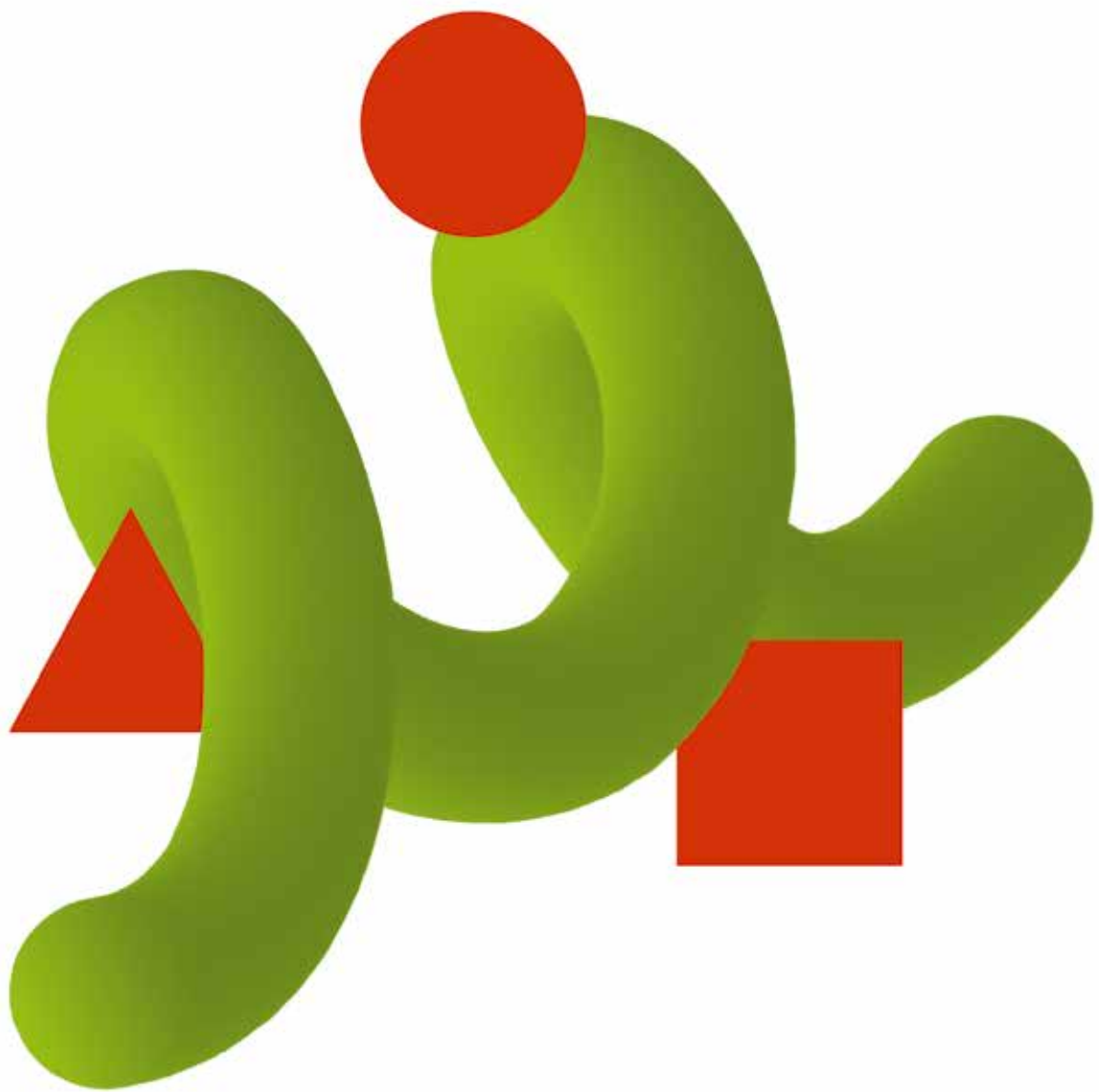


ararteko

Herriaren Defendatzailea · Defensoría del Pueblo

Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2021



ararteko

Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo

www.ararteko.eus



URTEKO TXOSTENAK



Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2021

Vitoria-Gasteiz 2022

Lan hau [Creative Commons Aitortu 4.0 Nazioartekoa](#) (CC BY 4.0) lizentziapean dago



Lan honen **bibliografia-erregistroa** [Arartekoko liburutegiaren katalogoan](#) kontsulta daiteke

Formatuak eta edizioak:

Paperean ere bai: Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2021 (ISSN 2255-4866)

Gaztelaniazko edizioa: [Informe anual al Parlamento Vasco 2021](#) (ISSN-e 2255-4920)

Dibulgaziozko edizioa: [Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2021. Laburpena](#) (ISSN-e 2255-4912)

Bereizitako liburukian argitaratua: [Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren txostena 2021](#) (ISSN-e 2255-4947)

Arartekoaren argitalpenak eskuratzeko:

– [web](#)

– [posta elektronikoz](#) eskatuz

– aurrez aurre gure hiru bulegoetako batean, idatziz (Prado 9, 01005 Vitoria-Gasteiz) edo telefonoz (945 13 51 18)

ARARTEKO

Itzulpena: Hori Hori S. A. L.

Diseinua, maketazioa eta inprimaketa: Editorial MIC

ISSN-e 2255-4939



Aurkibidea

AURKIBIDEA

AURKEZPENA.....	15
I. KAPITULUA	
Ararteko erakundearen jardura kopurutan	19
II. KAPITULUA	
Euskal Herriko administrazio publikoen jardura ikuskatzea.....	43
III. KAPITULUA	
Arartekoaren jarduerak arreta publikoa behar duten taldeak babesteko	179
IV. KAPITULUA	
Arartekoaren beste tresna batzuk administrazio ona izateko eskubidea sustatzeko.....	249
V. KAPITULUA	
Gizartearekiko harremanak eta erakundeen arteko lankidetzarako jarduerak.....	259
VI. KAPITULUA	
Arartekoaren jardueraren Europako eta nazioarteko alderdia	269
VII. KAPITULUA	
Arartekoaren gomendioak eta iradokizunak zenbateraino bete diren	279
ERANSKINAK.....	293

AURKEZPENA	15
-------------------------	----

I. KAPITULUA

Ararteko erakundearen jardura kopurutan	19
1. Oharrak eta datu orokorrak	21
2. Arreta zuzeneko bulegoen jardura (aurrez aurreko kexak eta telefonozko aholkuak)	23
3. Erregistratutako kexa idatziak	23
4. Estatistika alorrez alor	24
5. Estatistika, eragindako administrazioen arabera	25
A) Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritza) bideratu diren espedienteak.....	26
B) Foru erakundeen aurka bideratutako espedienteak	27
C) Toki administrazioen aurka bideratutako espedienteak.....	28
D) Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka bideratutako kexa-espedienteak	29
6. Lurralde estatistika (kexa idatzien banaketa lurraldeen arabera)	30
7. Prozedurari buruzko estatistika (kexa idatzien espedienteen egoera)	31
8. Ofiziozko espedienteak	32
9. Estatistika soziologikoa. Kexagileen tipologia eta kexen formatua	33
10. Erabiltzaileen iritzia	34
10.1. Erabiltzaileei egindako inkestaren emaitzak.....	34
10.2. Zerbitzu Kartarekin lotutako kexak eta iradokizunak, eta Arartekoak daukan informazioa eskuratzeko eskaerak.....	36
11. Informatzeko betebeharra	36
11.1. 2021ean kexak izanda ere, errekerimendurik jaso ez duten administrazioak eta bestelako organismoak	36
A) Eusko Jaurlaritza.....	37
B) Foru aldundiak	37
C) Udalak eta administrazio batzarrak	37
D) Beste erakunde publiko batzuk	39
11.2. Kexak direla-eta, 2021ean errekerimenduren bat jaso duten administrazioak eta bestelako organismoak	39
A) Eusko Jaurlaritza	39
B) Foru aldundiak	39
C) Udalak eta administrazio batzarrak	40
D) Beste erakunde publiko batzuk	41

II. KAPITULUA

Euskal Herriko administrazio publikoen jarduera ikuskatzea.....	43
1. Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	47
2. Hezkuntza	55
3. Ogasuna	63
4. Gizarteratzea	71
5. Justizia.....	85
6. Ingurumena	93
7. Herri-lanak, garraioak eta azpiegiturak	101
8. Jarduera ekonomikoaren antolamendua	109
9. Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	115
10. Herri administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	125
11. Osasuna.....	133
12. Segurtasuna	141
13. Gardentasuna, herritarren partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	149
14. Lana eta Gizarte Segurantza.....	157
15. Hirigintza eta lurralde antolamendua	163
16. Etxebizitza.....	171

III. KAPITULUA

Arartekoaren jarduerak arreta publikoa behar duten taldeak babesteko.....	179
1. Familiak	183
2. Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	189
3. Ezintasunen bat duten pertsonak	197
4. Espetxeratuak	205
5. Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	213
6. Etorriak eta kultura aniztasuna.....	221
7. Lesbianak, gayak, bisexualak, transexualak eta intersexualak (LGBTI pertsonak)	229
8. Adinekoak eta menpekotasun egoeran dauden pertsonak	235
9. Talde terroristen biktimak	243

IV. KAPITULUA

Arartekoaren beste tresna batzuk administrazio ona izateko eskubidea sustatzeko	249
1. Txosten bereziak eta azterlanak	252
1.1. 2021ean bidean zen diskriminazioari eta politika publikoei buruzko txosten berezia	252
1.2. 2021ean amaitutako azterlanak	252
1.2.1. Familia-erreferenterik ez duten gazte migratzaileak Euskadin. Diagnostikoa eta jarduteko proposamenak	252
1.2.2. Lagundu gabeko haur eta nerabe atzerritarrak babesteko zerbitzuak Europan.....	252
1.2.3. Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak. Euskal administrazio publikoetarako aplikazioa.....	253
1.2.4. COVID-19aren pandemiak Euskadiko adinekoentzako egoitza-zentroetan izan duen eragina	254

2. Gomendio orokorrak	255
2.1. Arartekoaren 1/2021 Gomendio Orokorra, 2021eko otsailaren 8koa. Euskal Autonomia Erkidegoko instalazio elektrikoetan hegazti-fauna elektrokuta ez dadin eta haren aurka talka egin ez dezan ingurumen-kontrola hobetzeko proposamenak.	255
2.2. Arartekoaren 2/2021 Gomendio Orokorra, 2021eko maiatzaren 18koa. Euskadin haur eta nerabeen kontrako sexu-abusua eta sexu-esplotazioa gertatzen direnean jarduteko jarraibideak	255
2.3. Arartekoaren 3/2021 Gomendio Orokorra, 2021eko ekainaren 10ekoa. Euskal Autonomia Erkidegoan antzemandako baso-suteetan ikerketa bultzatzeko eta zigortzeko ahala erabiltzeko proposamenak.....	256
3. Arartekoaren udako ikastaroa	256
" <i>Herritarrengandik hurbilago egongo den administraziorantz aurrera egiteko tresnak</i> "	256
4. Beste jarduera batzuk	257
Arartekoak giza eskubideen aldarrikapen unibertsala ospatu zuen. <i>Régis Brillaten hitzaldia, Europako Gutun Sozialerako Europako Kontseiluko idazkari exekutibo ohia</i>	257

V. KAPITULUA

Gizartearekiko harremanak eta erakundeen arteko lankidetzarako jarduerak	259
1. Gizarte erakundeekiko harremanak	261
2021. urtean erakundearekin bilerak egin dituzten elkarteak eta taldeak	261
2. Herriaren defentsa-erakundeekin lotutako jarduerak	263
Ombudsmanaren Iberoamerikako Federazioaren (FIO) kongresua eta batzar orokorra: "Pandemia, administrazio ona eta giza eskubideak"	263
3. Erakunde-adierazpenak	263
- Bitartekaritzaren Europako eguna. 2021eko urtarrilaren 21a	263
- Emakumeen nazioarteko eguna. 2021eko martxoaren 8a	263
- Ingurumenaren munduko eguna. 2021eko ekainaren 5a	264
- Europaren eguna. 2021eko maiatzaren 9a.....	264
- Justizia errestituratuaren munduko astea. 2021eko azaroak 21-28.....	264
4. Beste jarduera batzuk	264
Arartekoaren eta haren ondokoaren jarduerarik esanguratsuenak, hitzaldiak emateari dagokionez, eta administrazioek eta gizarte erakundeek antolatutako ekitaldietan parte hartzeari dagokionez	264

VI. KAPITULUA

Arartekoaren jardueraren Europako eta nazioarteko alderdia	269
1. Arartekoak Europan eta nazioartean oihartzuna izateko kanpoko jarduera	271
1.1. Nazioarteko sareetan parte hartzea	271
1.2. Bestelako nazioarteko ekitaldietan parte hartzea	272
1.3. Kontsultetan parte hartzea	173
1.4. Beste defendatzaile batzuei informazioa ematea.....	173
1.5. Erakundeen bisitetan parte hartzea.....	173
2. Barne-jarduera: Europako eta nazioarteko zuzenbidea erakundearen lanean integratzea	274
2.1. Aholkularitzari laguntza tekniko ematea kexen ebazpenean Europako eta nazioarteko estandarrak sartzeko... ..	274
2.2. Aholkularitzari eta beste unitateei kontsulta-mailan laguntzea	274

2.3. Agiri-baliabideen bidez aholkularitzari laguntzea	275
2.4. Aholkularitzaren prestakuntzari laguntzea.....	275
2.5. Txosten berezietan esku hartzea.....	275
2.6. COVID-19aren pandemian nazioarteko estandarrei buruzko informazioa	276
2.7. Egunerokotasun-oharrak.....	276
2.8. Adierazpen instituzionalak.....	276
2.9. Podcasta	276
2.10. Webinarra	276
2.11. Informazio-liburuxkak.....	276
2.12. Prentsa-artikuluak eta bestelakoak.....	276
2.13. Atzerrian Arartekoaren jardueraren berri emateko jarduerak	276

VII. KAPITULUA

Arartekoaren gomendioak eta iradokizunak zenbateraino bete diren	279
1. Sarrera	281
2. 2021. urtean egin diren gomendioak eta iradokizunak	282
3. Zenbateraino bete diren 2021ean egindako gomendio eta iradokizunak eta aurreko urtean erabaki gabe geratu zirenak.....	284
4. 2020ko txostenean erabaki gabe geratu ziren gomendio eta iradokizunen zerrenda.....	287
5. 2021ean egindako gomendio eta iradokizunen zerrenda	290

ERANSKINAK	293
Grafikoen aurkibidea	295
Taulen aurkibidea	297
Arartekoaren argitalpenak	299



AURKEZPENA

«Konprometitu zaitez giza eskubideen aldeko borroka noblearekin. Pertsona hobea bihurtuko duzu zeure burua, nazio handia zure herrialdea, eta bizitzeko mundu hobea.»

Martin Luther King

Niretzat atsegina eta ohorea da 2021. urteari dagokion Arartekoaren urteko txostena aurkeztea Eusko Legebiltzarrari, urte horretan burututako jarduera guztien berri emateko. Taldeko ahaleginaren urtea izan da, herritarrei beren arazoetan laguntzekoa, konponbideak ematen saiatuz eta, askotan, herritarren eta administrazio publikoen artean zubi-lana eginez. Zentzu horretan, balantzea ona izan da, gero zehaztuko dudanez.

Gainera, 2021 urte berezia izan da erakundearentzat eta niretzat, ararteko bezala, izan ere, otsailean euskal Ganberako taldeek berriz hautatu ninduten bigarren eta azken agintaldirako, kontrako botorik gabe; hori bultzada handia izan da erakundearen aurreko 5 urteetan egindako lanari begira, eta ardura handia, aldi berean. Horren haritik, erakundearen buruzagitzan, nire funtsezko helburua da erakundea giza eskubideak eta herritarren askatasunak defendatzen erreferente gisa sendotzea, eta, euskal administrazio publikoen eremuan araudia gizalegez ezar dadin, pertsonen (batez ere ahulenen) egoeraren arabera interpretatuz.

Aipagarria da, halaber, martxoan Inés Ibáñez de Maeztu izendatu zutela arartekoaren ondoko, eta berak eraginkortasunez eta zintzo laguntzen didala erakunde hau bultzatzeko eta zuzentzeko zereginean.

Iaz, COVID-19aren eraginak toki handia hartu du, zoritxarrez, gure bizitzetan eta gure jardueran. Zerbitzu publikoek, batik bat osasun-zerbitzuek, berriro ere konpromiso indartua erakutsi behar izan dute pertsonak zaintzen, eta estres nahiz esfortzu ikaragarri baten mende jarraitu dute. Nire esker ona guztiei.

Arartekoaren jarduera multzoa dezente areagotu da, ia 12.500 jardueratara iritsi gara, beraz, %27 igo da 2020. urtearen aldean. 2021ean barrena, herritarrek 7.578 kexa eta kontsulta egin dizkiote Arartekoari, ofiziozko 47 espedientearen tramitazioa hasi da eta 4.667 jarduera burutu dira informazioa eta aholkuak eskatzen zituzten telefonozko kontsulteren inguruan.

Kanpoan baliatu dugun lankidetzaren bikaina izan da. Zehazki, 229 topaketa, laneko bilera eta era guztietako ekitaldiak egin dira, eta erakundeko langileek horietan parte hartu dute.

Datu aipagarritzat, adierazi nahi dut Arartekoak iaz kudeatu dituen espedienteetatik %87tan baino gehiagotan, eragindako administrazioak zuzendu eta aldatu egin duela kexa sortarazi zuen jarduera, gehienetan erakundeak formalki gomendiorik bidali behar izan gabe.

Esan dezaket, hanka sartzeko beldur barik, 2021ean aurkeztutako 5 azterlan eta txostenek marka hautsi dutela erakunde honen bilakaeran. Horrela, azterlan hauek argitaratu ahal izan dira: Familia-erreferenterik ez duten gazte migratzaileak Euskadin. Diagnostikoa eta jarduteko proposamenak; Lagundu gabeko haur eta nerabe atzerritarrek babesteko zerbitzuak Europan; Administrazio digitala eta herritarreko harremanak. Euskal administrazio publikoetarako aplikazioa; COVID-19aren pandemiak Euskadiko adinekoentzako egoitza-zentroetan izan duen eragina; eta Arartekoak 2021. urtean egindako gomendio eta iradokizunen bilduma eta

laburpena diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren arloan.

Lan-prozesu neketsu eta luze baten ondoren, argitara eman ahal izan da Arartekoaren 2/2021 Gomendio Orokorra, 2021eko maiatzaren 18koa. Euskadin haur eta nerabeen kontrako sexu-abusua eta sexu-esplotazioa gertatzen direnean jarduteko jarraibideak. Horren bitartez, tratatu txar larri horien biktima diren haur eta nerabeen kasuak hobeto antzematen, horietan esku hartzen eta horiek tratatzen lagundu nahi du erakunde honek.

Nazioartean, nabarmentzekoa da Arartekoak lortu duen ikusgarritasuna [Ombudsmanaren Nazioarteko Institutuan \(IIO\)](#), [Herriaren Defentsa-erakundearen Europako Sarean \(ENO\)](#) eta [Haurren Defentsa-erakundearen Europako Sarean \(ENOC\)](#). Parte hartu du nazioarteko hainbat ekitalditan, ikerketa paralelo batzuetan eta sarearen erakunde-garapenean, hurrene hurren; horrek erakusten du erakunde hau eginkizun aktiboa eta konstruktiboa betetzen ari dela nazioarte mailan, eta, orobat, adierazten du estimatzen dela sare horietan egiten duen ekarpena.

