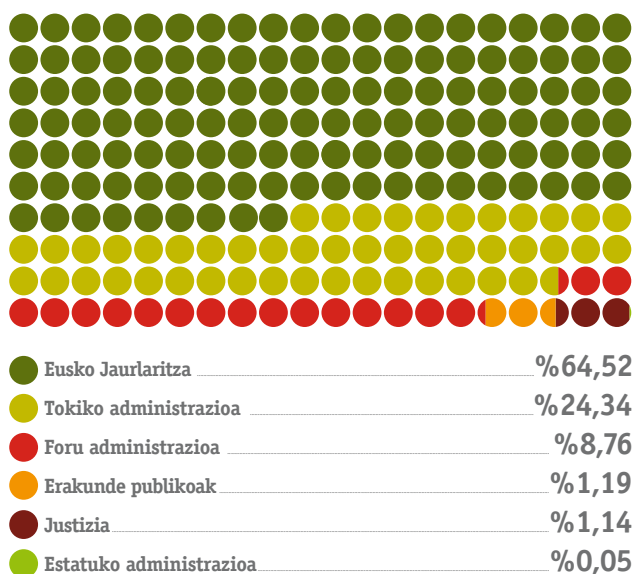
Horrez gain, jarduera bizia nabari da arlo hauetan: **hezkuntza, herri-administrazioetako langileak, etxebizitza, ogasuna, ingurumena eta segurtasuna**. Egiaz, bideratu diren kexa-espeditenteen **%61ek** baino gehiagok eskubide sozialekin dute lotura.

Orobat, ugariak dira **arreta publikoa behar duten taldeekin** lotutako kexak. Espediente horietatik **%35** inguruk (gizarteratze arlokoek barne) zerikusia dute pertsona guztien **benetako berdintasun eraginkorra** bermatzeko **politika publikoekin**. Politika horien bitartez, eskubide hori gauzatzea eragozten edo zailtzen dieten oztupoak kendu nahi zaizkie pertsona jakin batzuei: besteak beste, emakumei, adinekoei, haur eta nerabeei, ezinduei, LGTBei, etorkinei eta ijitoei.

Bideratutako espedienteek administrazio bakoitzari zer neurritan eragiten dioten begiratuta, aurreko urteetan bezalaxe, **Eusko Jaurlaritzaren** kontra egin dira kexa-idatzi gehien 2017an (%65 inguru), eta zertxobait ugaritu dira gure autonomia erkidegoko udalen jarduerari buruzkoak (%24).

Edonola ere, espedienteetan nahastutako administrazioen jarduera aztertzeak ez du esan nahi jarduera okerren bat egin dutela, baizik eta, besterik gabe, beraien jardueretakoren batek kexa sortarazi duela.

### Bideratutako espedienteen banaketa, eragindako administrazioen arabera



### GOGOBE'TETZE MAILA

Duela zenbait urte herritarrengana hurbiltzeko bideari ekin genion, Arartekoaren esku-hartzea eskatu duten pertsonen iritzia ezagutzeko eta eskaintzen dugun zerbitzua hobetzen saiatzeko. Horregatik, kexa-espediente baten izapideak amaitzen ditugunean, kexagileari galdera-sorta bat bidaltzen diogu, nahi izanez gero eta izena ipini barik, galdera batzuei erantzuteko eskatuz, emandako zerbitzuaren gainean egiten duen balorazioa jakiteko.

Emaitzak balioztatzean, garrantzitsua da honako hau kontuan hartzea: 2017an zenbait kexaren biderapena amaitu da; kexa horien artean, gutxi gorabehera % 48tan uste izan da eragindako administrazioak jarduera okerren bat burutu zuela.

Arartekotik jasotako informazioa nola baloratuko luketen galdetu ondoren, kexaren bat egin duten herritarren **%70ek** (betiere, kexaren izapidetze-lana amaitu bada) uste dute **“jasotako informazioa ona edo oso ona”** izan dela. Gainera, **%77k** jasotako arreta ona edo oso ona izan dela uste dute.

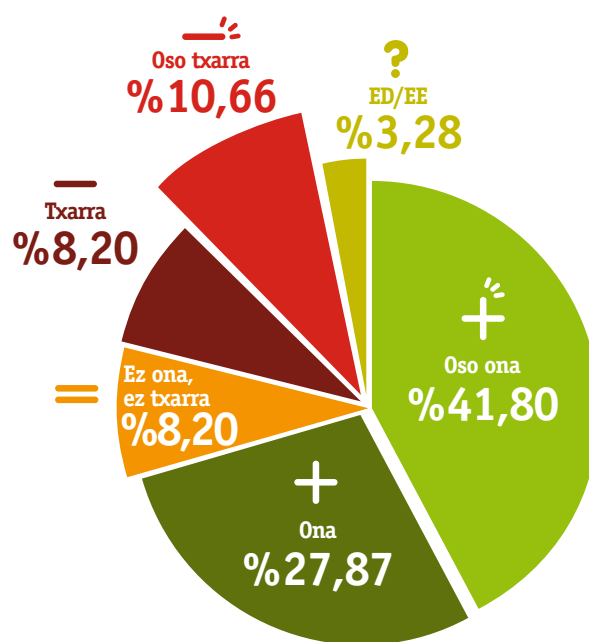
Arartekoaren esku-hartzearen inguruan (laguntzeko prest egotea, erakutsitako interesa, egindako gestioak) **%70ek** uste dute ona edo oso ona izan dela, eta ia %9ri ez ona ez txarra iruditzen zaie.

Administrazioarekin arazoak izanez gero, **%84k** baino gehiagok **Arartekora joateko gomendatuko lukete**, eta ia **%70ek** uste dute Arartekoak irudi ona edo oso ona eta **sinesgarritasuna** dituela.

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

Bestelako emaitza lortzen da Ararteko erakundearen erabakitzeko edo jarduteko ahalmenetik kanpo geratzen diren alderdiez galdetzen denean. Alderdi horiek gehienbat administrazioaren laguntzeko edo ez laguntzeko jarrerarekin dute zerikusia: prozesuaren iraupena (%55k uste dute igarotako denbora luzea edo oso luzea izan dela).

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



## GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIAK ARARTEKOAREN GOMENDIOA ONARTU DU. BERAZ, SEME-ALABA ADINGABEEI ONARTU EGINGO DIZKIE HEZKUNTZA ARLOAN MATRIKULATZEKO ETA AZTERKETAK EGITEKO ONURAK, FAMILIA UGARIEI BURUZKO LEGERIAREN ONDORIOZKOAK

*Arartekoak benetan eskertu dio GFari bere lankidetzaz*

Gipuzkoako Foru Aldundiaren (GFA) Gizarte Politika departamentuko foru diputatuak idazki batean adierazi zigunez, gomendio hori onartzeak irizpide aldaketa dakar berekin. Horren ondorioz, zenbait neurri hartu dira **irizpide berria (matrikulatzeko eta azterketak egiteko onurak onartzea)** espediente hori sortarazi zuen familiari ez ezik, gomendioan aztertu den legezko xedapenak eragindako gainontzeko familiei ere ezar diezaieten. Honatx neurri horietako batzuk: Arartekoaren gomendio hori eragin zuen kexagilearen eskaera izapidetzea, eman beharreko ziurtagirien formatuak eta edukiak eguneratzea eta aurreko irizpideetan oinarrituta ukatu ziren eskaerak berraztertzea. Orobat, adierazi digu GFAk Eusko Jaurlaritzari jakinarazpen bat bidali eta gomendioaren berri eman diola, gai horrekin zerikusia duten autonomia erkidegoko erakundeek (hau da, hiru foru aldundien) jarduerak bateratzeko asmoz.

Gomendio hori herritar baten erreklamazioa zela eta egin genuen. Kexagilea hiru seme-alabaren ama zen,



familia ugarietzako onura jasotzen zuen eta Arartekora jo zuen, ez baitzegoen konforme GFAk familia ugariaren titulua iraukitzeaz eta bere familiarentzako onurak irauteaz eman zion erantzunarekin.

Zehazki, haxe azaldu zigun: hiru seme-alabako familia ugari baten titularra zela eta bere seme zaharrena, 2015eko apirilean, titulu horren onuradun izaten jarraitzeko adina gainditu zuela. 2015eko irailean, GFaren ziurtagiri bat jaso omen zuen, non adierazi baitzioten seme zaharrena 26 urte bete ondoren (familia ugari partaide izateko gehienezko adina, ikasle izanda) familia ugariaren titulua iraukitu bazen ere, beste bi seme-alabei (26 urtetik beherakoak biak) onartu behar zitzaizkiela hezkuntza arloan matrikulatzeko eta azterketak egiteko onurak. Baina, era berean, onura horiek 2015-2016 ikasturterako bakarrik zirela jakinarazi omen zitoten. Kexagilea ez zegoen horrekin ados.

Arartekoaren iritziz, **ez da zuzena onura horiek ikasturte baterako bakarrik direla uste izatea**, eta GFAk arauaren interpretazio murrizgarria egin du, legeak ez baitu ezartzen inolako mugarik zentzu horretan, ez esplizituki, ez inplizituki.

Horregatik, Gipuzkoako Foru Aldundiari gomendatu zion ikasturte jakin batzuei buruzko mugarik ezarri gabe onar diezazkiela kexagilearen bi seme-alaba adingabeei hezkuntza arloan matrikulatzeko eta azterketak egiteko onurak, familia ugari buruko legeriaren ondoriozkoak, harik eta adingabe horiek legeriaren ezarpen-eremutik kanpo geratzeko legezko adina betetzen duten arte.





## BILBOKO UDALAK ONARTU EGIN DU GIZARTE LARRIALDIETARAKO LAGUNTZAK EZARTZEKO ARAUDIAZ ARARTEKOAK EGIN DION GOMENDIOA

Herritar batek keza egin zion Arartekoari, Bilboko **Udalak gizarte-larrialdietarako laguntzak (GLL)** ukatu zizkiolako. Udalak ezetsi egin zuen jarritako berraztertzeko helegitea, bada, kexagileak laguntza horiek eskatu zituenean, diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) eskatzeko eskubidea zeukan. Bilboko Udalak dioenez, kexagileak ez zuen eskatu prestazio horiek berriz jasotzen hastea. Hala ere, prestazioa jasotzeko eskubidea eten ondoren, kexagilea Lanbidera joan zen. Han adierazi zioten **ez zituela betetzen prestazio horiek jasotzeko baldintzak**, erroldatuta ez zegoelako eta ez zuelako egiaztatu erroldatu aurreko denboraldia, eta horrexegatik ez zizkiotela berriz emango prestazio horiek.

GLLak arautzeko dekretuak ezartzen duenez, udalak izapidetze-aldian egiaztatu behar du ea laguntza-eskatzailak erabat baliarazi dituen bere eskubideak eta eduki ekonomiko gizarte laguntzak jasotzeko izan lezakeen eskubidea.

**Udalak erantzun du espedientea berriz aztertu duela** eta GLL eskaera onartuko duela 2014ko ostatu-gastuei erantzuteko, Arartekoaren ebazpena betez.



## BURGUKO ETA DULANTZIKO UDALEK BERMATU DUTE ITXI EGINGO DELA BI UDALERRIEN ARTEAN BAIMENIK GABE DAGOEN MOTO-KROS ZIRKUITU BAT

Pertsona batek Arartekora jo zuen, Arabako Burgu eta Dulantzi udalerrietako lursail batzuetan legez kontra jarduten zuen moto-kros zirkuitu batek eragozpenak sortzen zituelako. Adierazi zuenez, bi udalerririk horiek legez kontrako erabilera galarazteko neurriak hartu bazituzten ere, noizean behin, jarraitu egiten zuen moto-kros jarduerak. Horregatik, Arartekoari esku hartzeko eskatu zion, eta Burguko eta Dulantzikoko Udalei eska ziezailela beharrezko administrazio-neurriak har zitzatela lursail hori lehengoratzeko eta baimendu gabeko hirigintza-erabilerak eta jarduera gogaikarriak eragozteko.

Bi administrazio horiek orain arte egindako kontrol-jardueren berri eman diote Arartekoari. Hain zuzen ere, eten egin omen da legez kanpoko moto-kros jarduera hori.

Beraz, Arartekoak bukatu zuen bere esku-hartzea. Hala ere, bi udalei gogorarazi die hirigintzako eta ingurumeneko diziplinarako administrazio-prozedura jarraitu behar dutela, eraldatutako lursaila lehengoratu arte, lehengoratzeko horrek eragotziko baitu zirkuitu horrek legez kontra jardutea.



## EUSKO JAURLARITZAK KONPONDU EGINGO DITU DURANGOKO JUSTIZIA JAUREGIAN AIREA GIROTZEKO DAUDEN ARAZOAK

Eusko Jaurlaritzaren Lan eta Justizia Sailak jada erantzun zion Arartekoak Durangoko Justizia Jauregi-az egin zion gomendioari, eta guztiz onartzen duela adierazi zion. Gomendio hori betetzeko asmoz, argitaratu zen dagozkion lanak lizitatzeko iragarkia, zeina presako prozeduraz izapidetu baita.

Arartekoak epaitegietako prokuradore baten kexa jaso zuen, Durangoko Justizia Jauregiaren egoera zela eta, zehazki, bertako bulego batzuetako tenperaturagatik. **Kexa hori arrunt bilakatu da**, bai erabiltzaileen artean, bai egunero justizia jauregi horretara lanera joaten diren funtzionario eta profesionalen artean.

Otsailean, Arartekoko justizia arloko koordinatzailea Durangoko Justizia Jauregira joan zen, eta egiaztatu zuen jendeak itzaroteko eta bisitari-erretan emateko eremuetan oso tenperatura baxua zegoela. Langile batzuek azaldu zioten **zer-nolako eragina izaten ari zen beraien osasunean beren lana egoera horretan egin behar izateak**, izan ere, zenbait baja eragin zituen. Bestalde, epaile dekanok adierazi zuenez, duela hiru urtez geroztik, arazo horien berri ematen ari zitzaizkion Eusko Jaurlaritzaren Lan eta Justizia Sailari.

Arartekoak laguntza eskatu zion sail horri, zer neurri hartu zituen edo hartzeko asmoa zuen jakiteko. Sail horrek, **arazoa onartu** ondoren, adierazi zuen betidanik izan duela hori konpontzeko asmoa. Horrela, konpresoreak jarri omen zituzten deklarazioak egiteko aretoetan, eta haizagailuak banatu eraikinean barrena.

Administrazioak arazo hori konpontzeko borondatea duela erakusten dute neurri horiek. Hala ere, Dekanotzaren ustez, ez dira nahikoak bere zeregina betetzean osasuna, segurtasuna eta lanaren kalitatea bermatzeko.



## BALIAEZINTASUN HANDIKO EZINTASUN IRAUNKORRA DAGOENEAN, ETXEBIZITZA SAILAK EZ DU KONTUAN HARTUKO PENTSIOAREN OSAGARRI OSOA HILEKO ERRENTA ZEHAZTEKO

Herritar batek esku hartzeko eskatu zion Arartekoari, izan ere, etxebizitza bat errentan hartuta zeukan, Donostiako Etxegintzak kudeatutakoa, eta ez zegoen ados **hileko errenta gehitzearekin**. Azaldu zuenez, erreklamazio formala egin zuen, bere ustez ez baitzen zuzena Etxegintzak hileko errenta gehitzeko egin zion kalkulua. Zehazki, adierazi zuen berak jasotzen duen baliaezintasun handiko pentsioak bi kontzeptu dituela: alde batetik, pentsioa bera, eta, bestetik, bere eguneroko zaintzaileari ordaintzeko erabiltzen den berariazko osagarria. Zaintzaileak Gizarte Segurantzaren alta hartuta dauka.



Bere erreklamazioari emandako erantzunean, Etxegintzak hauxe adierazi zion, hitzez hitz: *“Se ha efectuado una consulta a la Delegación de Gipuzkoa del Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco acerca de la petición realizada y se ha obtenido como respuesta que los ingresos recibidos en concepto de complemento específico de la pensión de gran invalidez han de ser tenidos en cuenta como percepciones de la unidad convivencial, aunque dicho rendimiento tenga por finalidad la de remunerar a la persona que precisa atención.”*

Arartekoari neurri gainera iruditzen zaio **hileko errenta zehazteko orduan pentsio-osagarria kontuan hartzea**, izan ere, osagarri hori, egiaz, ezin duari oinarritzeko jardueretan (garbitzen, janzen edo jaten) lagunduko dion pertsona bat kontratatze-ko erabiltzen da.

Sail horrek onartu egin zuen kexa, eta jakinarazi zuen baliaezintasun handiko ezintasun iraunkorragatik jasotzen diren errenta edo pentsio osoen bi heren hartuko direla kontuan, beste herena zaintzaileari ordaintzeko erabiltzen dela irizita.

## ARARTEKOAREN GOMENDIO BAT BETEZ, ETXEBIDEK ZUZENEAN JAKINARAZIKO DIE BERTAN IZENA EMANDA DAUDENEI ZERTAN DIREN BERAIEI DAGOZKIEN IZAPIDEAK

*Azken urteotan, Ararteko erakundeak zenbait alditan adierazi du Etxebizitza Babestuaren Eskatzaileen Erregistroaren jarduera hobetu behar dela, zehazki, izen-emateen ukapenak eta erregistroan baja emateko ebazpenak egiteko modua*

Etxebide Etxebizitzaren Euskal Zerbitzuak, orain arte, Etxebizitza Sailaren lurralde ordezkarietzeko iragarkitaultan eta bere web orrian argitaratuz jakinarazten zien hileroko bertan izena emandakoei zer egoeratan zeuden beraiei zegozkien izapideak.

Etxebizitza behar duten pertsoneri, oro har, **Etxebizitza Babestuaren Eskatzaileen Erregistroan** izena emanda egotea eskatzen zaie, alokairuko programa publikoetan sartuta dauden etxebizitza babestuak edo etxebizitza libreak eskuratu ahal izateko. Herritarrek kexa asko azaldu dizkigute Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen Legean ezarritako bermeekin banan-banako jakinarazpenik egin ez delako. Kexa horiek gure urteko txostenetan aipatu ditugu, hurrenez hurren.

Gaur egun, elkarrekin uztartuta daude bi eskubide subjektibo: etxebizitza duin eta egokia izateko

eskubidea eta Etxebizitzarako Prestazio Osagarria (EPO) jasotzeko eskubidea (Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan izena emanda). Hori dela eta, **gomendio orokor** hau egin genuen, bizilekurik gabe edota gizartearen baztertuta geratzeko arriskuan dauden pertsoneri eta familiei oinarritzko bi eskubide horietako edozein gauzatzea bidegabeki mugatu ez dakien.

Horregatik, **Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari eskatzen genion:**

- Banan-banan jakinaraz daitezela Etxebizitza Babestuaren eta Zuzkidura Bizitokiaren Eskatzaileen Erregistroan egiten diren inskripzio-ukapenak eta baja-ebazpenak, eta Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen Legean ezarritakoaren arabera.
- EPOa edo beste edozein diru-laguntza etetea erabaki eta, jarraian, oker jasotako prestazioak itzultzeko prozedurak hasi baino lehen, Lanbidek egiazta dezala ea behar bezala jakinarazi diren Etxebizitza Babestuaren eta Zuzkidura Bizitokiaren Eskatzaileen Erregistroko baja-ebazpenak.

## ZUMARRAGAKO UDALAK LEGEZKOTASUNERA EGOKITUKO DU SANTA LUTZI FERIAN ESPAZIO PUBLIKOA HARTZEKO BAIMENAREN ARAUKETA

*Arartekoak araudia egokitzeko gomendioa egin zion udalari, herritar baten kexa aztertu ondoren. Eskertzen du udalak horretarako egin duen ahalegina*

Arartekoari kexa egin zion pertsonak udalaren jakinarazpen bat jaso zuen. Bertan adierazi zitzaionez, espazio-arazoak zirela eta, ezin izan zioten baimenik eman 2016ko abenduan egingo zen ferian eskatutako postua jartzeko.

Interesduna ez zegoen ados, izan ere, bere ustez, postuak esleitzeko aukeraketa-irizpideak ez zetozen legearekin bat, batez ere tokiko, eskualdeko eta abarreko ekoizleen presentzia lehenesteari eta feriara joaten zeramatzaten urteak baloratzeari zegokienez. Gainera, bere aburuz, postuen esleipena ez zen oso gardena, ez zelako zehatz-mehatz jakiten zer balorazio eman zitzaion eskaera bakoitzari libre zeuden postuak esleitzeko.

Kexa aztertu eta gero, Arartekoak Zumarragako Udalari gomendatu zion legezkotasunera egokitu zezala aurreko Santa Lutzi feriarri ezarri beharreko araudia. Udalak baiezkota eman zion Arartekoaren gomendioari, eta erakunde honek oso ontzat jo du udalaren ahalegina.



## USURBILGO UDALAK KONTUAN HARTUKO DITU ARARTEKOAK EGINDAKO IRADOKIZUNAK, UDALERRIAN JARRITAKO ABIADURA MURRIZTAILEAK ETA OINEZKOENTZAKO PASABIDEETAKO SEINALEAK DIRELA ETA

Lagun batek kexa egin zion Arartekoari, Usurbilgo Udalak ez baitzion erantzun, ezta neuririk hartu ere, udalerriko bide publikoetan irtenguneei eta oinezkoentzako pasabideei buruzko arauak betetzen ez diren arren. Bere esanean, 2016ko otsailean, idazki bat egin zion udalari, adierazi nahi baitzion hiri-bidean jarritako irtenguneei ez dutela betetzen araubidea, eta oinezkoentzako pasabideak pintatzeko modua ez dela egokia. Hala ere, ez zuen erantzunik jaso eskaera oinarritzeko erabili zituen gogoeten gainean (besteak beste, **“Abiadura murriztaileak hiri eta hiriarteko bideetan”** izenburuko Arartekoaren gomendio orokorra).

Usurbilgo Udalari informazioa eskatu ondoren, hark espedientea bidali zigun eta jakinarazi zigun interesdunarekin harremanetan jarri zela, harekin elkartu eta gaia aztertzeko, baina kexagileak uko egin ziola gonbitari. Informazio hura osatu zezan galdegin genion, eta udalak hainbat agiri bidali zizkigun, besteak beste, irtenguneei egiteari buruzko proiektu eta txosten tekniko batzuekin lotutakoak.

Informazio guztia aztertu eta gero, Usurbilgo Udalari iradoki genion berriz azter zitzala udalerrian jarritako abiadura murriztaileak eta, hala balegokio, plangintza egin zezala, erabiltzaile guztiek zirkulazio-bideak behar bezala erabili ahal izateko beharrezkotzat jotzen ziren instalazioak berriz egokitzeko. Era berean, aholkatu genion zentzuzko epe batean legeriara egokitu zezala oinezkoentzako pasabideak pintatzeko modua.

Usurbilgo Udalak onetsi eta kontuan hartuko ditu Arartekoaren gomendioak.

## EUSKO JAURLARITZAK ZIGOR-PROZEDURAK HOBETUKO DITU OSASUN ARLOKO ARAUDI-URRATZEAK EGON DAITEZKEEN KASUETAN

*Horrela, euskal gobernuaren Osasun Sailak baiezko erantzuna eman dio Arartekoak egindako gomendio bati*

Osasun Sailak Arartekoari akinarazi dionez, Osasun Publikoaren eta Adikzioen Zuzendaritzak bermatu egin ditu herritar baten eskaerari erantzunez erakunde honek eman zuen ebazpen batean ateratako ondorioak.

Herritar batek zalantzan jarri zituen Eusko Jaurlaritzaren Osasun Sailak emandako informazioa eta sorospena gastroenteritis akutuaren agerraldi baten aurrean. Gaitz hori edateko ura kutsatutako industriurarekin elkartzean sortu zen, berak lan egiten zuen ekoizpen-enpresa batean.