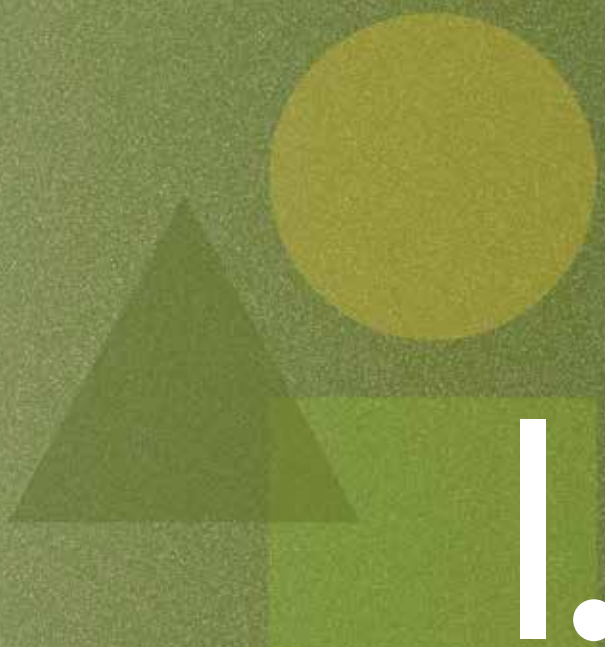
Gure jardueraren eta euskal administrazio publikoek erakutsitako gobernantzaurren urteko balantze hau egiteak ematen didan aukera baliatuta, bereziki azpimarratu nahi dut giza eskubideetan oinarritutako kultura indartu behar dela, botere publikoek nahiz herritar guztiok eskubide horiek sustatzen eta sendotzen lan egin dezagun, gure ekintzen bitartez horiek beteko direla bermatzeko une oro.

Bukatzeko, bihotzez eta behar den moduan eskertu nahi dut gure gizartearen eta bertako kide bakoitzaren adorea eta indarra, berriz kemena eta erresilientzia erabili baitituzte iaz agertu ziren oztopoak gainditzeko; izan ere, Bob Marleyren esaldi bat neure eginez, “inork ez daki zein indartsuak garen indartsu izatea beste aukerarik geratzen ez den arte”.

Manuel Lezertua Rodríguez

Arartekoa





kapitulua

Ararteko

erakundearen jarduera kopurutan

I. kapitulua

ARARTEKO ERAKUNDEAREN JARDUERA KOPURUTAN

1. Oharrak eta datu orokorrak

E Estatistikazko kapitulu honetan barrena, Ararteko erakundearen jardueraren ikuspegi orokorra eskaintzen ahaleginduko gara, zifratan. Horrela, erakundeari bide ezberdinak erabiliz egin dizkioten kexei buruzko datuak bereiziko ditugu, baita zuzeneko arretarako hiru bulegoen jarduera ere, euskal herri-administrazio bakoitzari dagozkion kexen gaineko datuak bilduko ditugu, eta horiek lurraldeen arabera nola banatuta dauden eta prozeduraren zein fasetan dauden adieraziko dugu.

Era berean, euskal herri-administrazioak Arartekoarekin lankidetzan zenbateraino aritu diren jakiteko informazioa ematen da.

Kapitulu honetan beste atal bat sartu dugu, alegia, erakundera etortzen diren pertsonen profilaria buruzkoa, baita inkestetan gure lanaz ematen diguten iritzia ere.

Laburbilduz, informazio sistematizatu horren bidez, kapitulu honetan 2021eko jarduerari buruzko informazio kuantitatibo guztia agertzen da.

Arartekoak garrantzizkotzat jotzen du jardueren kontzeptu zabalaren barruan bi alderdiok ikusaraztea: batetik, herritarren erreklamazioen esparruan egiten duen lana, hau da, kexak eta aholkularitza hainbat modalitatetan, eta, bestetik, bestelako jarduerak, politika publikoak ebaluatzeko egiten direnak, eta, beraz, Arartekoan eskuarki planteatzen diren kasu konkretuez harago doazenak.

Horretarako, hainbat tresna erabiltzen dira, denak ere lan-arlo bakoitzaren urteko jarduera-planean egituratuak: bilerak administrazioekin, bilerak gizarte zibileko elkarteekin eta erakundeekin, ikuskapen-bisitak eta ofiziozko jarduerak.

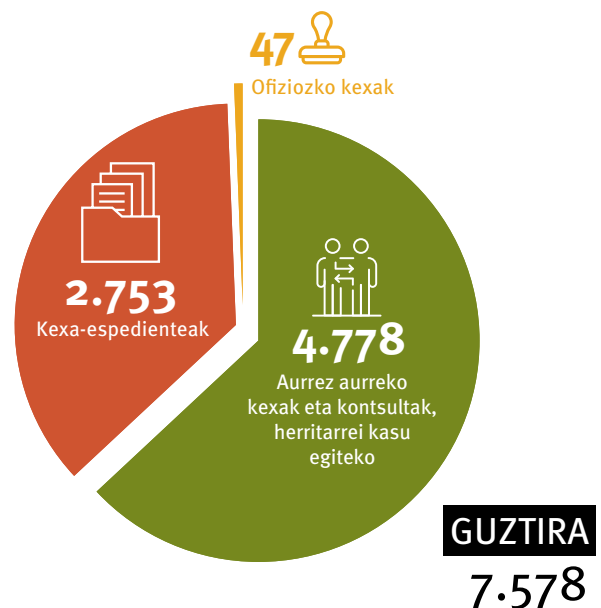
Arartekoak 2021ean egin duen jardueraren zenbakizko gutxi gorabeherako datuak estatistikari eskainitako kapitulu honetan kontsulta daitezke.

Arartekoaren web orrialdea sendotu egin da euskal herritarrei informatzeko eta haiekin harremanetan egoteko bide bezala; horren erakusgarri, aurtan ia 220.000 bisita jaso dira eta 115.000 lagunek baino gehiago erabili dute.

Era berean, Ararteko erakundearen presentzia indartu egin da gizarte-sareetan; horixe egiaztatzen dute, txosten hau ixteko datan, Twitterren 5.190 jarraitzaile, eta Facebookeko orrian 980 pertsonak baino gehiagok jarraitzea Arartekoari.

Oro har, 2021ean, herritarrek artatzearekin eta administrazioak kontrolatzearekin lotutako 12.491 jarduera zenbatu dira; beraz,%27 areagotu da 2020. Urteko jardueraren aldean.

1. grafikoa. Arartekoari 2021ean egindako kexak eta kontsultak



2021ean herritarrek 7.578 kexa eta kontsulta egin dizkiote Arartekoari eta ofiziozko 47 espediente bideratzen hasi gara.

1. taula.**Arartekoaren jarduera guztiak 2021ean**

Kexak eta kontsultak	7.578
Informazioa eta aholkuak telefono zerbitzuaren bitartez	4.667
Kanpoko jardueretan parte hartzea	126
Laneko bilerak gizarte erakundeekin	50
Laneko bilerak administrazioekin	39
Nazioarteko eta beste defentsa-erakunde batzuekiko jarduerak	14
Txosten bereziak eta azterlanak	5
Ikuskatzeko bisitak	5
Jendearentzat irekitako jardunaldiak	4
Gomendio orokorrak	3
Guztira	12.491

2021. urtean, informazioa eta orientabidea eskatzeko egin diren 4.667 telefono-kontsultari erantzun diegu eta 50 bilera egin ditugu era askotako gizarte-erakundeekin (horien gaineko xehetasunak urteko txostenaren V. kapituluaren kontsulta daitezke, gizartearekiko harremanei buruzkoa baita). Era berean, 39 bilera egin ditugu zenbait administrazioekin: Eusko Jaurlaritzaren sail eta zuzendaritzekin, aldundiekin, udalekin eta beste erakunde batzuekin.

Gainera, eraginkortasunez parte hartu dugu hainbat ekitaldi, jardunaldi eta gertakizunetan; horiek batik bat administrazioek, gizarte-erakundeek eta defentsa-erakundeek sustatu dituzte, autonomia erkidegoetan, Estatuan eta nazioartean. 2021ean, horrelako 126 jardueratan esku hartu dugu. Era berean, aipagarriak dira Arartekoak egindako 14 jarduera: horiek nolabaiteko eragina dute Europan edo nazioartean eta ez dira aipatu adierazitako gainontzeko kontzeptuetan. Horiek guztiak halako arrasto bat ematen du Arartekoak egiten dituen jarduera ugari eta askotarikoen inguruan, batez ere erakunde osatzen duten 28 lan-arloetako arduradunen ekimenez. Horiek zehatzago azaltzen dira II. eta III. kapituluetan, arlo horietako urteko jarduera-planaren berri ematean.

COVID-19agatik iaz hartu behar izan ziren urruntze-neurrien ondorioz, hizpide ditugun bilera eta parte-hartze asko *online* formatuan egin behar izan dira, ezinezkoa edo zaila izan baitzen aurrez aurre egitea, aurreko urteetan ohikoa zen moduan.

2021ean kexa idatzien gaineko 2.131 espediente ebatzi dira. Gainera, 1.422 ebazpen eman dira. Gainontzeko kasuak gero onartu ez diren kexak dira (beste herriaren defendatzaile batzuekiko bikoiztasuna, epailearen ebazpenaren zain dauden auziak, epai irmoa dutenak, auzibideari ekin diotenak eta abar).

Kexa-prozedurek batez beste 50 egun iraun dute 2021ean.

laz, kexa eragin zuen administrazioaren jarduera aztertu eta gero, **jarduera okerrean bat** izan zela iritzi diogu aztertutako kexa idatzien **%45etan** (gehitu egin da 2020koaren aldean, ordukoa %43koa izan baitzen), eta **jarduera ez zela okerra** izan kexen **%55 baino gehiagotan**.

Eragindako administrazioak kexa sorrarazi zuen jarduera zuzendu eta aldatu du kasuetatik **%87 baino gehiagotan** (%82 aurreko urtean). Gehienetan ez da gomendio formalik egin behar izan administrazioak Arartekoaren proposamena onartzeko. Datu horrek argi erakusten du, berez, erakunde honen esku-hartzea oso eraginkorra dela.

2. taula.**Ararteko erakundearen esku-hartzearen eraginkortasun-maila**

	%	%
Konpondutako jarduera okerra		87,38
Gomendiorik gabe	98,31	
Gomendio onartua	1,31	
Iradokizun onartua	0,38	
Konpondu gabeko jarduera okerra		12,62

2. Arreta zuzeneko bulegoen jarduera (aurrez aurreko kexak eta telefonozko aholkuak)

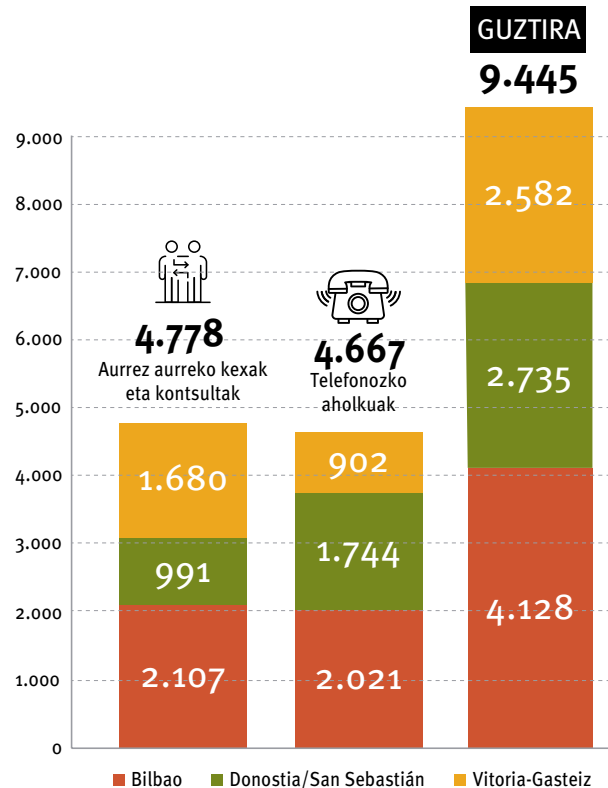
1996tik, Ararteko erakundeak arreta zuzeneko bulegoak dauzka Euskal Autonomia Erkidegoko hiru hiriburuetan. Horri esker, administrazioen batekin arazoak dituzten herritarrei hobeto lagun diezaiekegu. Gainera, bulego horietan hartutako eskarmentuak hauxe erakusten du: bulegoetan aurrez aurre jasotzen diren kexez gain, telefonoz ere kontsulta ugari egiten direla. Horiei erakundeko langileek erantzuten diete.

Horregatik, egiten dizkiguten kexak ez ezik, telefonozko kontsultak ere zenbatzen ditugu, ziur baikaude horien bitartez informatzeko lan interesgarria egiten dela pertsonen administrazioekin dituzten harremanetan zein eskubide dituzten adierazten. Horrela, 2021. urtean guztira 9.445 zerbitzu egin ditugu herritarren arretarako bulegoetan. Horietatik 4.778 hiru bulegoetako batean aurrez aurre egindako kexak eta kontsultak izan dira, eta 4.667, berriz, telefono bidezko aholkularitza eta informazioa. Datu horiek %34 inguruko igoera erakusten dute Arartekoaren herritarren arretarako bulegoetan 2020an burututako jardueraren aldean.

Aurreko urteetako datuei dagokienez, ikusten da kexa eta kontsulta gutxiago egin direla aurrez aurre, konfinamendu garaian itxi egin baitziren herritarrei kasu egiteko bulegoak. Arartekoak telefonozko arreta etengabe mantendu duen arren, baita konfinamendu garai horretan ere, telefonozko kontsulten kopuruak ere behera egin du.

2. grafikoa.

Aurrez aurreko kexak eta kontsultak eta telefonozko aholkuak arreta zuzeneko bulegoetan



3. Erregistratutako kexa idatziak

2021. urtean 2.753 kexa idatzi erregistratu ditugu euskal herritarrek hala eskatuta. Gainera, ofiziozko 47 jarduera hasi ditugu.

Onartu gabeko kexa idatziak

Ararteko erakundea sortu eta arautzeko 3/1985 Legearen 21. artikuluan adierazten da zein zertzelada gertatu behar duten herritarren kexak ez onartzeko. Horrela, hainbat arrazoirengatik onartu ez diren kexak bereizi behar dira: norbanakoen arteko gatazka zelako, ordurako auzitegian azalduta zegoen arazoren bati buruzkoa zelako (epai irmoa jasota edo epai-learen ebazpenaren zain), edo erakunde honen eskumen eremutik kanpo zegoelako.

Nolanahi ere, kexei ahalik eta babes juridikorik handiena eskaintzeko irizpidea mantentzen da; horrela, ahalegina egiten da prozedurazko arauak herritarrek egindako kexa onartzearen alde interpretatzeko. Onartzen ez diren kexetan, erakundea kexagileari aholkuak ematen ahalegintzen da beti, azaldutako arazoak konpontzeko egokienak izan daitezkeen bideei buruz.

3. taula.**Onartu gabeko kexa idatziak eta egoerak**

Ez dago aurretiazko erreklamazio administratiborik	74
Eskumen eremutik kanpo	49
Formazko akatsa	21
Epaibidean	17
Partikularren arteko auzia	13
Jarduera okerrik ez, argi eta garbi	13
Estatuko Herriaren Defendatzailearekiko bikoiztasuna	4
Izenik gabe aurkeztu da	3
Legezko epeen zain egon beharra	1
Urtebete baino gehiago igaro da	1
Guztira	196

Estatuko Herriaren Defendatzaileari edo beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak

Estatuko administrazioaren jardueraren kontrako kexak ez ditu zuzenean Ararteko erakundeak bideratzen, administrazio hori ez baitago erakunde honen kontrolpean. Kexa horiek Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidaltzen dizkiogu. Gainera, kexa bat Gaztela eta Leongo Procurador del Común-i bidali diogu, haien eskumen-eremuko administrazio publikoari zegozkielako.

Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexak	86
Beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak	1

4. Estatistika alorrez alor

Kontuan hartzen badugu kexa idatziak zein arlo tematiko-rekin dauden lotuta, hauxe ikusten dugu: lehen adierazi dugunez, aurreko urtearen aldean, oro har, zertxobait behera egin dutela izapidetutako kexa idatziekin.

Gizarte arloko kexak ez dira kategoriatan bakarrean bilduta agertzen, hainbat arlotan azaltzen dira, ez bakarrik gizarteratze arloan, baizik eta baita ere etorkinen, buru-gaixoen, haur eta nerabeen, adinekoen, etxebizitzaren, espetxeratuen, desgaituen, eta abarren arloetan.

2021ean gizarteratze arloak izan du, ehunekoetan neurtura, gehikuntzarik handiena, ohikoa den bezala; izapidetutako kexa idatzien %20tik gora dira arlo horretakoak.

2021ean zertxobait gora egin dute gizarte bazterkeriaren aurka borrokatzeko bitartekoekin loturiko kexak: 508 izan dira (2020ko 497 kexen aldean). Kexa idatzi horietatik 458k (hau da, %90 pasatxok) **Lanbideren** jarduerarekin loturiko hainbat arazorekin dute zerikusia, eta diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) kudeatzerakoan egindako jarduerekin.

Gizarteratze arloan ez ezik, arlo hauetan ikusi da jarduerarik biziena: osasuna; etxebizitza; herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak; ogasuna; hezkuntza; segurtasuna; ingurumena eta herri-administrazioen zerbitzuko langileak. 2021ean, COVID-19ren pandemia geldiarazteko hartu ziren neurrien ondorioz, dezente ugartu dira osasunarekin lotutako herritarren kexak.

Arreta publikoa behar duten taldeekin zerikusia duten kexa idatziekin ere 2021ean kudeatu direnen zati handi bat hartzen dute, %7 hain justu.

Arartekoak izapidetutako kexa-**espedienteen %47 baino gehiago eskubide sozialei** buruzkoak dira (osasuna, gizarteratzea, etxebizitza, hezkuntza, e.a.).

4. taula.
Hasitako kexa-espeditenteen banaketa,
jarduera-arloaren arabera*

Arloa	Kop.	%
Gizarteratzea	508	20,57
Osasuna	348	14,09
Arreta publikoa behar duten taldeak: desgaituak, adinekoak, berdintasuna, etorkinak, espetxeratuak, e.a.	176	7,13
Etxebizitza	181	7,33
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	175	7,09
Ogasuna	150	6,07
Hezkuntza	135	5,47
Segurtasuna	144	5,83
Ingurumena	127	5,14
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	128	5,18
Hirigintza eta lurralde antolamendua	101	4,09
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	69	2,79
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	93	3,77
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	36	1,46
Haurrak eta nerabeak	30	1,21
Justizia	26	1,05
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	18	0,73
Familiak	13	0,52
Lana eta Gizarte Segurantzza	12	0,48
Guztira	2.470	100

*Azpiarloen arabera xehatutako datuak Arartekoaren web orrian kontsulta daitezke, [estatistika osoan](#).

5. Estatistika, eragindako administrazioen arabera

Bideratutako kexa-espeditenteek administrazio bakoitzari zer proportziotan eragiten dioten adierazten duten datuak aztertuta, aurreko urteetan bezala, 2021ean Eusko Jaurlaritzaren kontra egin dira kexa idatzirik gehienak (ia %53), mantendu egin dira autonomia erkidegoko udalen jarduerari buruzkoak (%34 pasatxo) eta ia %9k izan dute zerikusia foru aldundiekin.