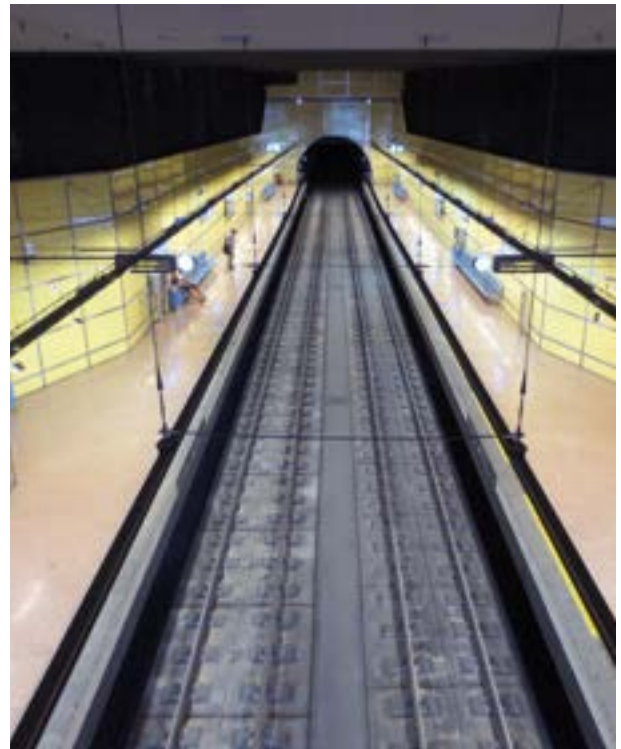
**Arartekoaren ebazpenean** ondorioztatu zen Osasun Sailak jakinarazi zizkiola kexagileari lantegi horretan gizakien kontsumorako urak kutsatu zirenean egin ziren administrazio-jarduera guztiak.

Edonola ere, Arartekoak Osasun Sailari gogorarazi zionez, oso garrantzitsua da organo ikuskatzailleak, osasun-araudia betetzeko orduan legez kontrako zerbait egon litekeela erabakitzen duenean, organo eskudunari arau-urratzearen aktak bidaltzea, zigor-espedita hastea bidezkoa den ala ez erabakitzeko.



## GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIAK ARARTEKOAREN GOMENDIOAK ONARTU DITU "DONOSTIALDEKO METROAREN" IGAROBIDEARI BURUZKO HERRI- GALDEKETAREN EKIMENARI DAGOKIONEZ

Arartekoak "Donostia Satorralaian metroko igarobidea eteteko auzotarren plataformak" aurkeztutako kexa bat jaso zuen. Plataforma horrek herri-galdeketa bat egiteko ekimena sustatzeko eskaera egin zuen, Gipuzkoako Foru Aldundiak metroko igarobidearen finantzaketan parte hartzeari buruzkoa, eta 8.900 donostiarren sinadurak aurkeztu zituen, baina eskaera ezetsi egin dute.



Besteak beste, ebazpenean Arartekoak aldundiari honako hau gomendatzen zion: aurrekontu-proiektuan partida bat sartzen bazen, behar besteko publizitatea eman ziezaiola; hala, fase honetan partaidetza-prozesu bat proposatzeko interesa dutenek beren eskubidea benetan gauzatu ahalko zuten.

Gainera, gai horren gainean herritarrek parte hartze edozein ekimen egingo balitz, aldundiari berariaz eta behar bezala arrazoituta ebazteko eskatzen zion, Gipuzkoako herritarren partaidetzako foru arauak eskatzen duen eran.

Gipuzkoako Foru Aldundiak onetsi eta kontuan hartuko ditu Arartekoaren gomendioak.



## EUSTAT-EK PROTOKOLO BAT ONARTU DU, ADINEKOEI ERAGOZPENAK GUTXITZEKO BEREN ESTADISTIKA ARLOKO BETEBEHARRAK BETETZEKO ORDUAN

Pertsona batek kexa egin zion Arartekoari, adin handiko bere amaren izenean, EUSTAT Euskal Estatistika Erakundeak estatistika-datuak lortzeko moduagatik. Zehazki, Ingurumenari eta Familiei buruzko 2015eko galdesorta egiteko erabili zen prozedura aipatu zuen.

Kexagileak zioenez, bere amak 80 urte ditu eta zenbait telefono-dei jaso zituen. Dei horietan, behin eta berriz adierazi zioten datu batzuk eman behar zituela, gutun ziurtatu baten bidez alde zuzenetik jakinarazi zioten galdesorta batekin lotutakoak. Bere amak adin handikoa zela esan zienean, **“bakarrik bizitzearekin”** zerikusia zuten datuak eskatu zituzten, eta, haren ondorioz, areagotu egin zen bere ezinegona.

Kexa aztertu ondoren, baita estatistika-araudiak ezartzen dituen betebeharrak ere, 2016ko abuztuan Arartekoak EUSTATI iradoki zion arautu zitzala estatistika arloko betebehar horretatik libre geratzeko egoerak, galdesorta erantzun behar zutenen adina aintzat hartuta. Era berean, proposatu zion bere prozedura eta formularioetan berariaz kontuan har zitzala adin handiko pertsonak, eta saihestu zezala zama astunegia ezartzea estatistika-datuak zuzenean biltzeko orduan.

EUSTATEk Arartekoari adierazi zion protokolo bat prestatu zuela 2016ko azaroan: *“Nola jardun behar den, erantzuteko ezintasunagatik, etxeetan galdesortei erantzuten ez zaienean”*. Protokolo horretan ezarrita dago galdetzaileek zer prozedura erabili behar duten pertsona batzuek -adinagatik, mendekotasun larriagatik edo osasun txarragatik- erantzuteko arazoak dituztela ikusten badute. Protokolo horretan batzen dira adinekoengandik zuzenean informazioa jasotzeko interesa, batetik, eta haien ahalik eta arazo gutxien sortzeko konpromisoa, bestetik.

Beste neurri batzuen artean, aintzat hartzen da informazio hori beste pertsona batzuek (senide edo konfiantzako pertsonak) lortzeko aukera. Gainera, prozedura bat ezarri da, behin operazioaren arduradunak ikuskatuta, eta erantzuteko ezintasunagatik ezezko emaitza egiaztatzen duen bigarren harremana izan ondoren, galdesorta behin betiko bukatutzat jo dadin.

Arartekoaren ustez, protokolo horren bidez EUSTAT Euskal Estatistika Erakundeak hartu ditu eskatutako neurriak, estatistika-datuak zuzenean biltzeko orduan, kasu bakoitzean adinekoei zama astunegia ez jasanarazteko.

## INGURUMEN, LURRALDE PLANGINTZA ETA ETXEBIZITZA SAILAK INGURUMEN ARLOKO INFORMAZIO ESKAERA BATI ERANTZUN DIO, HONDAKINEN ENERGIA BALIOZTATZEKO JARDUERA BAT DELA ETA

Pertsona batek Arartekoari azaldu zionez, ingurumen arloko informazio eskaera bat egin zuen, baina ez zuen erantzunik jaso araudian ezarritako hilabeteko epearen barruan. Informazio horrek zerikusia zuen Zabalgarbi instalazioaren Zaintza Programan 2004, 2005, 2006, 2007 eta 2008. urteetan erregistratu ziren agiriekin.

Arartekoak eskaera horri eta informazioa bidaltzeko orduan gertatutako atzerapenari buruzko argibideak eskatu zizkion Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari. Sail horrek kexagileari emandako erantzuna helarazi zigun, non eskaera onartu zuen. Igortzeko orduan izandako atzerapenari buruz, txostenean adierazi du eskatutako informazioa hain zabalak izanik eta zer aldiri zegokion ikusita, ezinezkoa zela xedatutako epean erantzutea.

Erantzun hori egiaztatu ondoren, Arartekoak bukatu zuen bere esku-hartzea. Aldez aurretik, Sailari gogorarazi zion bizkor, lehentasuna emanez eta ingurumen arloko informazioa eskuratzeko eskubidea erregulatzen duen araudian ezarritako epeetan izapidetu eta ebatzi behar dituela ingurumen arloko informazio eskaerak.

Kasu honetan, ingurumen arloko administrazioak eskatzaileari jakinarazi behar dio jaso duela haren eskaera, eta hilabete luzatuko dela erantzuteko ohiko epea.

Legezko betebeharrak horren osagarri, interesgarria da beste bide batzuk bilatzea informazio hori helarazteko eta ingurumen-gaiak arduratzen dituzten pertsonen informazioa eskuratzeko errazteko.

## NESKA-MUTIL ADINGABEEI ALKOHOLA SALTZEA

*Udal batzuek dagoeneko baiezkota eman diote Arartekoaren gomendioa betetzeko eskaerari*

Adikzioei eta droga-mendekotasunari arreta integrala emateari buruzko apirilaren 7ko 1/2016 Legea onartu zen urtean, Arartekoak arretaz aztertu zuen gai hau: adingabeek edari alkoholodunak lor ez ditzaten kontrolatzea. Jarduera hura zenbait udalekin egin zen, izan ere, herritarrek behin eta berriz adierazten zigiten, gutxi-asko eta formatu ezberdinetan, kezkatuta zeudela nerabeek edari alkoholodunak kontsumitzen zituztelako, nahiz eta debekatuta egon adingabeei halakoak saltzea. Hala ere, Arartekoaren gomendioa, egiaz, Euskadiko udal guztientzat zen, **arazo hori guztiz zabaldua** baitago.



Arartekoak bere jarduera bukatu zuenean, egiaztatu zuen neska-mutil adingabeek edari alkoholodunak kontsumitzea **oso gai konplexua** dela eta, konpondu nahi bada, **eragile guztien laguntza behar** dela, erakundeetako nahiz gizarteko eragileena eta norbanakoena. Noizbait Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntza Sailarekin edo Osasun Sailarekin egin zuen bezala, Euskadiko udalei beren betebeharrak gogorarazi zizkien, beren udalerrietan neska-mutil adingabeei alkoholik eman ez diezaieten kontrolatzeari dagokionez. Jarduera publikoaren oinarrian zegoen, beste behin ere, haur eta nerabeek osasunerako eta osotasun fisiko eta mentalerako duten eskubidea babestea.

Arartekoak pozik ikusi du udalen batek, Beasaingoak kasu, dagoeneko onartu duela gomendioa, Arartekoari jakinaraziz zer jarduera egiten ari den, eta, gainera, adieraziz adingabeei edari alkoholodunak saldu eta hornitzea ikuskatzeko jarduerak gehitzeko asmoa duela -ahal duen neurrian-. Erakunde honi oso egozia iruditzen zaio Beasaingo Udalak arazo horri konponbideak bilatzen esku hartzea, bada, horretarako behar-beharrezkoa da erakundeen, gizarte zibilaren eta erkidego hau osatzen dugun guztion elkarlana, erkidego honetan hazten ari baitira gure neska-mutilak, eta horixe baitute eredu.





## ARARTEKOAK GOMENDATU DU KOORDINAZIO SOZIOSANITARIOAN SAKONTZEN JARRAI DADILA, BAT-BATEAN GERTATUTAKO MENDEKOTASUN EGOEREI ERANTZUTEKO

*Ebazpen batean, Arartekoak Arreta Soziosanitarioko Euskal Kontseiluari gomendatu dio lanean jarrai dezan gizarte eta osasun alorreko koordinazioa hobetzeko, batez ere zerbitzuen zorroa zehaztuz eta baliabide gehiago eta askotarikoak jarriz, bat-bateko mendekotasun egoerei erantzuteko.*

Zenbait herritarrek, istripu, traumatismo, kirurgia ebakuntza, eta abarren ondorioz, **eguneroko bizi-moduan oinarrizko jarduerak beren kabuz egitea mugatzen dieten lesio larriak** izan zituzten. Pertsona horiek nekez eskura ditzakete egoera horretan lagunduko lieketen zerbitzu eta prestazio publikoak. Horregatik, kezak egin zizkioten Arartekoari, eta erakunde honek, horiek aintzat hartuta, ofiziozko jarduera bat hasi zuen.

Pertsona horiek azaltzen dutenez, laguntza behar izaten dute eguneroko jarduerak egiteko (ohetik altxatu, mugitu, jantzi, garbitu, jan, komunera joan...), eta familiakoan laguntzarekin egin ditzakete, onenean ere. Era berean, senitartekoen laguntza behar izango dute errehabilitazio-zentroetara edo beste erakunde batzuetara joateko, bertan sartzea erraztuko liekeen aparkalekua erabiltzeko aukerarik gabe. Gainera, premiak aipatzen hasita, besteak beste, etxebizitza egokitzeko edo bizitza-kalitatea hobetzeko laguntza-produktuak (gurpil-aulkiak, garabiak...) erosteko gastuei aurre egin beharko diete, eta, horretarako, diru kopuru handia ordaindu beharko dute aurretiaz.

Bestalde, gaixo horiek mediku-tratamendua eta -diagnostikoa jaso dute osasun-sistemaren barruan; hortaz, mediku-txosten osatua izaten dute, euren lesioak, askotan behin betikoak, aipatzen dituen.

Horregatik, euskal lurralde osoan arlo honetan nola jarduten ari den eta lurralde historiko bakoitzak zer bereizgarri dituen jakiteko, Arartekoak informazioa eskatu zien organo eskudun guztiei (foru aldundiei eta Arreta Soziosanitarioko Euskal Kontseiluari).

Egoera hori gizarte-zerbitzuen sistemak ematen duen laguntzaren ikuspegitik aztertuta, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko Dekretuak mendekotasunaren (batzuetan, desgaitasunaren) balorazioarekin lotzen du pertsona horiei ematen zaien arreta, eskubidez dagozkien prestazio eta zerbitzuak eskuratu ahal izan ditzaten.

Premia dagoela irizteak eta preskripzio teknikoak erabakitzen dute Gizarte-zerbitzuak erabiltzeko eskubide subjektiboa. Horrek segurtasuna ematen die egiten diren esku-hartzei, baina ofiziozko jarduera honen aztergai diren kasuetan, **personak babesik gabe uzten dituzte.**

Esan digutenez, mendekotasunaren balorazioa amaitu arte, gaixoez eta beren senideek ez dute gizarte-arreta egokirik jasotzen, ezta zerbitzu edo prestazio lagungaririk ere. Zenbaitetan, gerta daiteke artatzeko ardura unitate soziosanitario batera bideratzea, baina daukagun informazioaren arabera, plaza gutxi daude eta ez dituzte premia guztiak asetzen. Bestalde, **egoera horri erantzun ezberdinak ematen ari dira hiru lurralde historikoetan.**

Arartekoaren ustez, pertsona horiek arreta soziosanitarioaren esparruan artatu daitezke eta, horregatik, Arreta Soziosanitarioko Euskal Kontseiluari gomendatu dio **lanean jarrai dezan gizarte eta osasun alorreko koordinazioa hobetzeko**, batez ere zerbitzuen zorroa zehaztuz eta baliabide gehiago eta askotarikoak jarriz, bat-bateko mendekotasun egoerei erantzuteko. Izan ere, horrela laguntza eman ahal izango da bai hemen azterturiko bat-bateko mendekotasun egoeretan, bai aldi baterako mendekotasun egoeretan (susperaldiak), baita bilakaera luzeko gaixotasun kronikoak larriagotzean ere, zainketa informalak nahikoak ez direnean.



## EUSKARA IKASTEKO LAGUNTZA PUBLIKOAK LANGABEEI ERE EMAN DIEZAZKIETELA, LAGUNTZA HORIEK BERDINTASUN EGOERAN JASO AHAL IZANGO DIRELA BERMATUZ

*HABEko zuzendariak Arartekoari adierazi dio urrats garrantzitsua egin dela erakunde honen **3/2015 Gomendio Orokorra** betetzeko*

HABE eta Lanbide elkarrekin lanean aritu dira **gomendio hori** betetzeko, eta lan horren emaitza gisa, euskara ikasteko aukera eskaintzen hasi dira, dohainik, hiru arlo zehatz hauetan enplegua eskatzen duten langabeei: arlo soziosanitarioa, merkataritza eta ostalaritza. Bi erakunde horiek lanean jarraitzen dute eskaintza hori gainontzeko ekonomia-sektoreetara ere zabaltzeko, lan eske dabiltzan guztiei eskaintzeko asmoz.

Arartekoa egiaztatzen ari denez, euskarak gure gizartean duen komunikazio-, kultura- eta identitate-balioaz harago, hizkuntza hori jakitea gaikuntza-faktore osagarria da, gero eta gehiago. Horregatik, euskararen ikaskuntza langabeentzat ere sustatu beharra dago.

Gaikuntza hori ez du Lanbidek ematen, baizik eta EAEko tokian tokiko udalek, horiek kudeatzen baitituzte helburu horretara bideratutako laguntza publikoak; eta gertatzen da horretarako programarik ez dagoela udal guztietan, eta halakorik badutenetan ere, ez dela homogeneousotasunik nabari.

Beraz, eragindako euskal herri-administrazioek, pertsonen enplegarritasuna bultzatzeko neurriak abiarazteaz gain, hartzen dituzten neurri horietan herritarren berdintasuna errespetatu behar dute, edozein udalerritan bizi direla ere.

Horregatik, Arartekoak haxe gomendatu zion Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailari: elkarlanean aritu dadila tokiko administrazioarekin eta Lanbiderekin, euskara ikasteko laguntza publikoak sustatzeko eta langabeei ere emateko, laguntza horiek berdintasun egoeran jaso ahal izango direla bermatuz.



## EAEko OSPITALEEK EZGAITUENTZAT DUTEN IRISGARRITASUNAREN DIAGNOSTIKOA

Ezgaitasuna duten pertsonen eskubideetan arreta berezia jarri izan du beti Arartekoak. Nazioarteko itunek eta euskal nahiz estatuko araudiak ematen dieten eskubideak eta askatasunak gauzatzeko orduan oztopo handiak topatzen dituen taldea da.

Alor horretan, Arartekoak txosten hauek egin ditu:

- *EAEko garraio sistema publikoaren irisgarritasuna*
- *Pertsona ezgaituen lanerako aukerak EAEn*
- *Euskal Autonomia Erkidegoko erabilera publikoko eraikinen irisgarritasuna*

### Euskal Osasun Sistemak gizartean duen garrantzia

Deustu Gizarte Barometroaren (DBSoc) 8. edizioko emaitzen arabera, sei hilean behin euskal gizartearen iritzi eta lehentasunak jasotzen dituen, Osakidetza balorazio handieneko zerbitzu publikoa izaten jarraitzen du (6,5).

Gainera, Espainia osoarekin alderatuz euskal osasun sistemak jasotzen duen balorazio positiboa etengabea da.

Arartekoak txosten hau aurkeztean jakin badauki honako hau: oro har herritarren aitortza handia duen **lehen mailako zerbitzu publiko** batek arazo sozial espezifiko bati zer erantzun ematen dion aztertu nahi dela, ezgaitasuna duten pertsonen ospitaleko eraikinetan duten irisgarritasun arazoei ematen dion erantzuna, esaterako. Beraz, bertako **erabiltzaile guztien alde egingo luketen alderdi zehatz batzuk hobetzen lagundu** nahi du Arartekoak, baina bereziki, ezgaitasun bat dutela-eta zailtasun gehiago dituztenen alde, hau da, euskal ospitaleek eskaintzen dituzten osasun zerbitzuak erabat baliatu ahal ditzaten.

### Ezgaitasun egoeran dauden Euskal Osasun Sistemako erabiltzaile objektiboak eta adineko pertsonak

- mugikortasun urri iraunkorra duten pertsonak: euskal biztanleen ia %29, 2015ean Eustatek emandako datuen arabera.
- mugikortasun urri iragankorra duten pertsonak: %9 baino zertxobait gehiago (haurdun dauden emakumeak, 3 urtez azpiko haurrak, aldi baterako mugatzaileak diren egoeretan dauden pertsonak).

### Azterlanaren irismena

Edozein pertsonak gainerako pertsonen antzeko baldintzetan edo baldintza berberetan eraikinak, zerbitzuak edo produktuak izateko eta erabiltzeko duen ahalmena da irisgarritasuna. Gainera, erabilera autonomoa bermatu behar da.



Irisgarritasun kontzeptuaren barnean, oinarrizko hiru tipologia sartzen dira gutxienez: mugikortasuna, komunikazioa eta ulermena. Ezgaitasuna duten pertsonen hiru jarduera horiek egiteko gaitasuna murriztuta dute era askotariko oztopoak dituztelako.

### Lankidetzak

Osasun Saila eta Osakidetza Arartekoarekin lankidetzan aritu dira azterlanaren xede diren ospitaleak hautatzeko orduan nahiz zentro horietako kudeatzaileekin komunikatzeko orduan.

Oinarrizko azterlana egiteko, Elkarturen, ezgaitasun fisikoa duten pertsonen Gipuzkoako federazio koordinatzailearen, laguntza teknikoa jaso da.

### Aztertutako ospitaleak eta zentroak

Osakidetzako sare publikoko 16 ospitaleak aztertu dira, Osakidetzarekin ituna sinatu duten 12 ospitale pribatuak eta Euskal Autonomia Erkidegoko 8 ospitale psikiatrikoak.

Gaur egun dauden Osateken 7 zerbitzuak ere aztertu dira, ospitale sareko funtsezko osagarria.

### ONDORIOAK

Irisgarritasuna sustatzeko abenduaren 4ko 20/1997 Legearen betebeharrak betetzeko, garrantzia gorena eman behar zaio honi: **euskal herri-administrazioek plangintza errealista** eta iraunkor bat egin beharri, epe ertain eta luzera; **hala, txostenak agerian utzitako ga-beziei pixkanaka eta modu eraginkorrean erantzun ahalko zaie.**

Legeak irisgarritasuna bermatzeko eta sustatzeko **oinarrizko tresna** bat ezartzen du: **irisgarritasuna sustatzeko lau urteko programak egitea**. Programa horien bidez, herri-administrazio guztiek honako hauek egin behar dituzte:

- egoeraren diagnostikoa
- lehentasunak finkatzea
- programa ekonomiko bat eta gauzatzeko egutegi bat onestea

Hala ere, euskal sareko ospitale ia bakar batek ere ez du egin agindutako irisgarritasun plana, Zumarragako ospitaleak salbu; azken horrek 2009. egindako irisgarritasunaren diagnostikoari buruzko ebaluazio txostena du.

Aipatu behar da ere, **irisgarritasunaren legea indarrean jarri zenetik aurrerapauso handiak egin direla** EAEko osasun zentroetan irisgarritasuneko baldintza teknikoak bermatzeko neurriak hartzeko orduan.

Nolanahi ere, txosten honetan egindako diagnostikoak aukera ematen du **gaur egun gabezia oso adierazgarriak daudela** ondorioztatzeko, **eta haiek irisgarritasun unibertsalaren eskubidea mugatzen jarraitzen dute**.

Berriak ez diren eraikinei dagokienez, adierazi beharra dugu horiek birgaitzeko eta egokitzeko ahalegin handia egin dela, eta hainbat jarduketa egin direla instalazioen irisgarritasuna bermatzeari eta sustatzeari begira. Dena den, egindako hobekuntzak ez dira nahikoak oraindik.

Azpimarratu behar da **osasun langileek oro har ahalegin handia egiten dutela** mugikortasun urriko pertsonak aurkitzen dituzten zailtasun eta oztopoei ahalik eta irtenbide egokiena emateko asmoz.