Edonola ere, espeditenteetan nahastutako administrazioak ikertzeak ez du esan nahi jarduera okerrik egin dutenik, baizik eta haien jardueraren batek erreklamazioa sorrarazi duela.

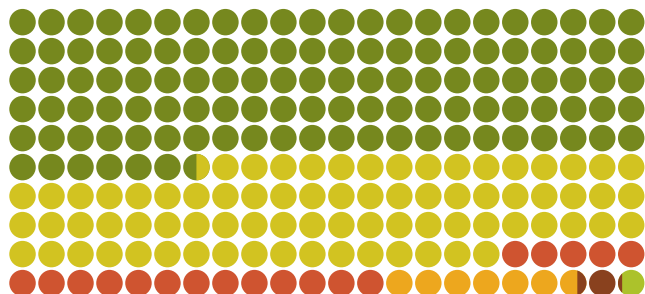
Arlo eta administrazio bakoitzari zuzendutako kexen kopurua zuzen interpretatzeko era

Hasiera batean, administrazio jakin baten jarduerak kexa asko eragiten badituzte edo arlo zehatz batean kexa anitz jotzen badira, pentsa liteke horrek estua duela herritarrek administrazio horren funtzionamenduz duten iritzi txarrarekin, zabarkeria, gehiegikeriak edo legez kontrako jarduerak egoteari dagokionez.

Hala ere, ñabardura garrantzitsuak egin behar zaizkio kexa-kopuruaren lehen pertzepzio eta interpretazio horri, ondorioak presaka ez ateratzeko, ondorio horiek okerrak eta bidegabeak izan baitaitezke eragindako administrazioei dagokienez.

Horrela, nahiz eta administrazio jakin baten jarduerak sortutako kexa-kopurua hasiera batean esanguratsua izan, are esanguratsuagoa da –eta hori da egiaz garrantzitsua– zenbat kexatan izan zituen kexagileak erakunde honetara etortzeko moduko arrazoiak, administrazio batek oker jokatu zuelako. Halaber, erakunde honen iritziak, kexa-kopuruaren datua bera baino garrantzitsuagoa da kasuan kasuko administrazioaren jokabidea, bai ezarritako epean informatzeko betebeharrak betetzeko orduan, bai erreklamazioa ikertu edo aztertu ostean emandako ebazpenei dagokienez. Hau da, funtsezkoa da administrazioak gomendioak edo iradokizunak onartzen dituen ala ez egiaztatzea, administrazioak oker jokatu duela antzeman denean.

3. grafikoa.
Bideratutako espedienteen banaketa,
eragindako administrazioen arabera



● Eusko Jaurlaritza	%52,60
● Toki-administrazioa	%34,12
● Foru administrazioa	%8,69
● Erakunde publikoak	%3,78
● Estatuko administrazioa	%0,57
● Justizia	%0,24

A) Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritza) bideratu diren espedienteak

Banaketa arloka

Eusko Jaurlaritzak eskumen zabala duen arloetan (gizarte babesa eta enplegua, osasuna, etxebizitza, hezkuntza, herri-administrazioen zerbitzuko langileak, eta segurtasuna) egon da kexa idatzien espediente kopururik handiena.

5. taula.

Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritza) bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa	Kop.	%
Gizarteratzea	436	39,17
Osasuna	222	19,95
Etxebizitza	133	11,95
Hezkuntza	97	8,72
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	58	5,21
Segurtasuna	53	4,76
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	18	1,62
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	18	1,62
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	13	1,17
Ingurumena	12	1,08
Familiak	8	0,72
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	8	0,72
Lana eta Gizarte Segurantzza	7	0,63
Espetxeratuak	5	0,45
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	4	0,36
Justizia	4	0,36
Desgaitasunen bat duten pertsonak	4	0,36
Ogasuna	3	0,27
Haurrak eta nerabeak	3	0,27
Etorkinak	3	0,27
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	2	0,18
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	1	0,08
Hirigintza eta lurralde antolamendua	1	0,08
Guztira	1.113	100

Sailen arabera banaketa

6. taula.

Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritzan) bideratu diren espedienteen banaketa, sailen arabera

Saila	Kop.	%
Lana eta Enplegua	448	40,25
Osasuna	245	22,01
Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraioak	136	12,22
Hezkuntza	131	11,77
Segurtasuna	60	5,39
Ekonomiaren Garapena, Jasangarritasuna eta Ingurumena	27	2,42
Berdintasuna, Justizia eta Gizarte Politikak	26	2,34
Kultura eta Hizkuntza Politika	14	1,26
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa	13	1,17
Gobernantza Publikoa eta Autogobernua	9	0,81
Ekonomia eta Ogasuna	3	0,27
Lehendakaritza	1	0,09
Guztira	1.113	100

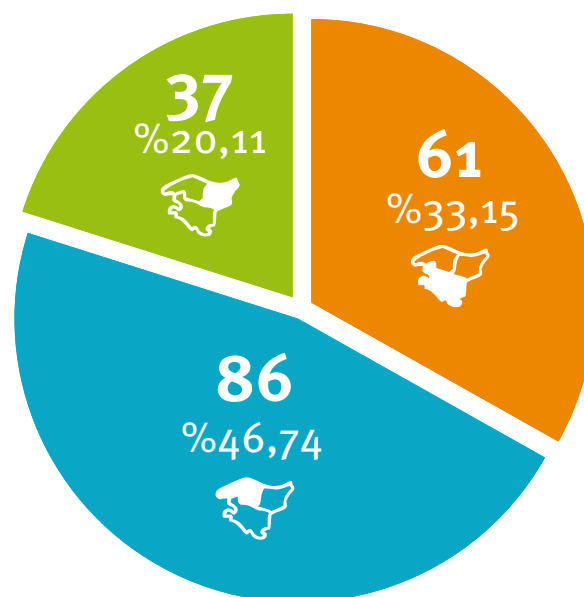
B) Foru erakundeen aurka bideratutako espedienteak

Banaketa lurraldeka

Foru aldundien kontrako kexen artean, gutxitu egin dira, 2020. urtearen aldean, Arabako Foru Aldundiaren kontra izapidetutako kexak, eta biztanle-kopuruagatik dagokion proportzioari hobeto doitzen zaion proportzioan kokatu dira 2021ean.

4. grafikoa.

Foru erakundeen aurka bideratutako espedienteen banaketa, lurraldeen arabera



- Arabako Foru Aldundia
- Bizkaiko Foru Aldundia
- Gipuzkoako Foru Aldundia

GUZTIRA




184

Banaketa arloka

Foru eremuko kexa idatziak zer motatakoak diren aztertuta, aurreko urtekoekin konparatuta, ikusten da ugaritu egin direla ogasun arloko kexak, eta gutxitu adinekoen eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonen arlokoak.

7. taula.

Foru erakundearen aurka bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa	ARABA/ÁLAVA	BIZKAIA	GIPIZKOA	EAE	%
					
Ogasuna	5	27	6	38	20,65
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	15	9	7	31	16,85
Desgaitasunen bat duten pertsonak	6	23	1	30	16,31
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	7	7	5	19	10,33
Haurrak eta nerabeak	6	4	7	17	9,24
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	5	3	1	9	4,89
Espetxeratuak	9	-	-	9	4,89
Gizarteratzea	2	3	3	8	4,35
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	2	2	1	5	2,72
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola		1	3	4	2,17
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	1	2	1	4	2,17
Familiak	1	1	1	3	1,63
Ingurumena	1	2	-	3	1,63
Etorkinak	1	1	-	2	1,09
Lesbianak, gayak, bisexualak, transexualak eta intersexualak	-	-	1	1	0,54
Hirigintza eta lurralde antolamendua	-	1	-	1	0,54
Guztira	61	86	37	184	100

C) Toki-administrazioen aurka bideratutako espedienteak

Banaketa lurraldeka

Espediente gehienak Bizkaiko udalen aurka bideratu dira, baina kontuan hartu behar da horixe dela lurralderik jendetsuena.

8. taula.


Toki-administrazioen aurka bideratutako espedienteen banaketa

	Kopurua	%
Bizkaiko udalak	399	55,26
Gipuzkoako udalak	184	25,48
Arabako udalak	97	13,43
Arabako administrazio batzarrak	22	3,05
Bizkaiko mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	10	1,39
Gipuzkoako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	8	1,11
Arabako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	2	0,28
Guztira	722	100


9. taula.

Autonomia erkidegoko udalen eta administrazio batzarren aurka bideratutako espedienteak


ARABAKO UDALAK/ÁLAVA 	Kop.
Vitoria -Gasteiz	72
Laguardia	4
Alegría-Dulantzi	2
Artziniega	2
Okondo	2
Ribera Alta / Erriberagoitia	2
Beste batzuk*	13
Guztira	97

ARABAKO ADMINISTRAZIO BATZARRAK 	Kop.
Igai	2
Urbina	2
Beste batzuk*	6
Guztira	10

*Zerrenda osoa Arartekoaren web orrian kontsulta daiteke [estatistika osoan](#).

BIZKAIKO UDALAK 	Kop.
Bilbao	116
Barakaldo	47
Getxo	26
Gorliz	17
Santurtzi	17
Mungia	13
Durango	12
Erandio	12
Portugalete	11
Plentzia	10
Sestao	9
Leioa	8
Sopuerta	8
Basauri	7
Valle de Trápaga-Trapagaran	7
Bermeo	6
Gernika-Lumo	6
Abanto y Ciérvana / Abanto Zierbena	5
Ondarroa	4
Beste batzuk*	58
Guztira	399

*Zerrenda osoa Arartekoaren web orrian kontsulta daiteke [estatistika osoan](#).

GIPUZKOAKO UDALAK 	Kop.
Donostia / San Sebastián	51
Errenteria	13
Zarautz	11
Arrasate / Mondragón	10
Hernani	9
Irun	8
Tolosa	6
Oiartzun	5
Beasain	4
Ordizia	4
Usurbil	4
Beste batzuk*	59
Guztira	184

* Zerrenda osoa Arartekoaren web orrian kontsulta daiteke [estatistika osoan](#).

Banaketa arloka¹

Normalean gertatzen den bezala, toki-administrazioen jarduerak eragindako erreklamazioak modu nahiko homogeneoan banatuta daude udalek eskumen garrantzitsuak dituzten arloen artean. Honako arloak nabarmentzen dira: araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak, ingurumena, hirigintza eta lurralde antolamendua, ogasuna segurtasuna eta gizarteratzea.

D) Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka bideratutako kexa-espeditentak

Aurreko urtearekin alderatuta, dezente areagotu dira EAE-ko beste administrazio batzuen aurkako kexak. Bereziki esanguratsua da Energiaren Euskal Erakundearen kontra egindako kexen kopurua. Ugaritu egin dira, halaber, Euskal Herriko Unibertsitatearen, URA-Uraren Euskal Agentziaren eta korporazio juridikoen kontrako kexak.

10. taula.

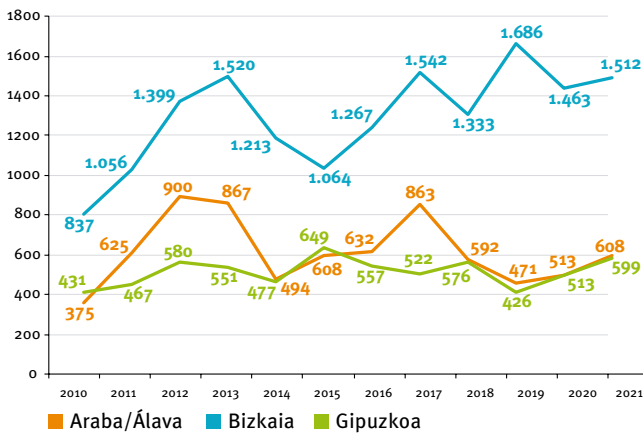
Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka bideratutako kexa-espeditentak

	Kop.
EEE – Energiaren Euskal Erakundea	44
Euskal Herriko Unibertsitatea	17
URA – Uraren Euskal Agentzia	7
Haurreskolak	2
Bizkaiko Abokatuen Elkargo Ohoretsua	2
Euskal Herriko Notario Elkargo Txit Prestua	2
IZENPE	2
Euskal Herriko Prokuradoreen Kontseilua	1
Euskal Herriko Arkitektoen Elkargo Ofiziala	1
Euskadiko Fisioterapeuten Elkargo Ofiziala	1
Gipuzkoako Abokatuen Elkargo Prestua	1
Guztira	80

¹ Toki erakundearen kontra egindako kexa idatziak arloen arabera banatzen dituzten datuak Arartekoaren web orrian kontsulta daitezke, [estatistika osoan](#).

6. Lurralde estatistika (kexa idatzien banaketa lurraldeen arabera)

5. grafikoa. Erregistratutako kexa-espedienteen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (2010-2021)*



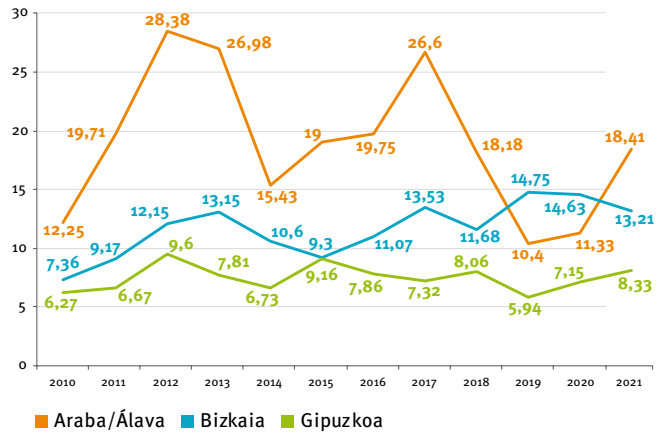
*Arartekoaren web orrian kontsulta daitezke, [estatistika osoan](#), Arartekoaren jarduera hasi zenetik (1989) izan duen bilakaerari buruzko datuak.

Kexa-espedienteak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko

Lurralde historikoen arabera erregistratu diren kexa idatzien jatorriaren konparaziozko azterketa egiteko, lurralde bakoitzetik jasotako kopuru osoa lurralde horretako biztanleriarekin lotuko dugu. Hurrengo koadroan bildu ditugu lurralde bakoitzetik 10.000 biztanleko multzo bakoitzeko jaso ditugun kexei buruzko datuak.

laz ez bezala, egiaztatu dugu Arabako Lurralde Historikoan egin direla kexa idatzi gehien. Zertxobait areagotu dira Gipuzkoari dagozkionak.

6. grafikoa. Erregistratutako erreklamazio idatziak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (2010-2021)*





*Arartekoaren web orrian kontsulta daitezke, [estatistika osoan](#), Arartekoaren jarduera hasi zenetik (1989) izan duen bilakaerari buruzko datuak.


Banaketa lurralde bakoitzean

Kexagileak lurralde historikoko hiriburuan ala beste udalerrri batzuetan bizi diren, herritarren jokabidea ez dela berdina erakusten du kexa-espedienteen banaketak. Egiaz, Bizkaian eta Gipuzkoan, handiagoa da hiriburutik kanpo bizi diren kexagileen kopurua, Araban, ordea, kexetatik %80 baino gehiago Gasteizen bizi direnek egin dituzte.

11. taula. Kexen banaketa, hiriburuko biztanleek edo lurraldeko gainerako udalerrietako biztanleek egin dituzten kontuan hartuta

ARABA/ÁLAVA 	Kop.	%
Vitoria-Gasteiz	487	80,1
Beste udalerrri batzuk	121	19,9
Guztira	608	100

BIZKAIA 	Kop.	%
Bilbao	611	40,41
Beste udalerrri batzuk	901	59,59
Guztira	1.515	100

GIPUZKOA 	Kop.	%
Donostia/San Sebastián	231	38,56
Beste udalerrri batzuk	368	61,44
Guztira	599	100

Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak

Urtean zehar, beste autonomia erkidego batzuetatik etorritako 34 kexa jaso ditugu, euskal herri-administrazioen kontrakoak.

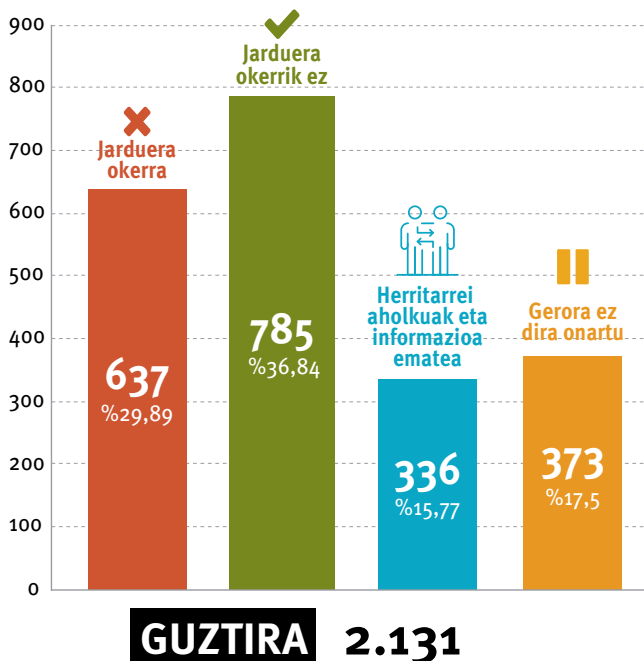
7. Prozedurari buruzko estatistika (kexa idatzien espedienteen egoera)

Jarraian, 2021ean bideratutako espedienteak tramitazioaren zein fasetan dauden aztertuko dugu.

2021. urtean 2.131 kexa-espediente bukatu dira eta 1.422 ebazpen eman dira. Arartekoak hartu dituen erabakiak aztertuta, eragindako administrazioaren jardura okerren bat zegoen 637 kasutan, hau da, ia %45etan; ehuneko hori iazkoa (%43) baino handiagoa da. Aitzitik, ez da jardura okerrik antzeman azterturiko espedienteetatik %55 baino gehiagotan (iaz %57 izan ziren).