Defizit hauek hauteman dira:

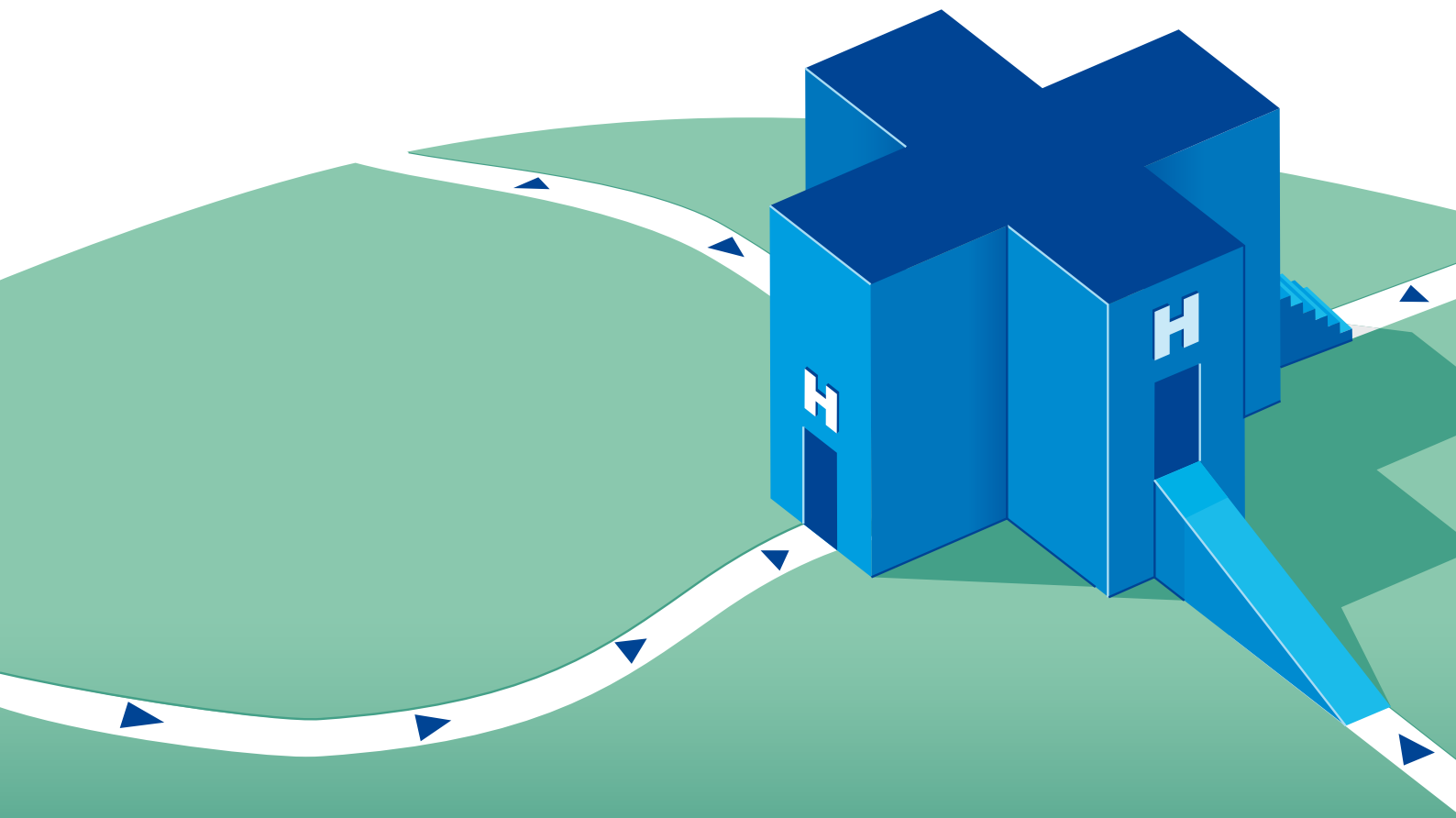
- ospitaleetarako sarbideen ibilbideak.
- ospitale-esparru barneko ibilbideak: ospitale bereko eraikinen arteko mugikortasuna, erreserbatuko aparkalekurik ez izatea.
- ospitaletako atalen arteko barne mugikortasuna: itxarongelak (gurpildun aukietarako behar besteko lekurik ez), kontsultak (ginekologiakoak, bereziki), zenbait diagnostiko unitate, gelak, komunak eta abar.
- Osasun instalazio gutxik bermatzen dute ikusmen edo entzumen ezgaitasuna duten pertsonen behar bezalako informazioa berdintasun baldintzetan jasotzea.

## GOMENDIOAK

Txosten honetan 42 Gomendio ematen dira, haietako asko Euskal Osasun Zerbitzurako direnak.

Honako hau da garrantzitsua: **euskal osasun sisteman irisgarritasun unibertsalaren baldintzak sustatzeko estrategia bat prestatzea, gehiago luzatu gabe; estrategia hori pixkanaka garatu ahalko da xede horretarako finkatutako planaren esparruan eskura dauden finantza baliabideen arabera.**

Horretarako, **beharrezkoa izango da osasun mailako instalazio eta zerbitzuetan dauden gabezien diagnostiko bat egitea**. Oinarri horren gainean pres-tatu beharko lirakeke lau urteko programak zentro bakoitzeko irisgarritasuna sustatze aldera.



## AUTONOMIA ERKIDEGOETAKO HERRIAREN DEFENDATZAILEEK MINTZOA GORATU DUTE, EUROPAKO ERREFUXIATUEK BIZI DUTEN KRISI HUMANITARIO LARRIA DELA ETA



*Giza eskubideak bete eta susta daitezzen zaintze-ko erakundeak direnez, beren atsekabea erakutsi dute, Europan asilo eta babes eske dabiltzanek bizi duten krisi humanitario larriagatik, eta zenbait neurri proposatu dituzte giza hondamendi horri aurre egiteko.*

Autonomia erkidegoetako herriaren defendatzaileek, Gasteizen elkartuta, adierazpen bat egin zuten jendaurrean. Bertan, beren atsekabea erakutsi dute, aho batez, Europan asilo eta babes eske dabiltzanek bizi duten krisi humanitario larriagatik, Europar Bata-suneko estatu kideetan harrera-prozedurak pittinka-pittinka izapidetzen diren bitartean.

Beraien autonomia erkidegoetako gizarte-erakundeek eta biztanle zibilen kopuru handi batek eskatutakoa aintzat hartuz, herriaren defendatzaileek krisi hau kudeatzen esku hartzen duten erakundeetara jo dute, berehala zenbait neurri har daitezzen beraien jatorrizko herrialdeetatik ihes egitera behartuta dauden ehunka mila gizon, emakume eta haurren bizia, osotasuna, eskubideak eta duintasuna eraginkortasunez babesteko. Jakina denez, herrialde horiek gatazka suntsitzailleetan murgilduta daude eta nazioarteko babesa merezi dute.

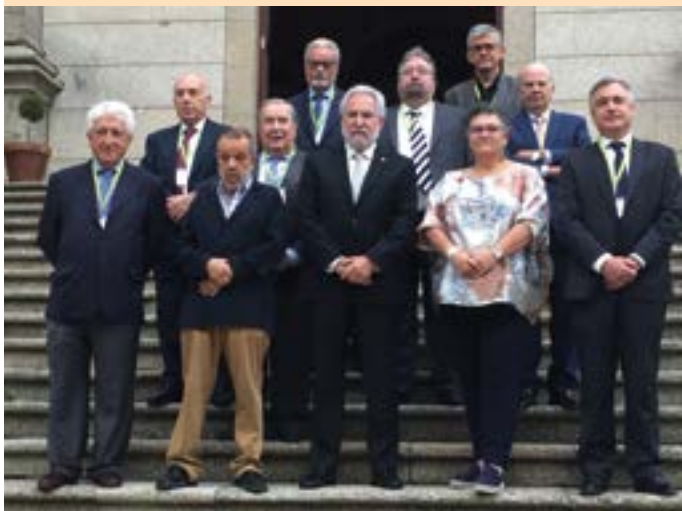
Deitoratu egiten dute EBko estatu kideak, bereziki Espainia, zein gutxi betetzen ari diren errefuxiatuak birkokatzeari buruz onartu zituzten konpromisoak. Jokaera horrek eragotzi egin du autonomia erkidegoek orain arte beren zereginak bete ditzaten, babes eskatzaileei harrera egiteko orduan.

Autonomia erkidegoetako defendatzaileek ohartarazi dute errefuxiatuen arazoa Europako eremuko gaia dela eta, EBko estatu kide guztiei zuzenean eragiteaz gain, espainiar estatuko autonomia erkidegoei ere eragiten diela.

Gainera, beraien ustez, krisi humanitario hori hain da ezohikoa, presakoa eta larria, non gainditu beharra dagoen oraingo harrera-sistema, motela eta eraginkortasunik gabea baita. Horretarako, lurralde-koordinazio mekanismoak ahalbidetu behar dira administrazio zentralaren eta autonomia erkidegoetako administrazioen artean, arazoaren larritasunari erantzuteko gauza izango den kudeaketa egiteko.

Herriaren defendatzaileentzat ezinbestez ebaluatu behar da zergatik orain arte ezin izan zaien harrerarik eskaini Europan asilo eta babes humanitario subsidiarioa eskatu dutenei, eta galdegin dute aparteko beste estrategia batzuk diseina daitezela, Europak aurrez aurre duen giza hondamendiari aurre egiteko.





## HERRIAREN DEFENDATZAILEEN XXXII. JARDUNALDIAK

### **Informazio publikoa jasotzeko eta gardentasun- rako eskubidea**

Manuel Lezertua arartekoa, erakundeko ordezkari batzuekin batera, **Herriaren Defendatzaileen XXXII. Jardunaldietan** parte hartu zuen, Compostelako Santiagon.

Defentsa-erakundeetako zenbait ordezkariak eta beste aditu batzuek gaiok aztertu dituzte, besteak beste: gardentasunaren garrantzia eskubideak baliatzeko orduan, baita defendatzaileek arlo horretan duten eginkizun nagusia.

Topaketari ekin zitzaion, hasiera-hitzaldi honen bidez: “2.0 gardentasuna: betetzetik zaletasunera”. Javier Amorós Dordak eman zuen, Gardentasun eta Gobernu Onaren zuzendariorde nagusia baita.

Gero lan-mahai bat egin zen, Manuel Lezertua arartekoak moderatua, gai honen inguruan: “Gardentasuna demokraziaren eta eskubideak gauzatzearen oinarri-zko elementu gisa”. Eztatanda horretan esku hartu zuten Francisco Fernández Marugánek (Espainiako jarduneko herriaren defendatzailea), Rafael Ribók (Kataluniako síndic de greuges), Manuel Medinak (Andaluziako Gardentasunaren eta Datuak Babesteko Kontseiluko zuzendaria) eta Carlos Totorikak (Ermuko alkatea).

Bukatzeko ezagutarazi zieten bertaratutakoei defentsa-erakunde guztiek zer-nolako ondorioak atera zituzten gardentasunaz eta informazio publikoa jasotzeko eskubidea.

## ENERGIA-POBRETASUNA EUSKADIN: NEURRIAK ETA JARDUERA EGOKIAK

*Arartekoak eta Irungo Udalak antolatutako jardunaldia, gaia aztertu eta eztabaidatzeko*

Arartekoak eta Irungo Udalak jardunaldi bat egin zuten Ficoban (Irun), gai hau oinarri hartuta: “Energia-pobretasuna Euskadin: neurriak eta jarduera egokiak”.

Jardunaldiaren helburua hauxe zen: energia-pobretasunaren ezagutzan sakontzea, arazo horri erantzuteko onartzen ari diren neurriak eta esperientziak ezagutarazi eta eztabaidatzeko gune bat jartzea, eta arlo horretan erakundeak lankidetzan aritzeko bidea erraztea.

Topaketa hori aurkeztean, Manuel Lezertua arartekoak energia-pobretasuna osorik aztertzea aldeztu zuen, horren ondorioak arintzeko eta prebenitzeko asmoz.

2016an, Ararteko erakundeari egokia iruditu zitzaion gogoeta sakona egitea gure erkidegoan energia-pobretasuna ezagutarazteko eta prebenitzeko. Helburu hori gogoan, gomendio orokor hau egin zuen: **Euskadiko energia-pobretasunari buruzko gizarte-etzabaidarako oinarriak.**

Gomendio hartan, Arartekoak zenbait proposamen egin zituzkien euskal administrazioei, orain dauden politika publikoei eta gizarte-ekimenei beste helburu bat gehitu diezaieten: energia-pobretasunaren ondorioak gutxitu eta arintzea, gure autonomia erkidegoko milaka herritarrei eragiten baitie.

Gainera, egunean zehar, hainbat hizlarik gai hauek eztabaidatu dituzte: enpresek zer-nolako erantzukizuna duten gizartearen aurrean energia-pobretasunaren gertaerari aurre egiteko orduan; kontsumitzaile kalteberenak babesteko neurriak euskal botere publikoen jarduera-eremuan; beste proposamen edo zuzeneko neurri batzuk energia-pobretasunaren ondorioak arintzeko.





## ARARTEKOAK ANTOLATUTAKO IKASTAROA: EUSKAL HERRIAN KULTUR ONDASUNAK BABESTEAK SORTZEN DITUEN ARAZOAK

Manuel Lezertua arartekoak hasi zuen “Euskadin kultura-ondasunak babesteko araubideak berekin dakartzan arazoak” izenburuko ikastaroa. Ararteko erakundeak antolatu zuen, EHUren Uda Ikastaroen XXXVI. edizioaren barruan.

Jardunaldi horren bidez eztabaida piztu nahi zen botere publikoen eta euskal kultura-ondarea babestea ardura zaien taldeen artean.