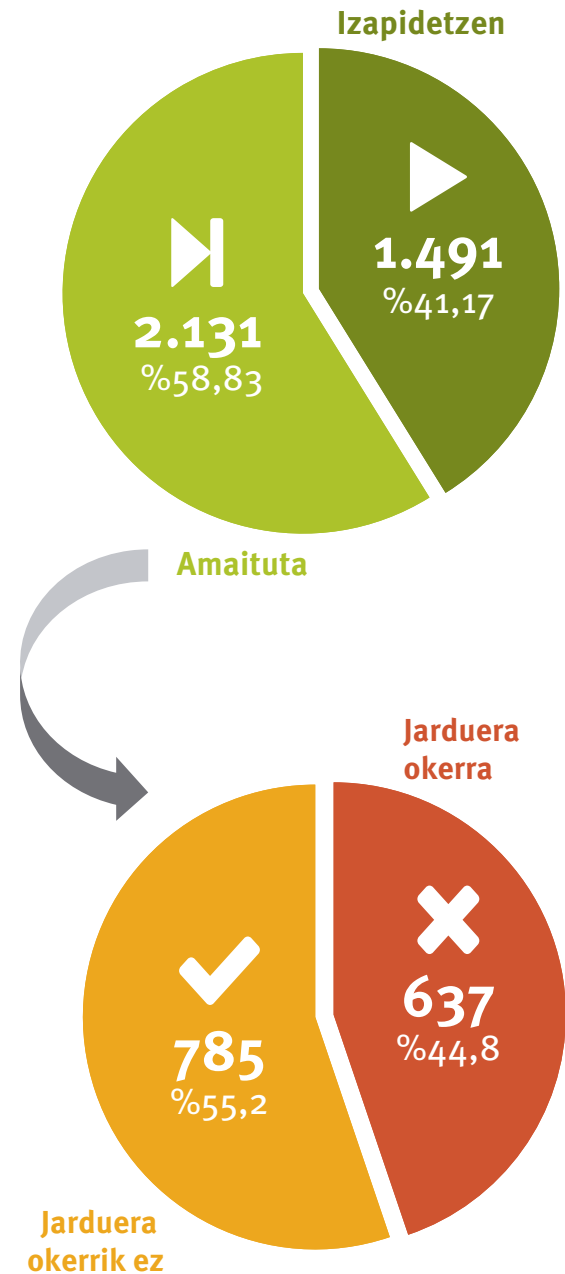
Izapidetzen ari ziren espediente batzuetan, kexa aztertzen hasi ondoren, azterketa jarraitzea eragozten duten hainbat inguruabar agertu dira: beste defendatzaile batzuekiko bikoiztasuna, epailearen ebazpenaren zain dauden auziak, epai irmoa dutenak, epai bideari ekin diotenak eta abar. Espediente horiek *Gerora ez dira onartu* izenpean jaso dira ondoko grafikoetan.

7. grafikoa. 2021ean bukatu diren espedienteak



Kexen egoera: euskal administrazio publikoen jardura ez okerrak eta okerrak

8. grafikoa. Kexa-espedienteen egoera



Aurreko datuetatik ondorioztatzen denez, Arartekoak 2021. urtean sakonki aztertu dituen erreklamazio guztietatik 637 kasutan, hau da, ia %45etan ondorioztatu da jardura okerren bat egin dela.

8. Ofiziozko espedienteak

Herritarren kexak aztertu eta ikertzeaz gain, Ararteko erakundeak, bere kabuz, hainbat gai ikertzeari ekiten dio: batzuetan, euskal administrazio publikoren batek agian oker jokatu duela iruditu zaigulako; beste batzuetan, zerbitzu berriak emateko edo laguntzeko aukera ikusi dugulako.

Otsailaren 27ko 3/1985 Legeak –Ararteko erakundea sortu eta arautzekoak– ofizioz jarduteko aukera xedatu zuen 17.1 artikuluan. Horri esker, Arartekoak bere kabuz esku har dezake, administrazioaren irregulartasunen edo akatsen baten ondorioz kalteturiko herritarren kexen zain egon barik.

2021ean ofiziozko 47 espediente bideratzen hasi gara. Arloen arabera, aipatzekoak dira Haur eta Nerabeentzako Bulegoari eta segurtasunari dagozkionak.

12. taula.

Ofiziozko espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa	Kop.	%
Haurrak eta nerabeak	27	57,45
Segurtasuna	8	17,02
Gizarteratzea	3	6,38
Talde terroristen biktimak	3	6,38
Etorkinak	2	4,25
Hizkuntz eskubideak	1	2,13
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	1	2,13
Espetxeratuak	1	2,13
Hirigintza eta lurralde antolamendua	1	2,13
Guztira	47	100

Joan den urtean, Haur eta Nerabeentzako Bulegoak jarduera bizia bultzatu du eta ofiziozko hainbat ekimen burutu ditu.

Gehienek zerikusia izan dute Arartekoaren 2/2021 Gomendio Orokorren (Euskadin haur eta nerabeen kontrako sexu-abusuak eta sexu-esplotazioa gertatzen direnean jarduteko jarraibideak) bilakaera aztertzearekin. Ararteko erakundea 2021eko azken asteetan harremanetan jarri da Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza, Osasun, Segurtasun, Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailekin, hiru foru aldundiekin eta hiru hiriburuetakoa udalekin eta Eudelekin, haur eta nerabeen kontrako sexu-abusuei ematen zaien erantzuna hobetzeko zer jarduera egin dituzten jakiteko, bai horrelako kasuak detektatzeko, bai esku hartu edo/eta tratatzeko.

Ohikoa denez, foru aldundiei zuzendutako jarduerak ere bultzatu ditu, babesik gabe dauden haur eta nerabeen gaineko datu kuantitatiboak eskatzeko.

Bulego horretako langileek 4 ikuskatze-bisita egin dituzte; horien bitartez portaera-arazo larriak dituzten nerabeentzako programa espezializatua garatzen duten zentroyen funtzionamendua, baliabideak eta hezkuntza-proiektua ezagutu ahal izan ditugu: Irisasi, Iturriotz-Azpi eta Aixola (Gipuzkoako foru sarea) eta Laugune (Bizkaiko Foru Aldundiarena). Orobat, informazio-eskaerak egin zaizkie hiru foru aldundiei eta Eusko Jaurlaritzako osasun eta haur arloetako sail eskudunei.

Era berean, zenbait jarduera hasi dira familia-erreferenterik gabeko gazte atzerritarrei buruz Arartekoak iaz argitaratu zuen azterlanean atera ziren ondorioetako batzuen bilakaera aztertzeko. Horien artean, hiru foru aldundiei egindakoak azpimarra litezke, arazoak baitzeuden tutoretzapeko haur eta nerabe atzerritarrak dokumentatzeko, baita ere adingabe atzerritarren irregulartasun-egoera prebenitzeko hartu ziren neurriak identifikatzeko edo, azkenik, Donostian pabilioi batean lo egiten zuten gazte batzuk zer egoeratan zeuden eta pabilioi hura husteak zer ondorio izan zituen jakiteko.

Iaz, gizarteratze arloan, 2/2020 Gomendio Orokorren bilakaera aztertzen jarraitu genuen. Gomendio horren bidez, Arartekoak euskal administrazio publikoei eskatu zien itxialdian egindako ahaleginei jarraipena eman ziezaietela, kalean bizi direnek ostatu bat eta gizarte-arreta egokia izaten jarrai dezaten. Halaber, Arartekoaren txosten berezi bat egiteko informazio-bilketa bukatu da; gai hau aztertuko da bertan: bereizkeriari aurre egiteko tresna juridikoak: egungo egoera aztertzea.

Arartekoak noizean behin jaso dituen kexa batzuetan azaldu denez, polizi jardueraren batek kalteturiko pertsona batzuek zailtasunak izaten dituzte herri-bidean jarritako bideokameren grabaketak eskuratzeko, beren defentsa juridikoa burutu ahal izateko, polizia-agenteekin desadostasunak egoten direnean. Grabaketak gordetzeko eta eskuratzeko epeari buruz Ertzaintzak eta udaltzaingoen zer jarduera-jarraibide dituzten jakiteko, jarduera batzuk hasi ditugu (oraindik amaitu gabeak) Ertzaintzarekin eta Bilboko, Gasteizko, Donostiako, Barakaldoko, Getxoko, Irungo eta Laudioko udaltzaingoekin.

Terrorismoaren biktimei arloan, hainbat ekimen burutu dira Erreterria, Usurbil eta Hernaniko udalekin; eskatu zaie beharrezko neurriak har ditzatela ekainaren 19ko 4/2008 Legearen kontrako kartelak eta pintadak kentzeko. Lege hori terrorismoaren biktimei aitortpena eta erreparazioa egitekoa da.

Ofiziozko jarduera horiek eta beste zenbait –horietako batzuk aztergai dugun urtean bukatu dira, beste batzuk bideratzen ari dira– zehatzago kontsulta daitezke txosten honen II eta III. kapituluetan, baita horri erantsitako Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren txostenean ere.

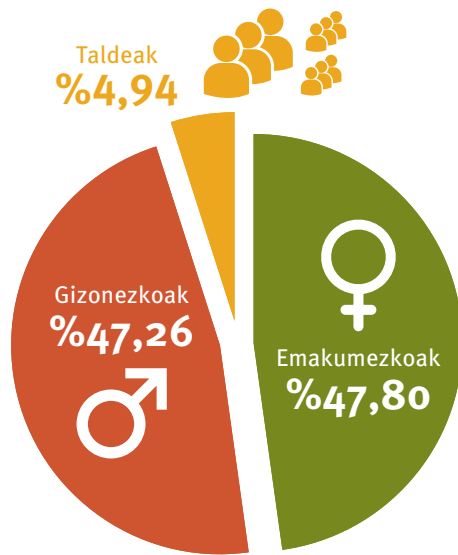
9. Estatistika soziologikoa. Kexagileen tipologia eta kexen formatua

Gure zerbitzuetara jotzen duten pertsonei harrera egiteko modu naturalak Arartekoaren esku hartzea eskatzen duten pertsonen ezaugarriak eta baldintzak ezagutzearekin zuzeneko zerikusia dauka.

Kexagileen ezaugarriak

2021. urtean egindako kexen analisi soziologikoak ez du aldaketa esanguratsurik erakusten aurreko urteen aldean, baina emakumeek egindako kexak areagotu direla ikusten da.

9. grafikoa.
Jasotako kexen banaketa, kexagileen ezaugarrien arabera

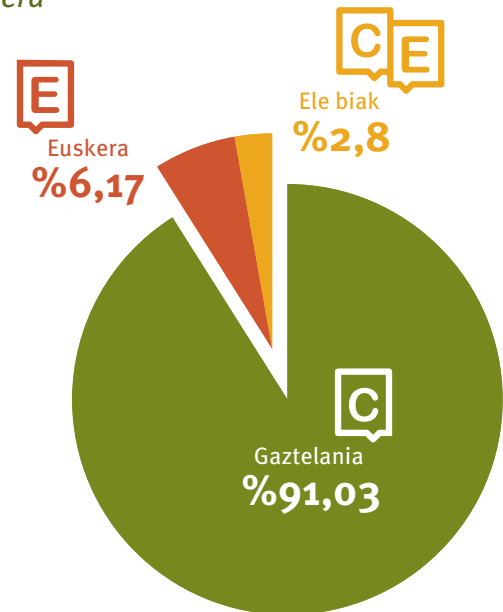


Kexa idazteko erabilitako hizkuntza

Gaur egun gaztelania da kexak idazteko gehien erabiltzen den hizkuntza. Euskaraz eta bi hizkuntzetan aurkeztutakoek gorakada txiki bat izan dute. Halere, Arartekoaren erakundearen herritarrei bi hizkuntza ofizialetan arreta emateko gai diren pertsonak daude.

Ararteko erakundeak erreklamazioak herritarrek aukeratu-tako hizkuntzan izapidetzen ditu, irizpide modura. Arartekoak kexa eragindako administrazioekin harremanetan jartzean, eta ofiziozko espedienteren bat abiatzen duenean, komunikazioa EAEko bi hizkuntza ofizialetan egiten da.

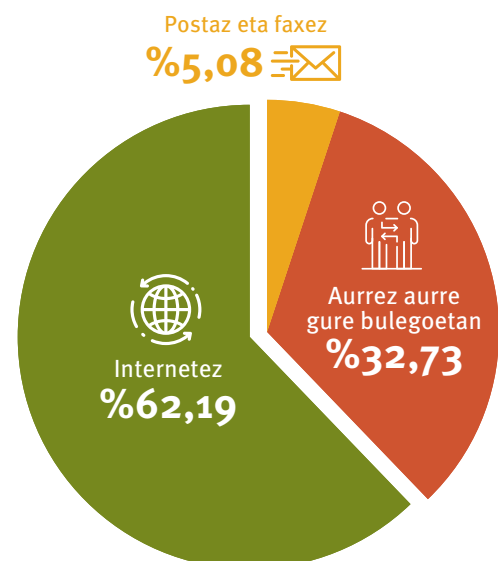
10. grafikoa.
Kexen banaketa, erabilitako hizkuntzaren arabera



Kexak egiteko era

COVID-19aren izurria indarrez sartzean, aldatu egin da kexak egiteko bideetan azken urteotan ikusi den joera. Horrela, kexa gehienak posta elektronikoz egin dira, %62 baino gehiago, korrelatiboki apaldu dira aurrez aurre egindakoak (%32) eta, lehen bezala, gutxiago bidali dira postaz.

11. grafikoa.
Kexen banaketa, herritarrek erabili duten bidearen arabera



10. Erabiltzaileen iritzia

10.1. Erabiltzaileei egindako inkestaren emaitzak

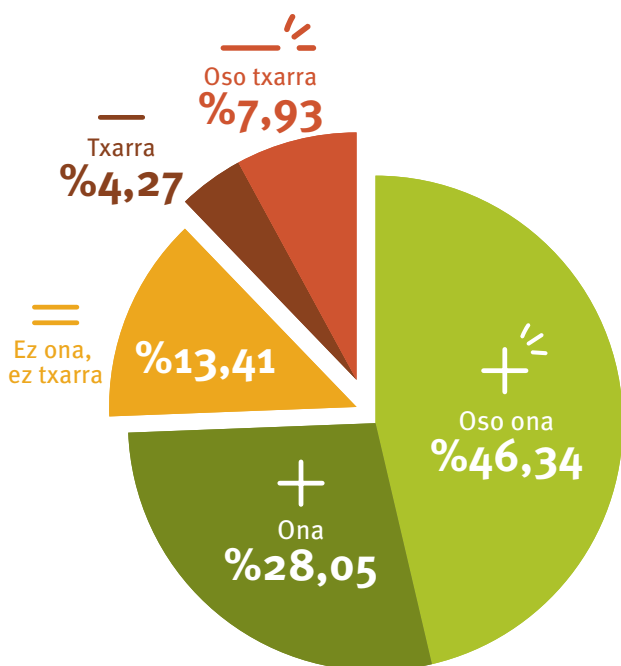
Duela zenbait urte, herritarrengana hurbiltzeko bidea hasi genuen, esku hartzeko eskatu diguten pertsonen iritzia jakiteko. Erakundearen jardunbidean ahulguneak zeintzuk diren jakitea eta eskaintzen dugun zerbitzua hobetzen saiatzea ditugu helburu.

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: 2021ean zenbait kexaren biderapen-lana amaitu da; kexa horien artean, gutxi gorabehera %53tan uste izan da eragindako administrazioak jarduera okerren bat burutu zuela.

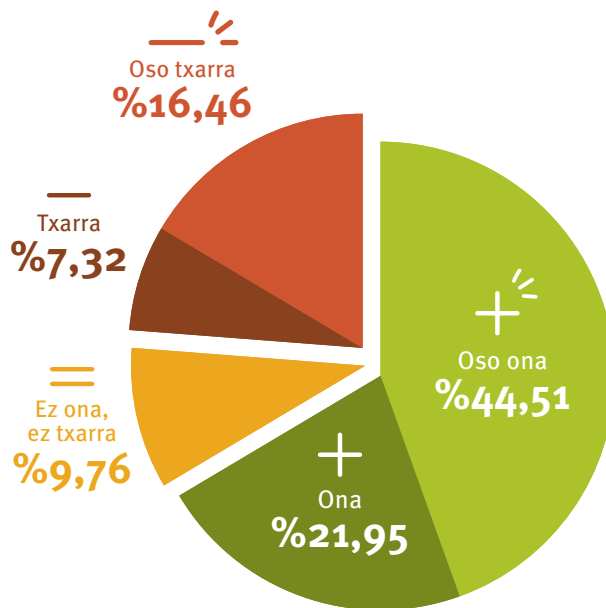
Herritarrek Arartekoaren esku-hartzeaz 2021ean egin duten balorazioa oso ontzat jo behar da. Horixe ondoirozta daiteke Arartekoaren zerbitzuak erabili dituzten pertsonetatik galdera-sortari erantzun diotenen erantzunetatik.

12. grafikoa.
Nolakoa iruditu zaizu Ararteko erakundeko langileek eman dizuten arreta (laguntzeko prest egotea, tratua, empatia...)?



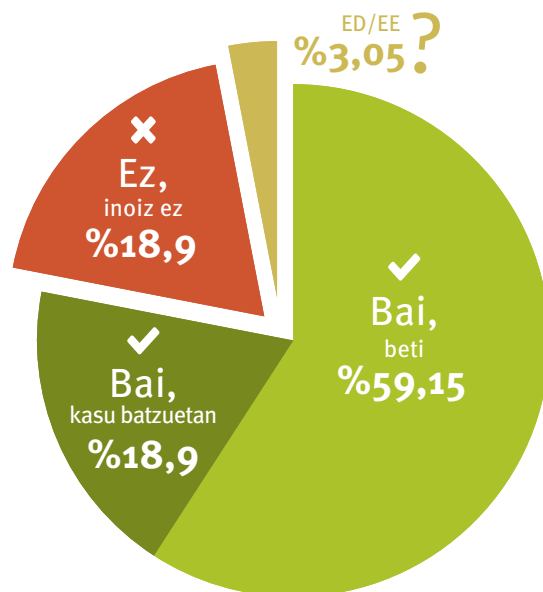
Arartekoak egiten duen zerbitzuari buruzko balorazio onaren adierazgarriak nabarmenena da kexagileen %74k baino gehiagok ontzat edo oso ontzat jo duela jasotako arreta.

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



Hau da, galdera-sortari erantzun dioten pertsonetatik ia %66k baino gehiagok oso ontzat edo ontzat jo dute Arartekoaren esku-hartzea.

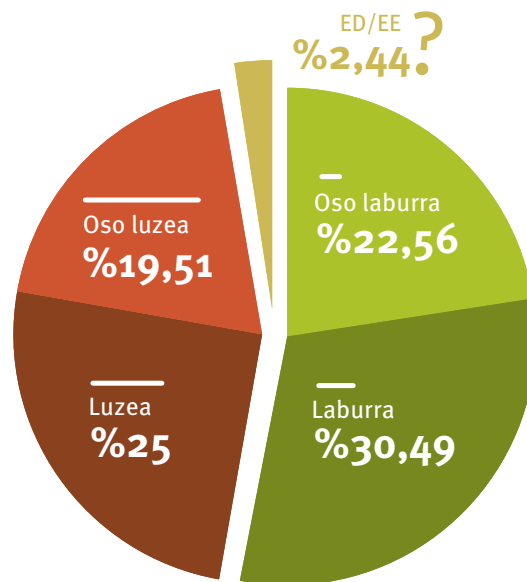
14. grafikoa.
Administrazioarekin arazoak dituen norbaiti Arartekora joateko gomendatuko zenioke?



Beraz, kasuetatik %78k baino gehiagok Arartekora jotzea gomendatuko litzateke, administrazioarekin arazorik edukiz gero.

15. grafikoa.

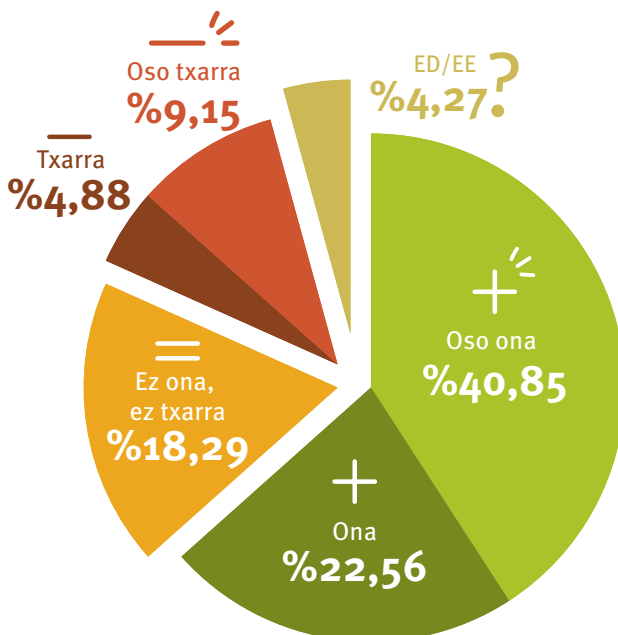
Nolakoa iruditu zaizu kexa egin zenuenetik tramitazioa bukatu arteko denbora?



Erantzuna jasotzeko denborari dagokionez, %53k baino gehiagok uste dute denbora laburra edo oso laburra izan dela.

16. grafikoa.

Nolakoa iruditzen zaizu Ararteko erakundeko pertsonen profesionaltasuna?



Inkestari erantzun dioten herritarren %63 baino gehiagok (164 lagunek) uste dute erakundeko langileen profesionaltasun irudia ona edo oso ona dela; beraz, Ararteko erakundearen-tzako aintzatespena da.

Era berean, azken urte hauetan Arartekoaren funtsezko bi tresnari buruz galdetu dugu: alde batetik, gure web orriaz, funtsezko tresna baita gure zerbitzuez informatzeko eta herritarrekin elkarri eraginez jarduteko (orri hori erabiltzaileen ia %70ek baino gehiagok ezagutzen dute); eta bestetik, Arartekoaren zerbitzu-kartaz. Bertan biltzen dira kalitateko konpromiso guztiak eta erabiltzaileek erakundearekiko dituzten eskubideak, baita eskubide horiek baliatzeko modua ere (tresna hori galdera-sortari erantzun dioten %48k baino gehiagok ezagutzen dute). Inkestaren emaitzetan oso ontzat jotzen da Arartekoarekin gestioak egiteko erraztasuna (%80 inguruko ehuneko positiboa).

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

Bestelako emaitza lortzen da Ararteko erakundearen erabakitzeko edo jarduteko ahalmenetik kanpo geratzen diren alderdiez galdetzen denean. Alderdi horiek gehienbat administrazioaren laguntzeko edo ez laguntzeko jarrerarekin dute zerikusia: prozesuaren iraupena (ia %53k uste dute igarotako denbora laburra edo oso laburra izan dela); datu hori Arartekoan espediente bat izapidetzeko batez besteko denborarekin (50 egun) lotu behar da.

Inkestetan lortzen diren datuez gain (jada azaldu direnak), kexagileek galdera-sortaren ataletako baten bidez bidal diezazkiokete Arartekoari beren iritziak eta iradokizunak.

Erakundearen jardunaz jaso diren iritzien eta hobetzeko iradokizunen artean, honako hauek agertzen dira: tratu ona jaso dutela, langile teknikoak profesionalak direla, erraza dela kexak egitea eta izapidetzea, Arartekoaren esku-hartzeari esker arazoa konpontzea lortu dela eta erakundea independentea izatea balioesten dutela.

Beste zenbaitetan, iradoki dute harreman pertsonal gehi-go eduki daitezela, edo aurrez aurreko elkarrizketak egin daitezela, eta administrazioak emandako agiriak eskura diezazkietela. Kasuren batean, kexagilea ez zegoen ados Arartekoaren jarduerarekin, uste baitzuen ez zela behar bezala borrokatu administrazioaren argudioen edo agirien aurka; beste batzuetan, izapidetze-lana luzatu egin zela adierazi zuten.

Herritarrek Arartekoaren lanaren inguruan eskaintako iritzi datu horiek erantzukizun handia dira eta are pizgarriagoak eguneroko lanean.

10.2. Zerbitzu Kartarekin lotutako kexak eta iradokizunak, eta Arartekoak daukan informazioa eskuratzeko eskaerak

2012. urteaz geroztik, Ararteko erakundeak herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuen inguruko iradokizunak edo iritziak emateko aukera erraztu da. [Arartekoaren Zerbitzu-kartan](#) aldatzean, Arartekoaren informazio publikoa eskuratzeko eskubidea sartu da, baita ere datu pertsonalak babestearekin lotutako eskubideak baliatzeko aukera.

luz 27 eskaera eta kexa egin ziren.

Horietatik 17tan desadostasuna erakutsi zen COVID-19aren ondoriozko osasun-neurriei buruz Arartekoak egindako adierazpenekin; 5 eskaera, berriz, web formularioetan eta Arartekoaren egoitza elektronikoko aurkitutako arazoei zegozkien; 3tan beste administrazio batzuetako informazioa edo agiriak edo Arartekoaren ebazpenak eskatu ziren; eta, beste batzuetan, Arartekoaren 24 orduko zerbitzua edo hautaketa-prozesuetako publikitatean hobekuntzak eskatu ziren.

Horiek guztiak oso baliagarriak izan dira Arartekoarentzat, izan ere, zenbait kasutan gure zerbitzuak hobetu ahal izan ditugu, Arartekoaren Zerbitzu Kartan ezarritako moduan.

Arartekoak daukan informazio publikoa eskuratzeko eskubidea gauzatzea (Gardentasunari, Informazio Publikoa Eskuratzeari eta Gobernu Onari buruzko Legetik eratorria) indartu egin da 2021ean, 19 eskaera egin baitziren. Eskara horiek berehala kudeatu ziren, legezko modu eta epeetan eskatutako informazioa emanez. Horietako hamaikatan norberaren espedienteak agiriak eskatu zituzten, eta gainerako Zortzietan era askotako informazioa galdegin zuten azterlanei, txostenei, ebazpenei eta abarri buruz. Batzuetan, informazio hori jada eskuragarri zegoen Arartekoaren web orrian, publikitate aktiboko elementu gisa.

11. Informatzeko betebeharrak

Lege antolamenduak Ararteko erakundearen modukoei esleitzen dizkien kontrol eginkizunak betetzeko ezinbestekoa da erakunde horien jarduera esparruetan sartzen diren herri administrazioen laguntza. Izan ere, administrazio horiek espedienteen ebazpen oinarritua lortzeko behar den informazio guztia eman behar dute eta, gainera, ezarritako epeetan egin behar dute hori, ikerketa- eta kontrol-lanek gutxienezko eragingarritasuna izan dezaten.

Errealitate horretaz jabetuta, Ararteko erakundea sortu eta araupetzen duen otsailaren 27ko 3/1985 Legeak, 23. artikuluan, bere kontrolpean jarritako herri administrazioen betebeharrak hori espresuki aipatzen du, administrazio horiei eskatzen zaizkien datu, dokumentu, txosten eta argitasun guztiak lehentasunez eta premiaz aurkeztu behar dutela dioenean. Era berean, 26. artikuluan adierazten du informazioak,

espedienteak edota bestelako datuak bidaltzeko eskatzen zaienean, erakundeak eskatutakoari erantzun dakion epe bat ezarri beharko duela. Betebeharrak hori sendotzeko, lege berberak dio, 24.2 artikuluan, herri Administrazioaren zerbitzura ari den edozein organismo, funtzionario, zuzendari edo pertsonak Arartekoaren ikerketa lanaren aurrean jarrera ezkorra edo oztopatzailea erakusten tematzekotan, txosten berezia egin ahal izango da, urteko txostenean dagokion atalean aipatzeaz gain.

Hain zuzen ere, urteko txosten honetan atal hau sartzearen helburua da Eusko Legebiltzarrak eta, era berean, iritzi publiko orokorrak jakitea zein izan diren erakundearekin lankidetzan jarduteko arreta eta gogo berezia eskaini dituzten administrazio eta organismoak, baita lankidetzan hori ukatu edo atzeratzeagatik herritarrek azaldutako kexak dagokien epean konpontzeko ezintasuna eragin dutenak ere.

Komeni da azpimarratzea lankidetzan aritu beharra gogoratzeko funtzioa zehazki egiten dela, administrazioen kudeaketan eragina duten aldagaiak kontuan hartuta, eta kexa bat azaldu duen pertsonari erantzun eraginkor eta azkarrarekin emateko ageriko helburuarekin. 2021. urtean, nolabaiteko normaltasunez aritu gara lankidetzan informazioa eskatu diegun administrazioekin, salbuespenak salbuespen. Dena den, azpimarratu beharra daukagu, tamalez, zenbaitetan arduragabekeria nabarmena jartzen dela agerian, eta jarrera horrek begirunerik eza erakusten duela erakunde honen ikuskatze-lanarekiko eta, hortaz, kexagileen eskubideekiko.

Jarraian erantsitako zerrendetan agertzen dira, alde batetik, 2020. urtean lankidetzan aritzeko prest egon diren administrazio edo beste erakunde batzuei buruzko datuak (1). Horregatik, ez da beharrezkoa izan horiei errekerimendurik egitea.

Era berean, beste alde batetik, 2021. urtean errekerimenduak bidali behar izan zaizkien administrazio eta erakundeen gaineko datuak jaso dira (2).

Nabarmendu behar da 2021ean barrena, zorionez, euskal administrazio bakar bati ere ez zaiola ohartarazpenik egin behar izan.


11.1. 2021ean kexak izanda ere, errekerimendurik jaso ez duten administrazioak eta bestelako organismoak


Zerrenda honetan jaso dira errekerimendurik egin behar izan gabe, ebatzi ahal izateko 2021. urtean gutxienez informazio-eskaera bat eragin duten **administrazio** eta bestelako **organismo** guztietan izapidetutako espedienteak. Sailak zehazki azaltzen dira EAEko administrazio orokorraren eta foru aldundien kasuan. Beraz, adierazi bezala, ardurak eta **arreta bereziena eskainiz lankidetzan jardun duten administrazioak eta erakundeak dira.**


A) Eusko Jaurlaritza

Saila	Esp. kop.
Kultura eta Hizkuntza Politika	5
Euskadiko Orkestra	1
Ekonomia eta Ogasuna	1
Gobernantza Publikoa eta Autogobernua	4
HAEE	1
Lehendakaritza	1
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa	
Kontsumobide	2

B) Foru aldundiak

ARABAKO FORU ALDUNDIA 	Esp. kop.
Ogasuna, Finantza eta Aurrekontuak	8
Bide Azpiegiturak eta Mugikortasuna	6
Ingurumena eta Hirigintza	1


BIZKAIKO FORU ALDUNDIA 	Esp. kop.
Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna	1
Ogasuna eta Finantzak	17
Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Zaintzea	3

GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA 	Esp. kop.
Kultura, Lankidetzeta, Gazteria eta Kirola	1
Ogasuna eta Finantzak	3
Bide Azpiegiturak	2
Mugikortasuna eta Lurralde Antolaketa	1
Ekonomia Sustapena, Landa Ingurunea eta Lurralde Oreka	1

C) Udalak eta administrazio batzarrak

Arabako Lurralde Historikoa

ARABAKO UDALAK 	Esp. kop.
Amurrio	1
Artziniega	1
Iruraiz-Gauna	1
Ribera Baja / Erriberabeitia	1
San Millán / Donemiliaga	1
Urkabustaiz	1

ARABAKO ADMINISTRAZIO BATZARRAK 	Esp. kop.
Anuntzeta / Anúcita	1
Murua	1
Páganos	1
Rivabellosa	1
San Román de Campezo / Durruma Kanpezu	1
Urbina	2

Bizkaiko Lurralde Historikoa

BIZKAIKO UDALAK 	Esp. kop.
Abadiño	1
Abanto y Ciérvana – Abanto Zierbena	6
Bakio	1
Basauri	5
Bermeo	4
Elorrio	1
Ermua	2
Forua	2
Fruiz	2
Gautegiz-Arteaga	1
Gernika-Lumo	2
Igorre	2
Izurtza	1
Karrantza Harana / Valle de Carranza	2
Munitibar-Arbatzegi-Gerrikaitz	2
Muskiz	1
Orozko	2
Sukarrieta	1
Zeanuri	1
Zierbena	1
Ziortza-Bolibar	1

Gipuzkoako Lurralde Historikoa

GIPUZKOAKO UDALAK 	Esp. kop.
Andoain	2
Antzuola	1
Aretxabaleta	3
Astigarraga	1
Beasain	2
Bergara	3
Deba	4
Eskoriatza	2
Ezkio – Itsaso	1
Gaztelu	1
Getaria	1
Hernani	3
Legazpi	2
Lezo	1
Oiartzun	1
Oñati	1
Pasaia	1
Soraluze	1
Urnietta	1
Urretxu	2
Usurbil	3
Zumarraga	2

D) Beste erakunde publiko batzuk

	Esp. kop.
Euskal Herriko Arkitektoen Elkargo Ofiziala	1
Bizkaiko Soro-Administratzaileen Lurralde Kolegio Ofiziala	1
Bilbao Bizkaia Ur Patzuergoa	1
Zigoitiako Ur Patzuergoa	1
Mungialde Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Gipuzkoako Urak S.A.	1
Haurreskolak	2
Euskal Herriko Notario Elkargo txit Prestua	1
IZENPE	2
Urola-Kosta Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Txingudiko zerbitzuak S.A.	1

11.2. Kexak direla-eta, 2021ean errekerimenduren bat jaso duten administrazioak eta bestelako organismoak


Zerrenda honetan jaso dira ebatzi ahal izateko gutxienez informazio-eskaera bat eta **errekerimendu bat** egitea eragin duten **administrazio** eta bestelako **organismo** guztietan izapidetutako espedienteak, **sailen arabera**, EAEko administrazio orokorraren eta foru administrazioen kasuan. Zerrendak honako ezaugarriak ditu:


- i (1)** Zenbat espedientetan egin den 2021. urtean informazio eskariren bat.
- ? (2)** 2021an informazioa eskatu deneko espedienteetatik zenbatetan egin den errekerimendua.
- % (3)** Errekerimendua egin zaien espedienteen ehunekoa, 2021an informazio eskaririk egin zaieneko guztirako espedienteen aldean.


A) Eusko Jaurlaritza

	(1)	(2)	(3)
Saila	i	?	%
Ekonomiaren Garapena, jasangarritasuna eta Ingurumena	15	2	13,33
Hezkuntza	100	24	24
Berdintasuna, Justizia eta Gizarte Politikak	11	3	27,27
Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraioak	97	33	34,02
Osasuna	39	2	5,13
Osakidetza	84	12	14,29
Segurtasuna	33	2	6,06
Lana eta Enplegua	365	221	83,40
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa	3	1	33,33

B) Foru aldundiak


	(1)	(2)	(3)
 ARABAKO FORU ALDUNDIA	i	?	%
Enplegu, Merkataritza eta Turismo Sustapenaren eta Foru Administrazioa	2	1	50
Gizarte Politikak	20	12	60

	(1)	(2)	(3)
 BIZKAIKO FORU ALDUNDIA	i	?	%
Gizarte Ekintza	24	4	16,67
Azpiegiturak eta Lurralde Garapena	5	1	20

	(1)	(2)	(3)
 GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA	i	?	%
Gizarte Politikak	12	2	16,67

C) Udalak eta administrazio batzarrak

Arabako Lurralde Historikoa

	(1)	(2)	(3)
ARABAKO UDALAK	i	?	%
Añana	1	1	100
Laguardia	4	4	100
Legutiano	1	1	100
Laudio / Llodio	2	1	50
Okondo	1	1	100
Vitoria-Gasteiz	58	37	63,79
Zuia	2	2	100

	(1)	(2)	(3)
ARABAKO ADMINISTRAZIO BATZARRAK	i	?	%
Corres	1	1	100
Nanclares de la Oca	3	1	33,3
Ullibarri-Gamboa	1	1	100

Bizkaiko Lurralde Historikoa

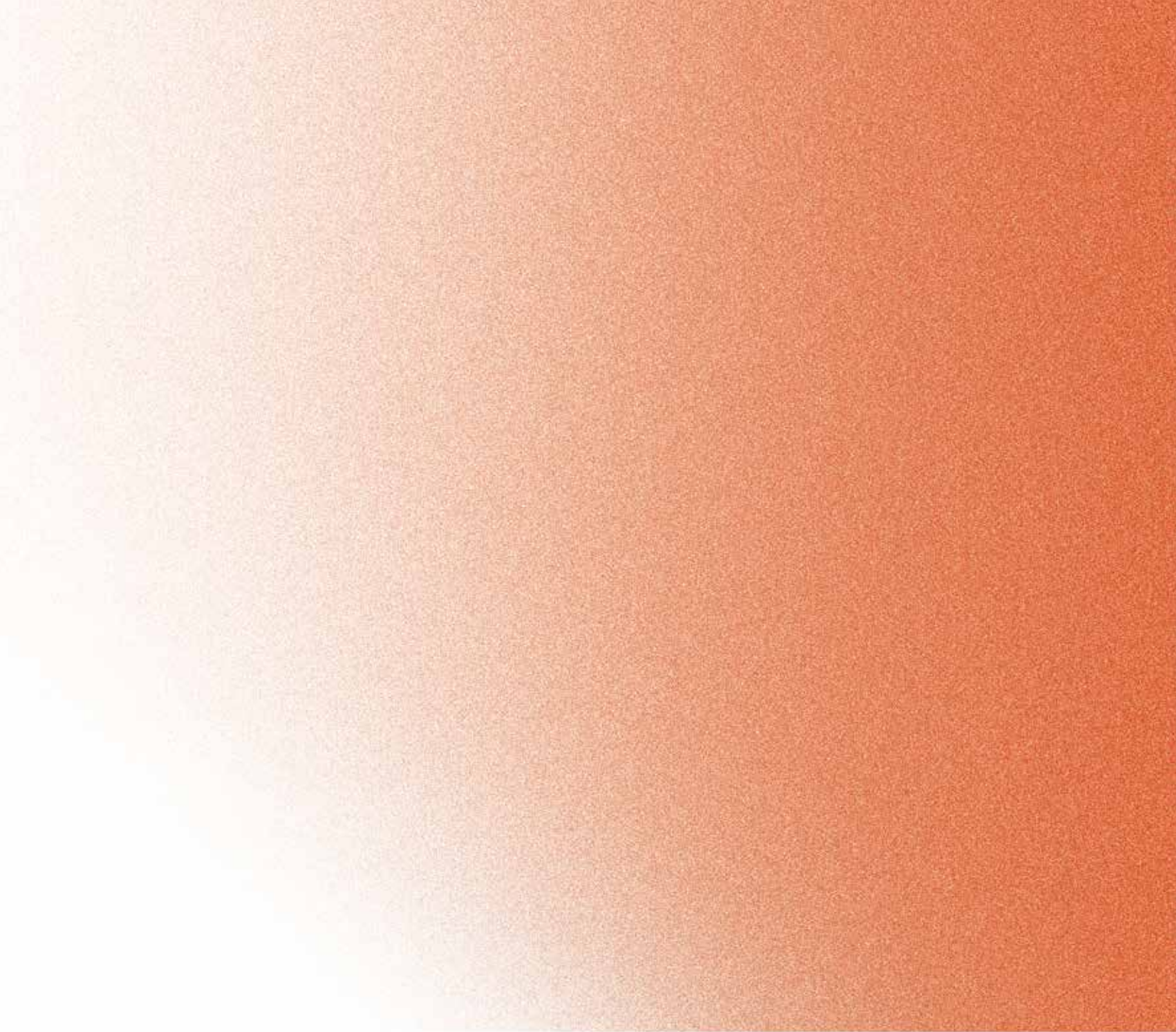
	(1)	(2)	(3)
BIZKAIKO UDALAK	i	?	%
Alonsotegi	3	1	33,33
Amorebieta-Etxano	2	1	50
Arrigorriaga	1	1	100
Artzentales	1	1	100
Barakaldo	40	4	10
Bilbao	76	2	2,63
Busturia	2	1	50
Derio	2	2	100
Durango	8	1	12,50
Erandio	9	2	22,22
Errigoiti	1	1	100
Galdakao	1	1	100
Getxo	21	6	28,57
Gorliz	10	6	60
Leioa	8	1	12,50
Mundaka	1	1	100
Mungia	6	1	16,67
Ondarroa	2	2	100
Ortuella	2	1	50
Plentzia	10	7	70
Portugalete	4	1	25
Santurtzi	14	3	21,43
Sestao	9	1	11,11
Sopela	2	1	50
Sopuerta	7	4	57,14
Urduliz	3	1	33,33
Valle de Trápaga - Trapagaran	5	4	80
Zeberio	1	1	100