Bere mintzaldian, Manuel Lezertuak haxe adierazi zuen: *“kultura-ondareak batik bat begiratu behar dio aspaldiko edo ez hain aspaldiko denboraren joanean bizirik iraun duen aztarnari edo ondareari, izan ere, horri esker dakigu zer baliotan oinarrituta eraiki dugun pixkanaka gure oraina, eta orain horretan ikusarazten diegu gure etorkizuna datozen belaunaldiak”*.

Beste gai batzuk ere aipatu zituen, esaterako, Europako Batzordeak arkitektura-ondarea babesteko duen eginkizuna eta historia-, kultura- eta arte-ondarea babesteko Konstituzio agindua.

Kultur ondareak badu babesteko araubide bat, Euskal Kultur Ondareari buruzko uztailaren 3ko 7/1990 Legean bildutakoa. Lege horretan garatu den arau-esparruaren bidez, ondasun higigarri, higiezin eta materiagabeek, kultur baliorik baldin badute, babestea merezi dute.

Kultur ondasunak iraunaraziko badira, euskal botere publikoek ondasun horiek babestu, iraunarazi eta balioesteko agindua jaso behar dute. Kulturaren gaineko legeriak eskumen-banaketa konplexua ezartzen du euskal erakundeen sarean (Eusko Jaurlaritzan, foru aldundiak eta udalak).

Bestalde, ondasunen jabeek ere horiek iraunarazi, zaindu eta behar bezala babestu beharra daukate, ondasunak osorik iraungo dutela ziurtatzeko, eta galdu, suntsitu edo hondatu ez daitezen.

Aldi berean, Euskadin elkarre-sare zabal bat dago, eta, legerian jasota dagoen herri-ekintzak bultzatuta, bere helburuen artean dauka kultur ondarea herri-administrazioen aurrean defendatzea.

Erantzukizun publiko eta pribatu partekatu horrek errealitatean gatazkak sortu ditu jabeen, administrazioen eta elkarrean artean, eskubide eta betebeharroriek zuzen baliatzea dela eta.

Urte hauetan barrena, Arartekoak zenbait jardura burutu ditu beraien historia, arkitektura, arkeologia edo paisaia balioagatik babestuta dauden kultur ondasun horiek onartu eta babestearen inguruan.



## GIZA ESKUBIDEEN ALDARRIKAPEN UNIBERTSALAREN URTEURRENA OSPATU DU ARARTEKOAK

Abenduaren 10ean **Giza Eskubideen Aldarrikapen Unibertsalaren** urtemuga ospatzen dela eta, Arartekoak Bilbon hitzaldi bat ematera gonbidatu zuen **Christos Giakoumopoulos** jauna, Europako Kontseiluko Giza Eskubideen eta Zuzenbide Estatuarren arloko zuzendari nagusia.

Hitzaldiak izenburu hau zuen: *“Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren epaiak betearaztea. Erreferentzia berezia estatu espainolaren kontra emandakoak betearazteari”*. Bizkaia Jaurerriko Abokatuen Bazkun Ohoretsuan izan zen hitzaldia.

Christos Giakoumopoulousek hainbat kargu bete ditu Europako Kontseiluan. Giza Eskubideen Europako Batzordeko aholkulari juridiko izan zen, eta Álvaro Gi-Robles Giza Eskubideen Komisarioaren Bulegoko zuzendari. 2006. urteaz geroztik Zaintza zuzendari eta Giza Eskubideen zuzendari karguak bete ditu Giza Eskubideen eta Gai Juridikoen Zuzendaritza Nagusian.



## JARDUNALDIA, OÑATIKO LEGE SOZIOLOGIAKO NAZIOARTEKO ERAKUNDEAN

*The Ombudsman and Administrative Justice: From Promise to Performance*

Manuel Lezertua arartekoak workshop batean parte hartu zuen. Jardunaldi hori Oñatiko Lege Soziologiako Nazioarteko Erakundeak antolatu zuen, honako izenburuarekin: *The Ombudsman and Administrative Justice: From Promise to Performance*.

### “ZIGOR ARLOKO PROZESUAREN BERMEAK EUROPAR BATASUNAREN ARAUDIAREN ETA GIZA ESKUBIDEEN EUROPAKO AUZITEGIAREN JURISPRUDENTZIAREN ARGITAN”

Ikastaro bat egingo zen Donostian, Arartekoak eta EHUren Kriminologiaren Euskal Institutuak antolatuta, gai honen gainean: *“Zigor arloko prozesuaren bermeak Europar Batasunaren araudiaren eta Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren jurisprudentziaren argitan”*.

Jardunaldiaren hasiera ekitaldian izan ziren Manuel Lezertua arartekoa, EHUko ordezkaria, María Jesús San José Eusko Jaurlaritzaren Lan eta Justizia sailburua, Lourdes Maiztegui Legelarien Euskal Kontseiluko presidentea, Juan Luis Ibarra Euskal Herriko Auzitegi Nagusiko presidentea eta Carmen Adán del Río Euskal Herriko fiskal nagusia.

Hizlari jardun zuten, besteak beste, **Péter Csonka** Europako Batzordearen Zigor Zuzenbideko Ataleko buruak, **Holger Matt** Abokatu Penalisten Europako Elkarteko presidentea eta **James MacGuill** Abokatu Partzuergoen Europako Kontseiluaren Zuzenbide Penaleko Batzordeko presidentea.

Ikastaro honen bidez, ikuspegi orokor bat eman nahi zen Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren eta Europar Batasunaren Justizia Auzitegiaren jurisprudentziarik garrantzitsuenaz (adibidez, alderdikierarik gabeko epaiketa bat izateko eskubidea, errugabetasun ustea edo, lege-laguntza izateko eskubidea).



Ombudsmanari eta zuzenbideko estatuari buruzko lantegi batean esku hartu zuen arartekoak, eta, besteak beste, hauxe esan zuen: *“gizarte-kohesioa eta babesik gutxiena duten herritarren eskubideak defendatzeak izan behar du XXI. mendeko ombudsmanaren printzipio gidaria. Une historiko honetan, nabarmendu zuen- berdintasunaren eta askatasunaren balio tradizionalak gain, gizakiaren duintasuna babesteak azaleratu behar du, botere publikoen jardueraren printzipio iradokitzaile gisa”*.

Lezertuaren ustez, *“eskubideak eta balioak ezin dira adierazpen formal hutsak izan, eta ombudsmanek beti eraginkortasunez eskatu behar diete botere publikoek ditzatela eskubide horiek benetan gauzatzea galarazten duten oztopoak”*.



# Haur eta nerabeentzako bulegoa

2017an, Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren ohiko jardunean bi mugari nabarmendu dira. Lehenengo mugaria hauxe da: **Nazio Batuen Haurren Eskubideen Batzordean** Euskadin bizi diren haur eta nerabeen eskubideen errealitateari buruzko txostena aurkeztu izana, erakunde horrek aztergai den denboraldian bildutako informazio guztia baliatuta. Hona hemen bigarren mugaria: bulego hori **Umeen Defentsarien Europar Sarean** (ENOC) sartu izana. Ukaezina da Euskadi Europako gizarte- eta kultura-esparruko kide dela. Hortaz, benetan komenigarria da azterketa-, hausnarketa- eta eragin-eremuetan parte hartzea, haur eta nerabeen eskubideen defentsan lan eraginkorra egite aldera.

Bulegoaren ohiko jarduerari dagokionez, berariaz haur eta nerabeak tartean diren **492 kexa espediente** abiarazi dira 2017an (Arartekoan aurkeztutako espediente guztien %16,37).

**Gizarte- eta ekonomia-kolokatasunean** bizi diren haur eta nerabeen egoera izan da azken urteotan erakunde honek izandako kezka nagusietako bat. Testuinguru guztietan bezala, Euskadin ere, biztanleria osoaren pobrezia-adierazleak gainditzen ditu haurren pobrezia, eta horiek baino azkarrago egin du gora. Horrez gain, eragin handiagoa du guraso bakarreko familiengan eta familia atzerritarrengan.

Bestalde, aldi baterako aldagaiak sartzeak ere errealitate biribila bat agerian utzi du: pobrezia belaunaldiz belaunaldi transmititzen dela. Europako Batzordeak *Haurtzaroan inbertitzea: desabantailen zikloa apurtzea* gomendioan dioenez, zerbait egin ezean, pobrezia gurasoengandik seme-alabengana igaroko da, jarauntsi txar bat bezala. Hori oinarri hartuta, itxaropentsuak dira *Familetan eta Haurtzaroan Inbertitzeko Euskal Estrategian* jasotako adierazpenak. **Familiei laguntzeko politikei** lotuta, aurtengo mugari esanguratsuen da hori eta, besteak beste, haurren pobrezia aurre egiteko premiazko plan baten eskakizunei erantzutea du helburu.

**Hezkuntza sistema:** ofiziozko espediente bat abiarazi da, ikasle immigranteen matrikulazio-datuen errealitatea egiaztatzeko; izan ere, kritiken arabera, kontzentratuegi daude.

*Hezkuntza-premia bereziak* artatzeari dagokionez, izapidetutako kasu gehienetan nabarmentzekoa da jarrera harkorra izan duela.

2015-2016 ikasturtean *oinarizko lanbide heziketa* ezarri zen eta hasierako lanbide prestakuntza programak desagertu egin ziren. Horren ondorioz neska-mutil jakin batzuek dituzten prestakuntza premiei oraindik ez zaie behar bezalako irtenbiderik eman.

Elkarte islamdar batzuek zenbait kexa aurkeztu dituzte, *jantoki zerbitzua duten ikastetxeetako menuak* eta erlijio musulmaneko ikasleak hizpide dituztenak. *Beka eta diru-laguntzei* lotutako administrazio prozedurek kexa espediente ugari abiaraztea ekarri dute. Batik bat kalteberatasun egoeran dauden eta hizkuntza zailtasunak dituzten pertsonak dira kexu, laguntza horiek eskuratzeko betekizunak ulertzeko zailtasunak baitituzte.

**Babesgabe dauden haurrentzako gizarte zerbitzuak:** herritar batzuek kexak aurkeztu dituzte ez daudelako ados seme-alabak babesgabetasun egoeran daudela baloratu eta, horren ondorioz, guraso-ahala eten eta foru erakundeak horien tutoretza bere gain hartu izanarekin. Banantze oso liskartsuak oinarri dituzten erreklamazioak asko hazi dira.

*Egoitza harrerarako* baliabideen sarearen, batik bat adingabe atzerritarrentzako zentroen, okupazio mailak gora egin duenez, hiru aldundiek gainezka egin dute. Hori dela eta, lehenengo harrerako zentroetara bisitaldiak egin ditugu. Horien ondorioz, administrazioei gomendio edo iradokizunak helarazi dizkiegu, plaza gehiago eskaintzeko eta gizarteratze prozesuak hobetzeko eskatuz. Foru administrazioek familientzako alternatibak bilatzeko ahaleginak egiten jarraitzen dute.



Azpirarratu nahi dugu babesgabetasun egoerak hasi berri direnean esku hartu beharra dagoela, eta *gizarte eta hezkuntza arloko esku-hartzeak* funtsezko eginkizuna duela. Komunitate lana, bai eta gizarte kohesioa sustatzeko eta desparekotasunei aurre egiteko lana ere, hainbat sistema eta gizarte eragileren eginkizuna da, ez bakarrik gizarte zerbitzuena. Hala ere, horien eginkizuna besteena bezain garrantzitsua da. Baliteke gizarte desparekotasunak dakartzan erronkei aurre egiteko erantzun integralagoak eta hobeak maingaineratu behar izatea.

**Haur eta nerabeei egindako sexu abusua:** Urteak egin ditugu arazo hori behar bezala jorratu beharra zegoela azpirarratzen; bada, dirudienez, azken bi urteetan bildu dira hainbat eremutatik erantzun egokiak eskatzen hasteko baldintza egokiak. Nolanahi ere, honako arlo hauek asko hobetu eta garatu daitezke: detekzioa, diagnostikoa, esku-hartze judiziala nahiz soziala, biktimak lehengoratzeko tratamendua eta, horren ondorioz, baita prebentzioa, profesionalen prestakuntza, eta pertsonen, taldeen eta zerbitzuen arteko koordinazioa ere.