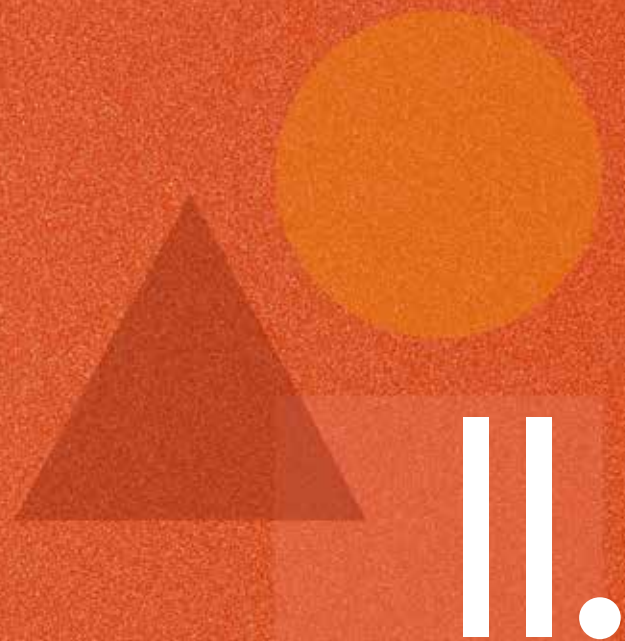
Gipuzkoako Lurralde Historikoa

	(1)	(2)	(3)
GIPUZKOAKO UDALAK	i	?	%
Anoeta	1	1	100
Arrasate / Mondragón	7	2	28,57
Azpeitia	1	1	100
Beizama	1	1	100
Bidania-Goiatz	1	1	100
Donostia / San Sebastián	40	30	75
Eibar	1	1	100
Elduain	1	1	100
Elgoibar	3	1	33,33
Errenteria	8	3	37,50
Hondarribia	1	1	100
Irun	5	1	20
Lasarte - Oria	1	1	100
Mutriku	1	1	100
Ordizia	4	1	25
Tolosa	4	4	100
Zarautz	9	4	44,44

D) Beste erakunde publiko batzuk

	(1)	(2)	(3)
	i	?	%
Euskal Herriko Prokuradoreen Kontseilua	1	1	100
Bilbao Bizkaia Ur Patzuergoa	3	1	33,33
EEE – Energiaren Euskal Erakundea	37	1	2,70
Durangoko Merindadeko Mankomunitatea	2	1	50
Euskal Herriko Unibertsitatea	8	2	25
URA – Uraren Euskal Agentzia	5	3	60





kapitulua

Euskal Herriko

administrazio publikoen jarduera ikuskatzea

II. kapitulua

EUSKAL HERRIKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN JARDUERA IKUSKATZEA

EAEko herritarren eskubideak babesteko ardura esleitu diote Arartekoari, EAEko herri-administrazioen irregulartasunen, akatsen, gehiegikeriaren eta jardun okerraren aurrean jardun dezan. Horretarako, oinarrizko bi lanabes erabiltzen ditu:

- herritarrek egiten dituzten kexa-espeditentak ebaztea. Kexa jartzeko, aurrez ezarritako bide hauek erabil daitezke: Arartekoaren hiru bulegoetako batera joan, postaz baliatu, edo internetez, Arartekoaren web orriaren bidez.
- ofiziozko jardunen bitartez (halakoetan, Arartekoak jarrera proaktiboa hartzen du), ofiziozkoa, jardun administratibo batek funtsezko eskubideren bat kaltetu dezakeela hautematen badugu, eta indarrean dagoen legeria urratu dezakeela iruditzen bazaigu.

2021. urtean era guztietako **7.578** kexa eta kontsulta egin dituzte herritarrek. Gainera, urtean zehar **ofiziozko 47 espediente** hasi dira. Arloen arabera, nabarmentzekoak dira Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren ekimenez hasitakoak, baita ere ingurumen eta segurtasun arloei buruzkoak.

Kapitulu honetan egituratuta daude jarduera guztiak, Arartekoaren bulegoa antolatzeke dauden 16 arloen arabera multzokatuta. Arlo bakoitzean jarduerarik adierazgarrienak aztertuko ditugu, eta arlo horretan bideratu diren kexarik garrantzitsuenak azalduko ditugu, gai multzoetan berezita. Era berean, urtean barrena gertatutako lege-aldaketak aipatuko ditugu, halakorik izan bada.

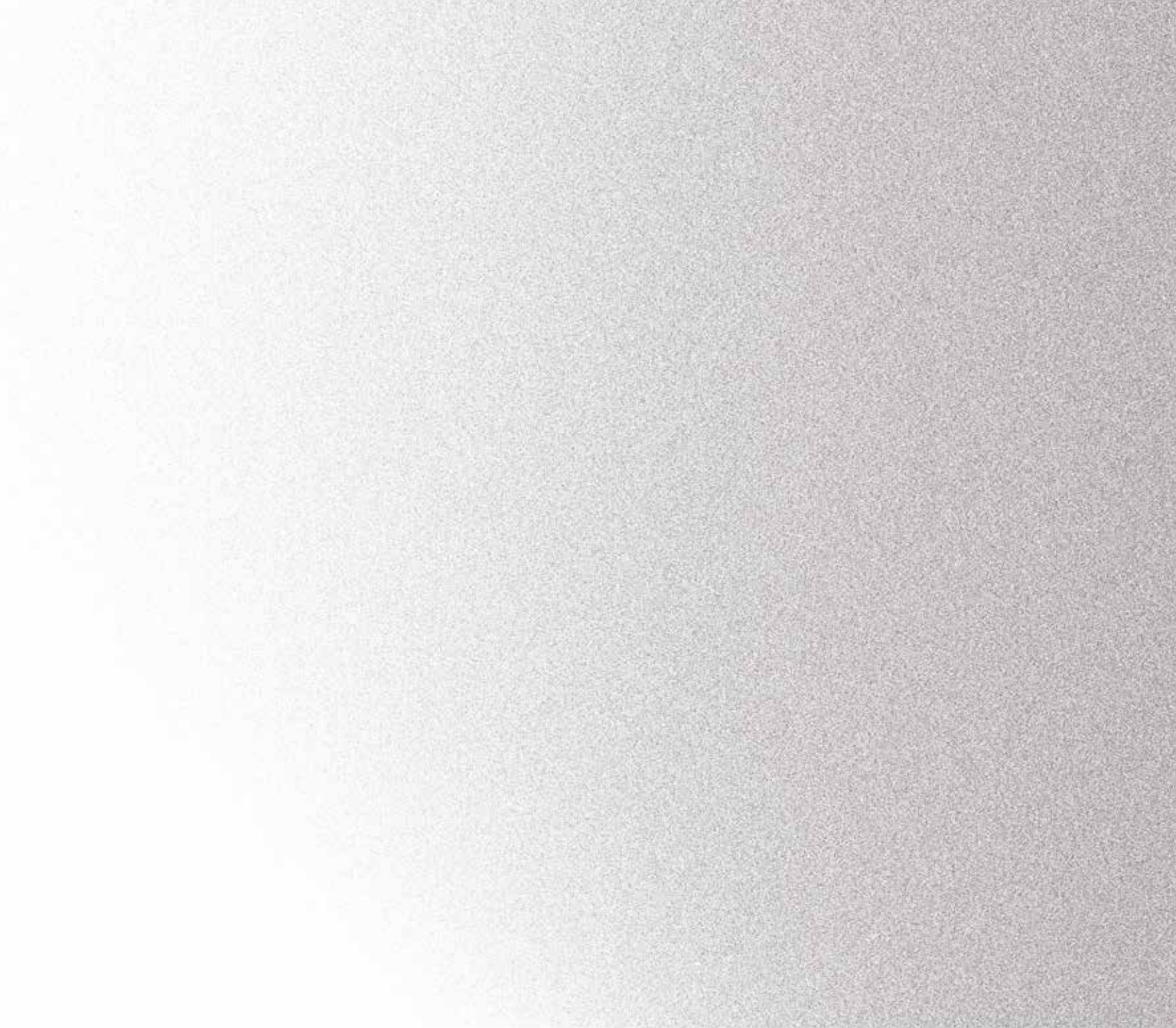
Kexak zer arloekin lotuta dauden kontuan hartuta, 2021. urtean zertxobait gora egin dute gizarte bazterketaren kontra borrokatzeke bitartekoekin zerikusia duten kexek. Berezi gailentzen dira Lanbideren funtzionamendu-arazoekin lotura duten kexak, baita ere erakunde horrek diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren arloan burutu dituen jarduerekin lotutakoak.

Gizarteratze arloan ez ezik, arlo hauetan ikusi da jarduerarik biziena: osasuna; etxebizitza; herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak; ogasuna; hezkuntza; segurtasuna; ingurumena eta herri-administrazioen zerbitzuko langileak. 2021ean, COVID-19ren pandemia geldiarazteko hartu ziren neurrien ondorioz, dezente ugaritu dira osasunarekin lotutako herritarren kexak.

Aurten, berriz ere, aurrez garatutako jarduera-planaren inguruan egituratu da arlo bakoitzeko lana. Arlo guztietan lana planifikatzeko eta homogeneoagoa egiteko tresna da eta arloen plangintza estrategikoa egiteko tresna gisa erabiltzen ari da. Era berean, arlo bakoitzaren bukaeran, arlo horrekin lotutako herritarren eskubideak baloratzeko atala agertzen da. Horri esker, begiratu azkar batean, 2021. urtean gaikako arlo bakoitzean kontua nola dagoen ikus daiteke.

Merezi du Arartekoaren lan-mekanika aipatzea, bai Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexa idatziei dagokienez, bai onartzen ez diren kexei dagokienez, izan ere, horietan denetan izapide laburtua egiten da, baita bideragarritasuneko eta eskumenezko azterketa ere. Horrela, kexa bakoitza banaka aztertuz, Arartekoaren jarduerarekiko bikoiztasunak ekidingo direla bermatzen da.

Horregatik, bideratzen ez diren kexetan ere dedikazio hori egiazta daiteke. Kasu askotan, horren osagarri, kexagileari aholku ematen zaio jarduteko modurik egokienaz, edo konponbide zehatzak bilatzen dira azalduetako arazo zehatzetarako –hori da Arartekoarentzat garrantzitsuenena–, egin daitekeen edo egin nahi den izapidea edozein izanda ere, edo eragindako administrazioari luzatutako gomendioa alde batera utzita. Alegia, administrazio-prozeduraren aurretik, benetako konponbideak lortzea lehenesten dugu eta nola-baiteko bitartekaritza informala egiten dugu. Bitartekotza horrek oso emaitza onak izaten ditu eta kexagileak gogobetetzen ditu.





II. kapitula

1

Hizkuntz eskubideak,
kultura eta kirola



1. Arloa kopurutan

2021ean idatzizko 36 kexa aurkeztu dira arlo horretan, eta Arartekoak urte osoan jaso dituen kexa guztien %1,46 da hori. Eragindako herri-administrazioak eta azpiarloak kontuan hartuta, honakoa izan da kexen banaketa:

- Herritarren hizkuntz eskubideak euskal administrazioekiko harremanetan 12
- Kirol jarduerak 7
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa..... 7
- Beste alderdi batzuk 5
- Kultura, industria eta arte ondarearen babesa..... 3
- Kultura ekintzak..... 1
- Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazio erantzukizuna 1

Txostena itxi zen egunean, honako hau izan zen 2021ean izapidetutako kexen egoera:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
44	4	40	7	10	18	5

2021. urtean arloko lana apurka-apurka ohiko egoerara etorri da COVID-19aren pandemiaren ondoren, batez ere euskal herritarren hizkuntza-eskubideen inguruko kexen kopuruari dagokionez. 2020an askoz gutxiago izan ziren euskararen eta gaztelaniaren koofizialtasunaren ondoriozko eskubideen inguruko kexak; izan ere, herritarrek joera izan zuten pandemia batean hizkuntza-eskubideak urratzea lehen mailako arazoa ez zela pentsatzeko, beldur baitziren osasunaren eta segurtasunaren arlo oso kritikoetan erreklamazioak ez zituztela ondo hartuko. Horren ildotik, pandemia osoan Arartekoak adierazi izan du kezkatuta dagoela eskubide horien urratzeengatik. Hain zuzen ere, 2020ko azaroaren 20ko [adierazpen instituzionalean](#) Arartekoak gogora ekarri zuen [Europako Kontseiluak](#) berak ohartarazi zuela zein garrantzitsua den pandemia-garaian tokian tokiko hizkuntzak erabiltzea, eta horregatik adierazi izan du **norberak auke-ratzen duen hizkuntza ofizialean hitz egiteko eta artatua izateko eskubidea ezin dela jo, inolaz ere, bigarren mailako eskubidetzat.**

Hizkuntza-eskubidea beste osagai bat bezala hartu behar da kalitateko zerbitzu publikoa eskaintzean, batez ere osasun-zerbitzuan, horretan funtsezkoak baitira gertutasuna, konfiantza eta zainketa.

Hain zuzen ere, Arartekoaren bulegoetan jaso diren kexa gehienetan herritarrek azaltzen dute beren ustez euskaraz aritzeko eskubidea urratu zaiela zerbitzu publiko batzuk ematean, [10/1982 Oinarrizko Legeak, azaroaren 24koak, euskararen erabilera normalizatzekoak](#), 5. artikuluan ezartzen duenarekin bat etorritik. Izan ere, lege hori da Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntzen koofizialtasunaren oinarrizko araua, eta artikulua horren bigarren puntuan EAEko herrita-

reire oinarritzat² jotzen diren hizkuntza-erakundeekin erakunderekin euskaraz nahiz gaztelaniaz, ahoz edo/eta idatziz, harremanetan jartzeko eskubidea, eta eskubide hori izan da arlo honetako kexa gehien xedea.

Kexa gehienak bi gairi buruzkoak izan dira. Batetik, zenbait kexa jaso dira udaltzainak euskaraz ez aritzeagatik ingurune soziolinguistiko gaztelaniadunetako 50.000 biztanletik gorako zenbait udalerritan. Kexa horietan guztietan kexagileek adierazten dute euskaraz aritzeko eskaerak uneko tentsioa areagotu zuela eta ondorioz udaltzainen tratua ez zela izan batere atsegina, nolabait esateko. Horregatik, Arartekoak bere kezken berri eman die agintari eskudunei, polizia gorputz batzuek ildo bereko zenbait kexa eragin baitituzte. Nolanahi ere, kexetan adierazitakoa ezin izan da egiaztatzea ezin kasutan ere.

Horren ildotik, udal agintaritzek laguntza eman dioten Arartekoari: euskaraz aritzeko protokoloak eta udaltzain-plantillari eta beren hizkuntza-erakundeei buruzko datuak eman dizkiote. Kexa-espeditenteak itxi dira ebatzita udaltzainen jarduketak bat datozela indarreko legeriarekin, baina, hala ere, Arartekoak udal arduradunei adierazi die kezkatuta dagoela, gerta bailitekeelako protokolo horiek eta plantillako lanpostu batzuen hizkuntza-erakundeei ez bermatzea zerbitzua modu berean ematea euskaraz eta gaztelaniaz, behar den bezala, zeren eta euskaraz aritzeko eskatuz gero, gutxienez luzaroan itxaron behar baita beste patruila bat etorri arte, edo bestela ertzain-etxera joan behar baita, eta kasu batzuetan udalaren euskaraz zerbitzuaren laguntza eskatu behar baita. Izan ere, egoera horietan tentsioa areagotzen da udaltzainen eta ustez udal arauen bat urratu duten herritarren artean, eta nabaria da udaltzainen prestakuntza egokia eman behar zaiela herritarren hizkuntza-erakundeei buruz, udaltzaingoek herritarrei lehen mailako arreta-zerbitzua emango badiete.

Beste alde batetik Osakidetzan (espezialitate jakin batzuetan batez ere) arreta euskaraz ez emateagatik aurkeztutako kexak ditugu. Azken urteotan Arartekoak egiaztatu du ahaleginak egiten ari direla zerbitzu guztiak bi hizkuntza ofizialetan eskaintzeko, baina pandemiak agerian ipini du egin den hobekuntza gorabehera oraindik Osakidetzan euskarazko

² 5garren Atala

1. Euskal Herritar guztiek dute hizkuntza ofizialak hitzez nahiz idatziz ezagutzeko eta erabiltzeko eskubide.

2. Euskal Herritarrei honako funtsezko hizkuntza-erakunde hauek aitortzen zaizkie:

a) Arduralaritzarekin eta Autonomia Elkartearen kokatutako edozein Ihardutze –Sail edo Erakunderekin harremanak hitzez eta/edo idatziz euskeraz edo gaztelaniaz izateko eskubidea.

b) Ikasketak bi hizkuntza ofizialetan egiteko eskubidea.

c) Aldizkariak, irratia eta telebista eta beste adierazpideetako emankizunak euskeraz jasotzeko eskubidea.

d) Lanbidezko, lanezko, politikazko eta sindikaritzazko ekintzetan euskeraz aritzeko eskubidea.

e) Edozein bilkuratan euskeraz egiteko eskubidea.

3. Eskubide hauek eraginkorrak eta benetakoak izan daitezen, herri-agintesaillek beroien erabilpena bermatuko dute.

arretan akats handiak daudela, baita eremu euskaldunetan ere. Hala ere, kexen kudeaketan aipatu behar da Osakidetza arduradunek laguntzeko jarrera izan dutela, eta kasu batzuetan erantzukizuna hartu dutela eta barkamena eskatu diotela kexagileari. Hori lagungarria da administrazioa herritarrengandik hurbilago egoteko eta herritarrek ardatz hartzeko, Arartekoak eskatzen duen bezala. Halaber, ahal izan den kasuetan, Osakidetza bere jardun-protokoloa aldatu du euskarazko zerbitzua eskaintzeko, 2.2 puntuan ikusiko dugun bezala.

2021. urtean, aurrekoetan bezala, hizkuntza-erakundeen inguruko kexak eta kontsultak ebazteko lanetan honako bi erakunde hauek aritu dira koordinatuta:

- **Eusko Jaurlaritzako Kultura eta Hizkuntza Politika Saileko Hizkuntza Politikako Sailburuordetza.** Ildo horretan, berriz ere azpimarratu behar du Arartekoak indarreko lankidetzaz-erakundeen bidez **Elebide Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzuarekin** elkarlanean egiten duen lana. Arartekoak eta Elebide lankidetzan jardun dute 2021. urtean hitzarmen hori eguneratzeko eta hobetzeko. 2022an sinatzeko asmoa dago.
- **Hizkuntza Eskubideen Behatokia.** Erakunde horrekin koordinazio arin eta estrategikoa dago bi erakundetara iristen diren kexei dagokienez. Hain zuzen ere, konpromisoa dago Arartekoari bideratzeko kexa garrantzitsuak, bi erakundeen arteko lan-ildo gisa ezarritako helburu komunaren arabera.

Euskararen erabilera sustatzeko politikari dagokienez, Arartekoak esku hartu du euskararen aldeko diskriminazio positiboaren inguruko zenbait kontsultatan, gutxiengoaren hizkuntza izanik herritar gaztelaniadunen kontrako diskriminazioa izan litekeela eta (web-orrietan hasierako orrialdea euskaraz agertzea, euskarazko testua lehenengo agertzea edo grafia nabarmenduta edukitzea, euskara puntuazio-irizpidea izatea dirulaguntzetan, etab.). Horren ildotik, Arartekoak gogorarazi du kontuan eduki behar dela *Euskadiko toki erakundeekin apirilaren 7ko 2/2016 Legeak eta Eskualdeetako edo Eremu Urriko Hizkuntzen Europako Gutunak* (Espainiak 2001eko otsailaren 2an berretsi zuen) honako hau ezartzen dutela: *“la adopción de medidas especiales en favor de las lenguas regionales o minoritarias destinadas a promover una igualdad entre los hablantes de dichas lenguas y el resto de la población y orientadas a tener en cuenta sus situaciones peculiares, no se considerará un acto de discriminación con los hablantes de las lenguas más extendidas”*.³

³ Euskararen diskriminazio positiboaren alde egiten du **Eskualdeetako edo Eremu Urriko Hizkuntzen Europako Gutunak**. Izan ere, Estrasburgon 1992ko azaroaren 5ean sinatu eta Espainiak berretsitako dokumentu horretan (2001eko abuztuaren 1etik indarrean dago gure ordenamendu juridikoan) ezartzen denaren arabera, eskualdeko edo eremu urriko hizkuntzak dira Euskal Autonomia Erkidegoko, Kataluniako Erkidegoko, Balear Uharteetako Erkidegoko, Galiziako Erkidegoko, Valentziako Erkidegoko eta Nafarroako Komunitateko autonomia estatutuaren ofizialtzat onartzen diren hizkuntzak. Gutunaren II. atalaren 7. artikuluan honako hau ezartzen da eskualdeko edo eremu urriko hizkuntzez: hizkuntza horiek erabiltzen diren lurraldeetan, eta bakoitzaren egoeraren arabera, alderdiek honako helburu eta printzipio hauek eduki behar dituzte kontuan beren politiketan, legegintzan eta jardunean:

Kirol federazioek kirola sustatzeko egiten duten lana dela-eta, Arartekoak zenbait aldiz gogorarazi die foru aldundiei eta Eusko Jaurlaritzako Kultura eta Hizkuntza Politika Sailari egiteko batzuk dauzkatala kirol federazioei dagokienez, beren egiteko publikoak betetzen dituztenez kontrolatu behar baitute *Euskadiko kirolari buruzko ekainaren 11ko 14/1998 Legearen* arabera. EAEko kirol federazioen egiteko publiko garrantzitsuenetako bi **kirol lehiaketak antolatzea eta araudiak onestea** dira; nolana ere, horiek tutoretza-organismoak onetsi behar ditu, hau da, Eusko Jaurlaritzako Kultura eta Hizkuntza Politika Saileko Jarduera Fisikoaren eta Kirolaren Zuzendaritzak. Bada, kexetako batean herritar batek zioen eskatu zuela interesdun modura pertsonatzea EAEko kirol federazio baten araudia onesteko prozeduran eta, inskribatu ondoren araudia helarazi bazioten ere, ez ziotela berariaz erantzun bere eskaerari alegazioak bidaltzeko ezarritako aldia amaitu aurretik.

Kexarekin amaitzeko, Arartekoak ebatzi zuen ezen Eusko Jaurlaritzak, prozedurako interesduna izanik, inskripzio-prozeduraren ebazpena jakinarazi eta horren kontrako gora jotzeko errekurtsoa aurkezteko aukeraren berri emateaz gainera, interesdunari entzunaldia eman behar ziola nahi zituen alegazioak aurkez zitzan, eta gero alegazio haiei erantzun arrazoitua eman beharko ziela inskripzio-egintza bera baino lehen, *Administrazio publikoen prozedura erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legeak* 35. artikuluan ezartzen duen bezala. Horregatik, Arartekoak Eusko Jaurlaritzari gogorarazi zion aurrerantzean antzekorik gertatuz gero, berariazko erantzuna eman behar ziela herritarren eskaerei lehiaketa-araudia inskribatzeko egintza baino lehen eta, behar izanez gero, entzunaldi-izapidea eman beharko ziela.

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. COVID-19aren pandemiari lotutako kexak eta kontsultak

Hizkuntza-eskubideei dagokienez, iaz, esan dugun bezala, pandemiaren erdian Arartekoak beste urte batzuetan baino kexa gutxiago jaso zituen (aldiz, zenbait gizarte-erakunde askoz kexa gehiago jaso dituzte, **Behatokiak**, kasurako); hala ere, Ararteko erakunde bat dator **Kontseiluan** bilduta euskararen normalizazioaren alde lanean ari diren erakunde eta eragile sozial nagusiek egindako diagnostikoarekin, adierazi baitute pandemian euskaraz aritzeko eskubidea asko malkatu dela eta agerian gelditu dela beraren hauskortasuna.

- Artículo 7.1 e) y d): “la necesidad de una acción resuelta de fomento de las lenguas regionales o minoritarias, con el fin de salvaguardarlas” y “la facilitación y/o el fomento del empleo oral y escrito de las lenguas regionales o minoritarias en la vida pública y en la vida privada”.

- Artículo 7.2: “las Partes se comprometen a eliminar, si aún no lo han hecho, toda distinción, exclusión, restricción o preferencia injustificadas con respecto a la utilización de una lengua regional o minoritaria cuyo objetivo sea desalentar o poner en peligro el mantenimiento o el desarrollo de la misma. La adopción de medidas especiales en favor de las lenguas regionales o minoritarias destinadas a promover una igualdad entre los hablantes de dichas lenguas y el resto de la población y orientadas a tener en cuenta sus situaciones peculiares, no se considerará un acto de discriminación con los hablantes de las lenguas más extendidas”.

Horregatik, Arartekoak honako hau ere sustatzen du: gizarte-adostasuna lortzea, herritarrek erosotasunarekin erabili ahal izan ditzaten beren hizkuntza-eskubideak, tentsiorik gabe eta naturaltasunarekin, EAEko bi hizkuntza ofizialetan, egotira guztietan eta eremu publiko guztietan.

Azkenik, guraso askok kexak eta kontsultak aurkeztu dituzte **eskola-kirola** bertan behera gelditzeagatik, uste baitute, Arartekoak bezala, jarduera hori ezabatzea oso kaltegarria dela haurrentzat, pandemiak eragindako ondorio larriak jasan ondoren, funtsezkoa da eta beren garapen fisikorako eta balioak ikasteko. Horren ildotik, Arartekoak bere ebazpenetan eta **Haurren eta Nerabeen Bulegoarenetan** salatu izan du ez dagoela haurren ikuspegirik pandemiari aurre egiteko arau-tresnetan ez horretarako ezarritako neurrietan, eta horrek kalte handia egin diela haurren eta nerabeen eskubideei pandemian.

2.2. Aurretiazko Borondatearen Dokumentua (ABD) zer den azaltzeko Osakidetzak eremu euskaldun bateko anbulatorio batean antolatutako solasaldi batean gaztelania bakarrik erabili

Hasierako egoera

Bizkaiko herritar batek Arartekoari salatu zion Osakidetzarekin aritzeko euskara hautatu arren, beren anbulatorioan **Aurretiazko Borondatearen Dokumentua (ABD)** zer den azaltzeko solasaldia antolatu zela, gogo handia zuela bertan izateko, eta izena ematera joan zenean gaztelaniaz baino ez zutela eskaintzen.

Arartekoaren esku-hartzea

Informazioa eskatu zitzaion aipatutako erakunde sanitario integratuari (ESI), eta azaldu zuen solasaldi informatiboa antolatzen denean ez dela arazorik egoten euskaraz egiteko, nahiko entzule bilduz gero. Horrez gainera, adierazi zuen anbulatorio horretako langileen hizkuntza-gaitasuna egokia dela arreta euskaraz emateko, eta konpromisoa hartu zuen kexagileari konponbide egokia eskaintzeko. Arartekoak adierazi zuen herritarrek beren hizkuntza-eskubideak erabili ahal izatea ezin dela egon zerbitzua hizkuntza ofizial batean edo bestean eskatzen duten pertsonen kopuruaren mende. Beraz, anbulatorioak hizkuntza-eskubideak bermatu behar ditu ematen dituen zerbitzu guztietan, eta horretarako, behar izanez gero, protokolo argia ezarri behar du solasaldi informatiboak eta gainerako zerbitzu guztiak bi hizkuntza ofizialetan eskaintzeko, hala herritar guztiek aukera eduki dezaten hizkuntza askatasunarekin hautatzeko.

Emaitza

Arartekoak erabaki zuen kexa eragin zuen arazoa konpondu-ta zegoela, ESIko zuzendariak konpromisoa hartu baitzuen kexagileari berariazko erantzuna emateko. Hala ere, Arartekoak Osakidetza-ko zuzendariari eskatu zion azaltzeko zer neurri ezarriko zituen, Arartekoak adierazitakoa oinarritzat harturik, halakorik berriz ez gertatzeko. Geroago Osakidetza-ko zuzendariak Arartekoari bidali zion anbulatorio horretan solasaldiak eta beste zerbitzu batzuk euskaraz eta gaztelaniaz emateko protokoloa, Arartekoak berak proposatutakoa aintzat hartuta. Halaber, azaldu zion protokoloaren inguruko ekarpenak jasotzeko fasean zeudela, osasun-zentroko langileen arduradunak eta euskara teknikariak bertako langile guztientzat antolatutako bilera informatiboaren ondoren.

2.3. Euskal pilotan ari den emakume bati goi-mailako kirolaria izatea ukatzea espezialitate horretako munduko edo Europako hoberenetakoa ez izateagatik

Hasierako egoera

Herritar batek Arartekoari salatu zion euskal pilotako goi-mailako kirolaria izatea ukatu ziotela honako agindu honen bidez: [Agindua, 2020ko ekainaren 2koa, Kultura eta Hizkuntza Politikako sailburuarena, goi-mailako kirolariak, teknikariak eta epaileak deklaratzeko dituenak](#). Agindu horrek ia-ia eragotzi egiten zion goi-mailako kirol jardunarekin segitzea eta jardun hori bateratzea egin nahi zituen unibertsitate-ikasketekin, nahiz eta bere lurralde historikoan kirol horretan federatutako lehen emakumea izan.

Arartekoaren esku-hartzea

Arartekoak azalpenak eskatu zizkien arduradunei, kexagilearen eskaera ukatzeko arazoia izan baitzen merezimenduak ebaluatu zituen batzordeak (*Goi-mailako kirola ebaluatze-ko batzordea*) ez zuela nahikotzat jo egiaztatutako Munduko edo Europako txapelketetan parte hartzea, kexagileak 7 herrialde bakarrik aritu zirela frogatu ahal izan baitzuen, eta ez 8, dekretu arautzailearen horri buruzko eranskinean ezartzen zen bezala⁴.

Emaitza

Arartekoak erabaki zuen agindua Zuzenbidearen arabera dela, batzordeak autonomiarekin jardun baitzake merezimenduen balorazioan. Hala ere, zenbait gogoeta egin zituen hurrengo deialdietan administrazioak kontuan hartze-ko. Arartekoaren ustez kezkarria zen erantzunean Eusko Jaurlaritzak ez aipatzea dekretuaren lehen xedapen gehigarria, ezartzen zuena ezen goi-mailako kirolaritzat jotzeko euskal pilotan, tostako arraunketan eta herri kirolean aritzen

diren kirolariak, eskatzaileak *behar beste kirol emaitza* frogatu behar dituela, batzordeak alegatutako merezimenduak baloratuko dituela, eta horretarako kirol-bikaintasunaren irizpideak hartuko dituela aintzat, kontuan hartuta balitekeela eskatzaileak egiaztatzen dituen kirol emaitzek ez betetzea erabat dekretuaren I. eranskinean ezarritako irizpideak, euskal kirolen berezko ezaugarriak direla-eta.

Arartekoaren ustez, etorkizunean egiten diren deialdietan, betiere euskal pilotari, arraunari edo herri kirolei buruzko eskaerak ebaluatu behar direnean, balorazio-batzordeak kontuan hartu beharko luke xedapen gehigarri hori, eta modu objektiboan baloratu eta arrazoitu beharko du zeintzuk diren modalitate horietako bakoitzari dagozkion kirol-emaitza “*nahikoak*”, zeinak, logikoki, gainerako kirol modalitateetan eskatzen direnak baino malguagoak izan beharko diren, hori baita xedapen gehigarri horren izateko arazoia. Bigarrenik, Arartekoak eskatu zuen hurrengo deialdietan kontuan hartze-ko emakume kirolarien egoera, hizpide dugun kexan bezala, emakumeak gutxiengo diren kirolean, dekretuaren 29.3 artikuluan ezartzen denarekin bat etorritik: **genero-ikuspegia txertatzea ebaluazio-batzordearen jarduketa guztietan**.

Arartekoak 2021eko deialdian egiaztatu du gogoeta horiek kontuan hartu direla aginduan euskal kiroleko goi-mailako emakume kirolariei dagokienez.

3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Arartekoak arlo honetan duen jarduketa zuzentzeko planaren garapenean, nabarmentzekoa da **antolaturiko gizar-tearekin izan duen lankidetz**a. Honako hauekin izan dira harremanak:

- Kirol-klubak eta federazioak.
- [Euskararen Gizarte Erakundearen Kontseilua](#)
- [Hizkuntza Eskubideen Behatokia](#); erakunde honekin Arartekoak era aktiboan lan egiten du. 2021. urtean ere kezka eta jarduketa nagusiak **COVID-19aren pandemiaren eskutik etorri dira**. Gainera, pandemiak agerian jarri du hizkuntza-eskubideak bigarren mailakoak direla, eta pandemiaren ondoriozko larrialdiak eta azkar erantzun beharra berebiziko aitzakiak izan dira hizkuntza-eskubideei ematen zaien balio urria bistaratzeko. Erakunde horrek aipatu zuen kexak bi arlotan gehitu zirela, hain zuzen ere Arartekoak kexa gehien jaso zituen bietan: segurtasuna eta osasuna, 1. puntuan azaldu dugun bezala.

Arloaren **nazioarteko jarduerari** dagokionez, azpimarratu behar da [International Association of Language Commissioners](#) (IALC, Hizkuntza Ordezkarier Nazioarteko Elkarte) nazioarteko erakundearen baitan egindako lana. Arartekoa erakunde horretako eskubide osoko kidea da, eta urtean zehar egindako *online* bidezko lan-saioetan parte hartu du IALCko gainerako kideekin batera. Aurten, gainera, lankidetzan jardun ahal izan dugu lan-taldeetako batzuekin, eta

⁴ 203/2010 Dekretua, uztailearen 20koa, goi-mailako kirolari buruzkoa, 2011ko ekainaren 20ko Aginduak aldatzen duena.

aukera eduki dugu nazioarteko esperientzia horien berri emateko arlo honetako gure laguntzaile batzuei, esaterako Behatokiari eta Elebideri, lan-talde horietan eta prestakuntza eta hedapeneko ekintza batzuetan parte hartzeko gonbidapena egin baitzaie.

Pandemia osoan zehar, IALCekin batera egindako lanari esker pandemiak Gales, Irlanda edo Kanadako hizkuntza gutxituen hiztunen hizkuntza-eskubideetan eduki duen eraginaren inguruko esperientzia eta jardun onen berri izan dugu. Herralde horietan guztietan hizkuntza-eskubideetarako ombudsman berezia dute (*Language Commissioners*), eta hori lagungarria izan da proposamenak prestatzeko eta arlo honetako nazioarteko ezagutzak partekatzeko.

4. Arloko jardueren laburpena

Aurrean esan bezala, Arartekoak **hizkuntza-eskubideez** jaso dituen kexa gehienak zerbitzu publiko batzuetan euskaraz aritzeko eskubidea urratu dela uste duten herritarrek aurkeztu dituzte. Hori dela-eta, Arartekoak azken urteotan egiaztatu du administrazio publikoek konpromisoa hartu dutela beren zerbitzuak EAEko bi hizkuntza ofizialetan apurka-apurka emateko, eta horretarako enplegatu publikoen plantillen hizkuntza-eskakizunak egokitzen ari direla noizbait, denborak aurrera egin ahala, euskaraz, EAEko gutxiengoaren hizkuntzan, gatzelaniaz jasotzen denaren antzeko arreta eskaintzeko.

Hala ere, kontuan eduki behar da 2022. urtean **10/1982 Oinarritzko Legearen** hogeita hamargarren urteurrena izango dela (10/1982 Oinarritzko Legea, azaroaren 24koa, *euskararen erabilera normalizatzea*). Lege hori guztiz indarrean dago, eta horregatik Arartekoak kexen ebazpenetan arduradun publikoei gogorarazten die arreta EAEko bi hizkuntza ofizialetan jasotzeko eskubidea uniforme dela lurralde osoan eta ez dagoela udalerrri edo eskualde bakoitzaren egoera soziolinguistikoaren mende. Hori gorabehera, Arartekoak badaki eskagarritasun hori agerikoagoa dela eremu euskaldunetan, halako moldez non euskaldunek euskara, gutxiengoaren hizkuntza izanik ere, administrazio publikoaren aurrean erabiltzeko aukera eduki dezaten, gainerako herritarrek baino ahalegin handiagoak egin beharra eduki gabe, euskara erabiltzeko eskaeraren aurrean tratua txarragoa izango den beldurrez. Hizkuntza-zama hori, gure erkidegoko diglosiarekin⁵ lotuta dagoena, arian-arian desagertu behar da, Arartekoaren iritziz, hizkuntza-eskubideak inolako bortxarik gabe erabiltzeko, erosotasunarekin eta arreta ona jasoz.

Horretarako, erakunde honek aspaldion administrazio publikoei proposatu izan die ezar ditzatela agintariak, langileak eta enplegatu publikoek adostutako **hizkuntza-protokoloak** administrazio edo zerbitzu publiko guztietan, arreta hemen azaldu den bezala bermatzeko. Protokoloak zerbitzura eta errealitate soziolinguistikora egokitu behar dira, eta kontuan

⁵ Honako egoera hau: hiztun-komunitate batean bi hizkuntza egotea, batak besteak baino gizarte-prestigio handiagoa edukitzea eta ondorioz bakoitza eremu edo inguruabar batzuetan erabiltzea, hau da, bata etxeko modura, batez ere, eta bestea, prestigioatsua, harreman formaletan.

eduki behar da euskararen diskriminazio positiboa, gutxiengoaren hizkuntza den aldetik, indarreko ordenamendu juridikoarekin bat etorritz.