**Osasunerako eskubidea:** *haur eta gazteen buruko osasunaren* esparruan, zailtasun nagusiak ez dituzte kexa partikularrek sortzen, baizik eta gizarte erakunde eta eraginpeko familiekiko harremanek; horien esanetan, detekzio goiztiarra hobetu beharra dago, handi-agoa behar da ospitaletik kanpoko arretan, eta patologia jakin batzuetarako zerbitzuak sortu eta laguntza psikoterapeutiko handi-agoa eman beharra dago.

**Justizia arloa:** amaitu egin dugu 2016an abiarazitako ofiziozko esku-hartzea, 14 urtetik beherako arau-hausleen, Adingabeen Erantzukizun Penala arautzen duen legea aplika ez dakiekeen, ingurukoa.

*Haur eta nerabe ijitoei* eragiten dieten jarduketek bizikidetzeta-gatazkekin edo auzokideekiko harremanekin zuten zerikusia. Oro har, egoera konplexuak

dira, gizarte bazterketa eta marjinaltasun handia oinarri dutenak, eta urteetako bilakaera izan dutenak. Horiei lotuta, esku-hartze anitz egin dira, eta askotariko ondorioak izan dituzte horiek. Horrelakoetan, begi-bistakoa da normalean haurren babesgabetasun egoerarako erabiltzen diren neurriak ez direla eraginkorrak. Hortaz, hausnartu beharra dago, eta erakunde- eta gizarte-eragileak elkarrekin lan egin behar dute partekatutako helburuetatik abiatuz.

Aipagarria da azken urteotan *sexu orientazio edo genero portaera ez normatiboak* dituzten haur eta nerabeen eta beren familien bisibilizazioari eta arretari dagokienez egindako aurrerabidea.

**Adingabearen interes gorenaren printzipioa eta entzuna izateko eskubidea,** horiek dira haurrak eskubide-subjektutzat hartzeari dagokionez Haurren Eskubideen Batzordeak proposatutako paradigma aldaketaren gako nagusiak. Aitzitik, haur eta nerabeei eragiten dieten erabakiak hartzen diren esparruetan ez da ikuspegi hori aintzat hartzen. Eskubide horiek ez dira ezagunak, ez dira aplikatzen eta ez daude araudietan jasota, alde batera utzita gizarte zerbitzuen sistema eta, bereziki, babesgabe dauden haurrentzako gizarte zerbitzuak, eremu horietan sarriago hartzen baitira kontuan aipatutako planteamenduak. Halaber, profesionalak ez dira gai horiei behar bezalako arreta emateko.

Entzuna izateko eskubidea dela-eta, oraindik ere zorrutegi jarraitzen zaie *“izatekotan, 12 urtetik aurrera”* dioten xedapenei; hots, 12 urtetik aurrera entzuten zaie haurrei. Azken urteetan, zenbait mugimendu sortu dira; horietan, udal mailako gai publikoen inguruko erabakiak hartzerakoan, **neska-mutilen ahotsa** hartzen da kontuan. Gutxi dira oraindik eta hasi berri daude baina benetako interesa dutela erakutsi dute, eta denborak aurrera egin ahala egonkortzen joateko beharrezkoak diren baliabideak dituzte.

<http://www.ararteko.eus/eskubideenuhartea>

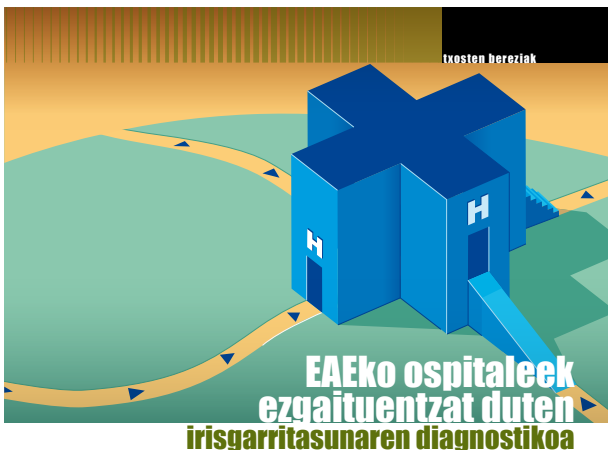


## ARGITALPENAK ETA TXOSTENAK

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



- **Ezgaitasuna duten pertsonen EAEko ospitaleetan dute irisgarritasunaren diagnostikoa.** Txosten honekin, Euskal Osasun Sistemaren **erabiltzaile guztien alde egingo luketen alderdi zehatz batzuk hobetzen lagundu** nahi du Arartekoak, baina bereziki, ezgaitasun bat dutela-eta zailtasun gehiago dituztenen alde, hau da, euskal ospitaleek eskaintzen dituzten osasun zerbitzuak erabat baliatu ahal ditzaten. Gomendioen artean, nabarmentzekoa da euskal osasun sisteman irisgarritasun unibertsaleko baldintzak sustatzera bideratutako estrategia bat diseinatzeko gomendia, apurka-apurka garatuko dena eskuragarri dauden finantza-baliabideen arabera.



- **Euskal Autonomia Erkidegoko kultur ondasunak babesteko araubidearen ondoriozko arazoak.** Uztailean egin zen XXXVI. Udako Ikastaroko ponentzien argitalpena. Jardunaldiaren xedea zen eztabaida sortzea euskal ondare kulturala defendatzen diharduten interes-taldeen eta botere publikoen artean; izan ere, ondare hori babesteko araubide bat jasotzen da Euskal Autonomia Erkidegoko Ondare Kulturalaren Legean.



- **Euskal administrazioek 14 urte baino txikiagoak diren adin txikiko lege-hausleei emandako arreta hobetzeko gogoetak.** Dokumentu honek, ikerketa prozesuaren ondorioz sortutakoa, jasotako informazioa eta iritziak jaso eta konpartitu nahi ditu, Euskadin (hiru lurralde historikoetako bakoitzean ñabardura ezberdinekin) agintaritzek adingabe hauekin lotuta jarduten duten prozeduren ezagutza hobea izateko helburuz eta ahultasun elementu nagusienak ikusgarriago bihurtuz.
- **Diagnostiko-txostena, Lanbideko diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren prestazioak hobeto kudeatzeko proposamenak jasotzen dituen, 2017.** Diagnostiko-txosten horrek Arartekoak kexen izapidetzean burututako ikerketaren ondorioz Lanbideri egindako gomendio eta iradokizun ugariak biltzen ditu. Horrez gain, Lanbideren jarduketak eta erabakiak aztertzen ditu, aplikagarria den araudian oinarrituz eta Arartekoaren iritzia azalduz, askotan bat ez datorrena. Ateratako ondorio nabarmenen artean, adierazi da beharrezkoa dela proportzionaltasun-printzipioa txertatzea, hain zuzen ere, betekizunak betetzen dituzten pertsona asko sistematik kanpo geratzea saihesteko. Izan ere, batzuetan, pertsona horiek kanpo geratzen dira axolagabekeria-jokabideengatik eta ez betekizunak galtzeagatik edo horiek ez betetzeagatik.

## ARARTEKOAREN GARDENTASUN-ATARI BERRIA

Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko 19/2013 Legea betez, Arartekoak herritarren eskujarri du **gardentasun-ataria**; bertan, erakundearen lanari, jardueri, antolakuntzari, aurrekontuari eta kudeaketa ekonomikoari buruzko informazioa dago, baita erakunde honen informazio publikoa eskuratzeko eskubidea gauzatzeko prozedurari buruzkoa ere.



## ARARTEKO MAPAK: APLIKAZIO MUGIKORRA GPS NABIGAZIOAREKIN INTEGRATZEN DUGU

<http://mapak.ararteko.eus>

2012. urtean, **Ararteko Mapak** eman genuen eza-gutzeroa, EAEko turismo-baliabideen irisgarritasunari, garraiobide publikoei eta liburutegiei buruzko informazioa ematen duen webgunea. Aplikazio horren helburua da informazio erabilgarria ematea baliabide desberdinen irisgarritasunari buruz eta herritarren parte-hartzea sustatzea, informazioa emanez Euskadiko leku desberdinen inguruan. Horrez gain, horrela, ezgaitasunen bat duten pertsonak lagundu nahi ditu, bermerik handienekin molda daitezten.

Informazio horri mugikortasuna gehitzeko asmoz, 2014an, beste urrats bat eman genuen eta app bat garatu genuen mugikorrenzat (Android eta IOS), informazioa "martxan" kontsultatu ahal izateko.

Etengabeko hobekuntzaren alde egiten dugu herritarren beharretara egokitzeko eta, apustu horretan, **aplikazio mugikorra GPS nabigazioarekin integratu dugu**; horrela, behin "Nola heldu" eginkizuna aktibatuz baliabide bat aurkitu ostean, herritarrek baliabide horretara eramango dituen ibilbidea ezagutuko dute.

## ZUZENEKO ARRETARAKO HITZORDUA ERRESERBATZEKO SISTEMA EZARTZEN DUGU BILBOKO BULEGOAN

Hitzordua **94 423 44 09** telefono-zenbakira deituz edo bulegoan bertan eska daiteke (Albia eraikina, San Vicente 8, 11. solairua)

Bilboko bulegora hurbiltzen diren herritarren demanda gero eta handiagoari erantzunez eta Zerbitzuen Zorroan adierazitako konpromisoari erantzute aldera, ekainean hitzordua erreserbatzeko sistema ezarri genuen, Bilboko bulegoan zuzeneko arreta jaso nahi duten pertsonentzat.



## ARARTEKOAREN ADMINISTRAZIO-JOKABIDE ONEKO KODEA ONETSI DA

Horrek esan nahi du erakundeko langile batzuek zenbait konpromiso onetsi dituztela formalki; hala ere, adierazi beharra dago, materialki, konpromiso horiek bulegoko pertsonen eguneroko lanean beha daitezkeela jadanik eta herritarrekiko eginkizunak modu optimoan burutze aldera hartu direla. Konpromiso horiek formalki gauzatzeak konpromiso publikoko "plus" bat dakar berekin.



## Bestelako jarduerak

- Manuel Lezertua arartekoa Gasteizen bildu zen Francesca Friz-Prgudarekin, Iheslarietarako Nazio Batuen Goi Komisarioaren (**ACNUR**) Espainiako ordezkaria. Gainera, biak agertu ziren Eusko Legebiltzarreko Giza-eskubide eta Berdintasun Batzordearen aurrean **iheslarien krisi humanitarioarekin** lotutako zenbait ekimen azaltzeko, baita babesa eta harrera behar dutela adierazteko ere.



- Euskal Herriko Unibertsitateak gonbidatuta, arartekoak *Europar Batasuneko Atzeritartasun eta Asilo Politikei* buruzko Nazioarteko III. Konferentzian parte hartu zuen Leioan. Lezertuak emandako hitzaldiaren izenburua hauxe izan zen: *"Babesteko betebeharrak etiko eta juridikoa"*.
- Europako herriaren defendatzaileak, besteak beste, arartekoa, Bartzelonan bildu ziren herriaren defendatzaileek kontinenteko populismoaren eta giza-eskubideen erregresioaren aurrean izan behar harko luketen paperaren inguruan eztabaidatzeko. Foro horretan, Lezertuak mahai-inguru batean hitz egin zuen, hain zuzen ere, honi buruz: *Larrialdi-egoeren eta migrazio-krisien eskubideen erregresioa: herriaren defendatzailearen kontrol-tresnak*.



- Terrorismoaren Biktimen Europako Egunean**, arartekoak eta bere taldeko zenbait kidek Eusko Jaurlaritzak Gasteizen deitutako kontzentrazioan hartu zuten parte, **antolakuntza terroristen biktimei** elkartasuna eta aitortza helarazte aldera.

- Ustelkeriaren aurkako Estatu Taldeak (**GRECO**) eta Europako Kontseiluak gonbidatuta, Manuel Lezertuak Estrasburgon parte hartu zuen 5. ebaluazio-errondaren hasieran, non arreta nagusia **ustelkeriaren prebentzioan** eta gobernuetan osotasuna sustatzean jarri zen. GRECO Europako Kontseiluaren babespean sortutako talde bat, hain zuzen ere, estatu kideei ustelkeriaren aurkako borrokan aplikatzen zaizkien neurrien segimendua egiteko.
- 17 euskal erakunde eta gizarte-antolakuntza, besteak beste, Arartekoa ekitaldi publiko batean konprometitu ziren **Nazio Batuen Garapen Jasangarriko Helburuekin (ODS)**. Helburu bakoitzak inplizituki daromatza aliantza-izaera eta euskal erakunde giltzari batekin sozialki partekatutako konpromiso bat; hala, kontuan hartuta helburuak elkarrekiko lotura dutela, arrakastaren gakoa 17 erakundek 17 ODS helburuekin sortutako indarra izango da. Arartekoa 16. helburuarekin konprometitu zen: *Bakea, justizia eta erakunde solidoak sustatzea*.