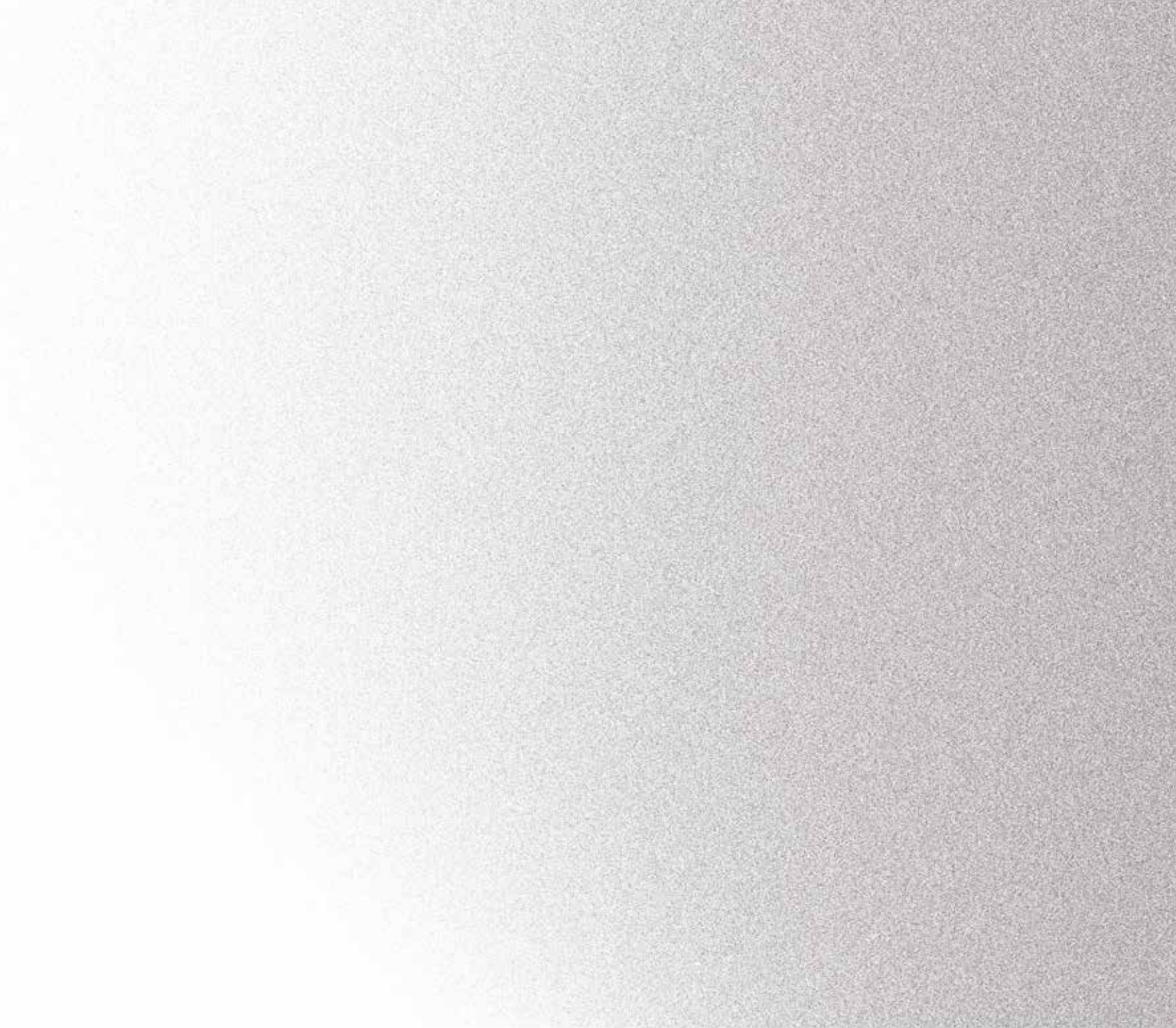
Eskola kirola dela-eta, Arartekoak esan izan du bermatu behar litzatekeela haurrak eta nerabeak kirolean aritzen direnean hezkuntza-parametroak aplikatzea, noiznahi eta inguruabar guztietan. Horregatik, **Arartekoaren Haur eta Nerabeentzako Bulegoak publikoki adierazi du haurren ikuspegia erantsi behar zaiola Euskadiko ariketa fisikoari eta kirolari buruzko Legearen proiektuan**, Legebiltzarrean egiten ari diren izapideetan. Arartekoak uste du oso garrantzitsua dela lege horren eta beraren erregelamendu-garapenaren bidez haurren ikuspegia txertatuta duen eskola kirolari buruzko gutxieneko arautegi komuna ezartzea EAE osorako, hezkuntza ardatz hartuta eta eskola kirola balio-eskola modura erabiliz.

Kulturaren arloari dagokionez, 2021. urtean ia ez da kexarik jaso pandemian, baina, hala ere, Arartekoak amaitzeko adierazi nahi du kulturarako eskubidea funtsezkoa dela, **Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalean**⁶ jasota dagoela, eta ezinbestekoa dela Konstituzioak bermatzen duen nortasuna askatasunarekin garatzeko eskubiderako. Horregatik, erakunde honek kezkatu aztertu du pandemiak kulturaren arloan egin duen kaltea; izan ere, kultura estatu demokratikoaren funtsezkoa oinarria da, eta agintari publikoek buru-belarri zaindu behar dute larrialdietan, eta beraz oraingo pandemian ere bai, kulturaren sektorea eta bertan aritzen diren pertsona guztiak gogor astindu ditu eta.

⁶ "27. atala

1. Pertsona orok du eskubidea elkarteko kultur ekitaldietan parte hartzeko, artelanez gozatzeko, eta zientzi aurrerakuntzan eta horri darizkion irabazietan parte hartzeko.

2. Zientzia, literatura edo arte mailan egindako lanen egile diren pertsona guztiek dute horregatik eskubidea dagozkien interesak eta materialak babes dakizkien eskubidea."





II. kapitula

2

Hezkuntza

1. Arloa kopurutan

2021ean, hezkuntza arloan, guztira, 135 kexa izapidetu dira. Kopuru hori erakunde honen jarduera arlo guztietan jaso diren kexen %5,47 da.

Honakoa izan da eragindako administrazioen arabera banaketa:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritz)97
- UPV/EHU 13
- Tokiko administrazioa.....7

Kexen edukiari dagokionez, hurrengo azpiarloei buruzkoak izan dira jasotako kexak:

- Bekak eta bestelako laguntzak.....33
- Beste alderdi batzuk 17
- Hezkuntza-premia bereziak 14
- Ikasleen onarpenera 11
- Ikastetxeak - antolakuntza 11
- Eskubideak eta betebeharrak 11
- Unibertsitateko irakaskuntza8
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa8
- Eskola-garraioa7
- Eskolako tratu txarrak edo jazarpena3
- Ikastetxeak - instalazioak2

- Eskola-jantokia2
- Helduen hezkuntza2
- Hezkuntzako plangintza/programazioa2
- Ikastetxeak - itunak 1
- Hizkuntzen irakaskuntza 1
- Irakaskuntza artistikoak1
- Lanbide heziketa 1

Aurten kudeatutako kexen izapidetze xehetasunei dagokienez, nabarmendu behar da 2021ean zehar jasotako kexa guztiak, 2021eko urtarrilaren 1ean izapidetze fasean zeudenak barne, honako egoera hauetan daudela txosten hau idazteari ekin zaion nean:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
151	10	141	21	107	-	13

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Ikasleak onartzea. Salbuespeneko eskolatzeko-kasuak, onarpen-prozesu arruntetik kanpo, familia-harrerako arrazoiak direla medio

Familia batek harreran zegoen adingabe bat eskolatzeko eskaera egin zuen, hain zuzen ere haien semeak ikasten zuen ikastetxe berean eskolatzeko. Eskaerak adingabearen jarraipena egin zuten teknikarien babesa zeukan; izan ere, teknikari horiek adingabea ikastetxe berri horretara joatearen alde agertu ziren, hala, batetik, ama biologikoari ezarritako urruntze-agindua zaintzea bermatzen saiatzeko eta, bestetik, harrera-familiaren bateratze-beharrizanak errazteko.

Lehenengo erantzun batean, hezkuntza-aginteek eskaera hura ezetsi zuten, ikastetxean ez zegoelako plaza librerik eta ikasleen itxaron-zerrenda zegoelako. Lehenengo ezezko haren ondorioz familiak kexa aurkeztu zuen erakundearen, ikasleak onartzeko eta eskolatzeko prozedura arautzen duen [urtarrilaren 9ko 1/2018 Dekretuan](#) babestuz.

Kasuaren inguruabarrak aztertu ondoren, Arartekoak ulertu zuen familiak planteatutako eskaera ezin zuela lehenago egindako onarpen-prozesu arruntaren emaitzak baldintzatu; hortaz, eskaera hura ezin zen ikasleak itxaron-zerrendan egotearen mende egon. Horren haritik, Arartekoak ahalegin berezia egin zuen aipatutako prozesu arrunt horrekiko modu independentean ebatzi beharreko eskaera zela nabarmentzeko, otsailaren 19ko 1/2018 Dekretuko 22. artikulua eta hurrengoak eskaintzen dituzten aukerekin bat etorritik, ratioa gehienez ehuneko hamar areagotzeko aukera berriaz aurreikusi baitzen, besteak beste, onartzeko prozesu arrunta bukatu ondoren familia-harrera kausak direla medio lekualdatu behar duten ikasleak eskolatzeko, hizpide dugun kasuan gertatu zen moduan.

Kexaren hasierako azterketa zela medio erakundeak plazaratutako oharra jaso zituzten hezkuntza-aginteek, eta, azkenean, adingabea harrera-familiak eskatutako ikastetxean eskolatzeko baieztatu zuten.

2.2. Funts publikoak jasotzen dituzten Ordiziako Haur Hezkuntzako eta Lehen Hezkuntzako ikastetxeetako ikasleen arteko eskolatzeko-desorekak

[Arartekoaren 2019ko azaroaren 6ko Ebazpen bidez](#) Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailari gomendatu zitzaion ebalua zezala Haur eta Lehen Hezkuntzan funts publikoak jasotzen dituzten Ordiziako ikastetxeetan 2019-2020 ikasturterako jada onartu ziren plangintza-erabakiek zer eragin izan zezaketen, eta neurri zuzentzaileak har zitzala ikastetxe horien artean eskolatzeko ikasleak banatzean oreka handiagoa sustatzen laguntzeko.

Harrezkero, Ararteko erakundeak etengabeko jarraipen-lana egin du, eta, horren ondorioz, 2021eko maiatzean gaiaren inguruan mintzatu zen berriz ere.

Hala, Arartekoak agerian jarri nahi izan du ontzat jotzen duela Hezkuntza Sailak duen interesa, EAEko eskola-sisteman atzeritar jatorriko ikasleak eskolatzeari buruzko txostenean nabarmendutako erronketako bat lortzen lagun dezaketenez estrategien sorta agortzeko, hain zuzen ere, ikastetxeen gizarte-osaeran oreka eta eskola-sistemaren kohesio handiagoa sustatzea.

Hala ere, ontzat jo arren, ezin da ahaztu erakunde honek 2019an emandako gomendioak bi eskakizun zehatz izan zituela ardatz, honako hauek: onartutako plangintza-neurrien inpaktua ebaluatzea, eta ikasleen banaketa orekatuagoa lortzen lagun dezaketenez neurri zuzentzaileak hartzea, hala badagokio. Egia da Hezkuntza Sailak arlo horri dagokionez emandako informazioa ez dela aski zehatza izan.

Gomendioa plazaratu zenetik igaro den denboran, jaiotza-tasak behera egin izanari esker udalerriko hezkuntza-eskari eta eskaintza doitu egin dira. Hala ere, horrek ez du inolako aldaketarik ekarri ikasleen eskolatzeko dagoen desorekari dagokionez.

Horregatik, erakunde honek azaldu behar izan du ez dagoela ados Sailak, dirudienez, gaur egungo araudiarekin posible izango liratekeen beste neurri batzuek izan lezaketen bertualtasuna baztertzearrekin, behin eta berriz marraztutako egoera hori gainditzeko, non hezkuntza-administrazioaren jarduerarik ezak berak emandako datuak marjinarik eza edo esku-hartze zuzentzailearen ezintasuna justifikatzeko erabiltzen diren.

Horren ondorioz, Arartekoak ondorioztatu du Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailak arreta handiagoa jarri beharko lukeela 2019ko azaroaren 6ko Gomendioa behar bezala betetzeko konpromisoa erabat betetzeko horrelako neurriak kontuan hartzeko orduan.

2.3. Euskarazko ziurtagiriak eta tituluak aurkezteko salbuespena aitortzea, Hizkuntzen Europako Erreferentzia Marko Bateratuko B1 mailaren baliokidetzat jotakoak, eskolatzeko-aldia murriztu zaion goi-mailako gaitasunak dituen ikasle baten kasuan

Euskaraz egindako ikasketa ofizialak aintzat hartzeko eta euskara-maila hizkuntza-tituluen eta ziurtagiriaren bidez egiaztatetik salbuesteko [apirilaren 3ko 47/2012 Dekretuaren](#) zioen azalpenean azaldu bezala, euskarazko irakaskuntzaren kalitatea eta heldutasuna aintzat hartuta, pentsa daiteke eskolatzeko-prozesua euskaraz egin duen ikasle batek behar besteko hizkuntza-trebetasunak lortu dituela euskal hizkuntzaren eta literaturaren arloan edo irakasgaien, bai eta

hizkuntza horretan ikasitako gainerako arlo eta irakasgaietan ere, eta, beraz, ez duela beharrik beste proba gehigarri baten bidez euskarako zenbait titulu eta ziurtagiri egiaztatzeko.

Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako graduatuaren tituluak eta teknikariaren tituluak dakartzaten salbuespenen kasuan, dekretu horren 4. artikulua honako hau ezarri zuen: *“2008ko apirilaren 16az geroztik Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako graduatuaren titulua edo teknikari-titulua lortu eta titulazio horiei dagozkien ikasketen curriculum osoaren % 50 baino gehiago euskaraz egin dutenek ez dituzte aurkeztu behar-ko Hizkuntzen Europako Erreferentzi Marko Bateratuko B1 mailaren baliokide diren euskarako hizkuntza-tituluak eta ziurtagiriak. Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako graduatu-tituluari dagokionez, ezinbestekoa izango da, halaber, euskal hizkuntza eta literatura irakasgaia gaindituta izatea etapa horretako lau mailetan.”*

Azken aurreikuspen horren ondorioz, hau da, dekretuak euskal hizkuntza eta literatura irakasgaia etapa horretako lau mailetan gaindituta izatea betekizun gehigarri gisa ezartzearen ondorioz, goi-mailako gaitasunak dituen ikasleari, Lehen Hezkuntzako seigarren mailatik zuzenean Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako bigarren mailara promozionatu zutenari, ukatu egin zitoten azken ikasketak egin zituen ikastetxeko idazkariak izapidetutako salbuespen-eskaera, eta, gertaera horren aurka egonik, kexu agertu zen erakunde honen aurrean.

Arartekoaren esku-hartzea dela medio, hezkuntza-ikuskaritza, ikaslearen espediente akademikoa berrikusi ondoren, hasierako jarrera berraztertu zuen, ulertu zuenez: *“Eskolatzaldia murrizteari dagokionez, esan beharra dago erabaki hori adimen-gaitasun handiko ikasleek zenbait kasutan hartzen den neurri bat dela, eta, Hezkuntza Ikuskaritza honen iritziz, ulertu behar da ikasturte bat murriztearen oinarrian dagoena dela ikasleak dagoeneko badituela murriztu den mailako gaitasunak, hizkuntzarako gaitasuna barne.”*

Horrekin bat etorritik, hezkuntza-ikuskaritza ondorioztatu zuen kexagileari eskatutako salbuespena aitortzea zegokiola.

2.4. Ikasleen ebaluazioa

Hiru irakasgaitan emaitza positiboa lortu ez zuen Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako laugarren mailako ikasle batek kexa aurkeztu zuen Arartekoan, irakasgaietako baten emaitzaren aurka familiak formulatutako erreklamazioak ez zuelako erantzunik jaso.

Sailetik informazioa jaso ondoren jakin zenez, bata bestearen atzetik hartutako zenbait erabakik eragin handia izango zuten ikaslearen etorkizun akademikoan; aipatutako erabakiak jarraian laburbildu dira.

Hezkuntza-ikuskaritza zerbitzuak ados zeuden irakasgaiaren ebaluazio negatiboarekin, baina erreklamazio-fasean arduradunak ebazti zuen probetako bat errepikatu egin behar zela. Proba egin ondoren, ikasleak emaitza positiboa lortu zuen irakasgaien, eta ikastetxeak adostu zuen graduatu-titu-

lua lortzeko ikasle hura ez proposatzea, bi irakasgai gainditu gabe zituelako, eta ikasturtea errepikatzea gomendatu zuen.

Hala ere, familia ez zetorrenez bat ikastetxearen erabakiarekin (aho batez hartutako erabakia), bigarren erreklamazio bat aurkeztu zuen; erreklamazioa ebatzean, hezkuntza-ikuskaritza aurretiaz aldeko txostena eman ondoren, arduradunak erreklamazioa onartu zuen eta, azkenik, ikasleak bere helburua lortu zuen titulua lortuz eta ikasketekin jarraituz derrigorrezkoak ez diren etapetan.

3. Arau- eta gizarte-testuingurua

Osasun krisiak eta COVID-19ak eragindako infekzioak hedatzeari eusteko neurriek berriz ere eragin nabarmena izan dute hezkuntza jasotzeko eskubidea baliatzean eta hezkuntza-zerbitzuari lotutako estamentu eta prestazioetan: ikasleak, familiak, irakasleak, administrazio eta zerbitzuetako langileak, zerbitzu osagarriak (garraioa eta jantokiak).

COVID-19aren gaixotasunaren intzidentziaren bilakaerak eragiten duen ezjakintasun-maila handiaren ondorioz, zenbait zehaztugabetasunek kalte egiten diete pandemia-egoerari aurre egiteko hezkuntza-administrazioak hartutako neurriek; aldi berean, zehaztugabetasunak positiboak ere izango lirakeke, kasu zehatz bakoitzaren, hezkuntza-mailaren eta ikastetxeen ezaugarrien arabera modulatu ahalbidetzen duten neurrian, eta, azken finean, administrazioaren esku-hartzea errazten dute gertaeretara egokitu daitezkeen terminoetan.

Horren haritik, unibertsitatekanpoko irakaskuntzaren sektorean, eta 2021-2022 ikasturte akademikora begira, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailak 2021eko urriaren 7an protokolo orokorraren eguneraketa onartu zuen, lehentasunezko aukera gisa hezkuntza jasotzeko eskubidea aurreko modalitatean sustatzen jarraitzeko planteamendu argiarekin, txertoak iritsi eta txertatze-kanpainak hasi eta hedatzeak bultzatuta.

Halaber, 2021-2022 ikasturte akademikoarekin lotutako mugari gisa, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailaren eta unibertsitateen akordioa nabarmendu behar da. Akordioa pandemiaren aurreko egoerara itzultzeko erabakian kokatzen da, eta 2021eko urriko lehenengo hamabostaldian zehar egitea zehaztu zen, ikastetxe, titulazio eta irakasgai guztiei dagokienez; hala ere, ez zen baztertu ondoren beharrezkoak izan zitezkeen egokitzapenak egitea.

2021. urte amaieran COVID-19aren seigarren olatuak eragindako gaixotasunaren intzidentziaren datu berriek eztabaida irekitzea ekar dezakete, hezkuntza-esparruan hartu beharreko erabakien inguruan.

Gaixotasunak ikastetxeetan eragin dituen ondorioak, ikasleek