- Arartekoak Cardiffen (Gales) parte hartu zuen **Hizkuntza-ordezkariei Nazioarteko Elkartearen (IALC)** nazioarteko konferentzian. Elkartehorren helburua da berdintasuna, aniztasuna eta hizkuntza-eskubideak sustatzea eta bultzatzea mundu osoan, baita hizkuntza-ordezkariek babestea ere. Lezertuak elkartearen kontseiluaren aurrean hitz egin zuen Euskadiko hizkuntza-eskubideen egoeraren berri emateko, azkenengo urteko aurrerapausoak azaltzeko eta berak zuzentzen duen erakundeak horiek gauzatzeko burutzen duen esku-hartzea azaltzeko. Bestalde, Rafael Sainz de Rozasek, Arartekoaren kultura eta hizkuntza-eskubideen arduraduna, hitzaldi hau eman zuen: *"Basque language: is it right on?"* Arartekoaren esperientziatik abiatuta, hizkuntzaren teknologiek euskal administrazioaren eremuan duten eragina izan zuen hizpide, baita horiek egiten duten ekarpena ere herritarren hizkuntza-eskubideen eraginkortasunerako.

- Arartekoak **Pentsioen inguruko Erreferendumaren aldeko Estatuko Mahaiaren** ordezkariari egin zien harrera Bilbon, pentsioen konstituzio-blindajearen aldeko sinadurak entregatu zizkietenak. Sinadurak aldi berean entregatu ziren autonomia erkidegoetako herriaren defentsa-bulego guztietan. Hala, gizartean eztabaida zabala sustatzen duten 170 indar sozialek, kulturelek, sindikalek eta politikoei osatzen dute **Pentsioen inguruko Erreferendumaren aldeko Estatuko Mahaia, pentsioen inguruko aukera eta alternatiba guztiak zehatz-mehatz eta sakonki ezagutu daitezzen.**



- Ikasketa Juridikoen Zentroak antolatuta, **ingurumenari eta hirigintzari buruzko jardunaldi bat** egin zen Madrilan, non arartekoak hartu zuen parte. Manuel Lezertuak mahai-inguru batean hartu zuen parte Antonio Vercherrekin, arlo horiek koordinatzen dituen salako fiskala dena. Arartekoaren esku-hartzean, erakunde horrek ingurumenaren arloan burutzen duen ekintza izan zuen hizpide; horrez gain, ingurumen-gaietan espezializatuta dagoen fiskaltzarekiko erakunde-lankidetzako proposamen batzuen berri eman zuen. Halaber, funtzio publikoak ingurumenaren kontrolean egin behar duen lana nabarmendu zuen, bai prebentziokoa, bai errepreziokoa.
- Gutxitasun Fisikoa edo Organikoa duten Pertsonen Bizkaiko Federazio Koordinatzaileak (FEKOOR) Bilbon ospatu zuen urteko jardunaldia; bertan, **Irigarritasuna Sustatzeko Euskal Legearen** 20 urteko indarraldiaren balantzea egin zuen. Lezertuak topaketa horretan hartu zuen parte, baita Lehendakaritzan ospatutako Irigarritasuna Sustatzeko Euskal Kontseiluaren osoko bilkuran ere. Foro horretan, arartekoak hauxe adierazi zuen: *“beharrezkoa da aintzat hartzea ezgaitasunen bat duten pertsonen eskubideak bermatzeko lan*

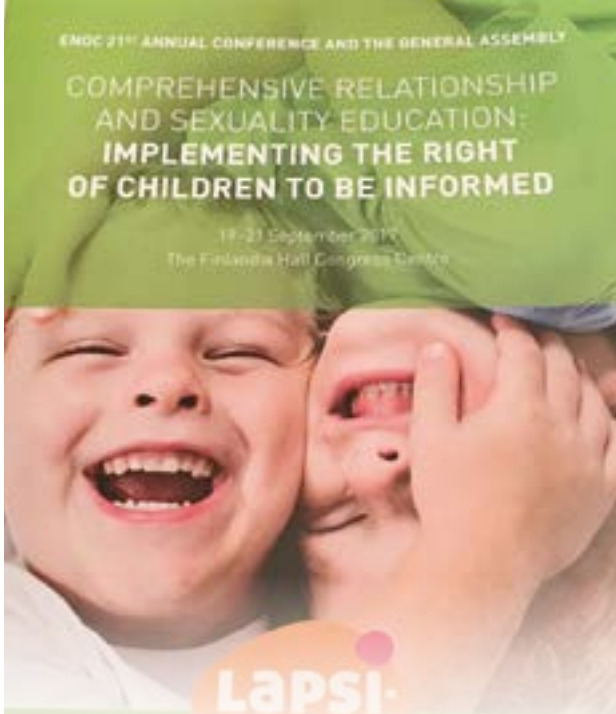


*egitean, euskal herri-administrazioek dibertsitate funtzionalaren zeharkako ikuspegia mantendu behar dutela etengabe erakunde-agendan”.*

- Manuel Lezertua zenbaitetan bildu da adinekoen elkarteekin eta **Aubixa Fundazioak** adinekoen eskubideen inguruan antolatutako mahai-inguru batean hartu zuen parte Donostian; izan ere, kolektibo hori oso heterogeneoa da eta oso arazo eta interes desberdinak ditu. Hala, ekitaldi hori Gipuzkoako Senitartekoan, Lagunen eta Alzheimerreko edo beste dementziaren bat duten pertsonen elkarteak eskatuta egin zen. Besteak beste, Aubixak Alzheimerrearen inguruko **estigmak erradikatzean** laguntzeko konpromisoa hartzen du.
- Arartekoak eta familien alde lan egiten duten zenbait elkartek baterako agerraldia egin zuten Bilbon maiatzaren 15ean, hau da, **Familien Nazioarteko Egunean**, erakunde-adierazpen bat irakurtzeko eta euskal gizarte zibilak familia-politiken eremuan dituen kezka nagusiak ikusgarri egiteko.



- BG **Familia Gurasobakar Amadun Elkarteak** Bilbon ospatu zuen Familien Legea eta emakume bakar baten ardurapeko familien egoera zehatza jorrazteko jardunaldi bat. Manuel Lezertuak topaketaren hasieran eta aurkezpenean hartu zuen parte eta, bere hitzaldian, familiek merezi duten babes berezia nabarmendu zuen; izan ere, euskarri material eta eraginkorra dira banakoak osorik haz eta gara daitezzen.



- Egunotan, **Haurrentzako Defentsa-bulegoen Europako Sarearen** urteko 21. Konferentzia ospatzen da Helsinkin; hala, Arartekoa aurten integratu egin da sare horretan. Finlandiako Haurrentzako Defentsa-bulegoak antolatutako topaketa horretan, Arartekoko Hautzaro eta Nerabazaroko Bulegoaren arduraduna den Elena Ayarzak hartu du parte. Aurten, hauxe izan da jorratutako gaia: *“Harremanen eta sexualitatearen inguruko hezkuntza: hurrek informatuak izateko duten eskubidearen irismena”*. Haurrentzako Defentsa-bulegoen Europako Sarea 1997an sortu zen eta, gaur egun, Europako 34 herrialdeetako haur eta nerabeen eskubideak defendatzeko 42 organismo osatzen dute.



- Halaber, Arartekoko Hautzaro eta Nerabazaroko Bulegoaren arduraduna den Elena Ayarzak **Nazio Batuen Haurren Eskubideen Batzordearen** bilera batean hartu zuen parte Genevan. Topaketa horretan, hauxe aurkeztu zuen: *“Nazio Batuen Haurren Eskubideei buruzko Konbentzioaren V. eta VI. Aplikazio Txostena osatzeko txostena eta Aukerako Protokoloak. Euskal Autonomia Erkidegoa”*. Dokumentu horren helburua da Haurren Eskubideen Batzordeak Espainian Haurren Eskubideen inguruko Konbentzioaren betetze-mailari dagokionez egiten duen segimenduan laguntzea eta, azken batean, hurrek eta nerabeek dituzten eskubideak benetan gauzaten ote dituzten balorazioan laguntzea.

## GIZARTE ERAGILEEKIKO HARREMANA

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



## GASTEIZTXO PROGRAMARAKO LANKIDETZA

¡Arartekoak haurrei eta nerabeei dagokienez ezarrita dituen jarduketako bat da horien eskubideak hedatzea eta gazteen artean zabaltzea **giza-eskubide guztiekiko errespetu-kultura**. Horregatik, Gasteizko Udalaren Hezkuntza Sailarekin lankidetzan jarraitzen dugu, **Gasteiztxo Albistegia** egiteko orduan. Hainbat ikastetxetako ikasleek Arartekoaren egoitza bisitatzen dute eta erakundearen jarduerari buruzko datu eta informazioak biltzen dituzte, gero, irati- edo telebista-programa bat, edo aldizkari bat prestatzeko.





- Arartekoaren ondokoa den Julia Hernándezek ekitaldi batean hartu zuen parte Lehendakartzan; bertan, Euskadiko erakunde eta alderdi politiko nagusiek eta zenbait gizarte-kolektibok adierazi zuten konpromiso irmoa hartzen dutela Europara gerratik eta jazarpenetik ihes egiten heltzen diren pertsonak jasaten duten egoeraren aurrean. Ekitaldia ixteko, Iñigo Urkullu lehendakariak **erakunde-adierazpen** bat irakurri zuen, zeinaren bidez errefuxiatuen harrerak dakarren erronkaren “konplexutasuna” aitortu zuen. Hala, 2016an, 5.000 pertsona baino gehiago hil ziren mediterranean, gehienak gerra-gatazketatik ihes egitean.
- Emakumeen aurkako Indarkeriaren Nazioarteko Eguna zela-eta, Arartekoaren ondokoak Harituz elkartearen eta Astigarragako Udalaren ekimen batean hartu zuen parte: **“Indarkeria sexistaren aurkako matazaka”**. Horren xedea da, ikusgarri egiten eta sareak ehuntzen jarraitzea, baita gizartea konprometitzen jarraitzea ere, indarkeria sexista erradikatze aldera.
- Horrez gain, urtean zehar, Julia Hernándezek zenbait **ekitaldi eta jardunalditan** hartu du parte, besteak beste, erakunde hauek antolatutakoetan: Clara Campoamor Elkarte, Avifes, Once, Ehlabe, Sidalava, Ampea, Lagunkoia udalerrien sarea edo hiru foru aldundiak. Era berean, Bizkaiko Foru Aldundiaren “Zirgarri Sariak” sariaren epaimahaiko kidea izan zen.
- Arartekoak eta San Martín Futbol-klubak Futbolaren bidez Gizarteratzearen aldeko I. Topaketa antolatu zuten; horretan, eskola-kiroleko kategorietako 120 jokalarik, entrenatzailek, arbitrok eta gurasok hartu zuten parte. Topaketa horretan, Julia Hernándezek San Martín Futbol-klubak aniztasuna aberastasun-iturria izateko egiten duen lana nabarmendu zuen, hain zuzen ere, futbola erabiliz transmisio-ibilgailu gisa.

## EZdaEZETZ JAIA ERRESPECTUZ BIZI!

Duela urte batzuk, Arartekoak kanpaina bat abiarazi zuen hausnarketarako deialdi bat egiteko, baita pertsona guztien inplikazioa eskatzeko ere, zehazki, gure herri eta hirietako jaietan ematen diren egoera batzuen aurrean. Alkohola eta gehiegikeria protagonistak izan ohi dira jai horietan eta nahaste horrek, ordea, ez du beti amaiera polita izaten. Gainera, askotan, horren ondorioak emakumeek jasaten dituzte. Hortaz, gure geografiaren puntu desberdinetako herrietako jaietan banatzen diren eranskailu batzuk editatu ditu.



# 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 • Faxa: 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



Deskarga ezazu 2017 urteko txostena formatu digitalean:

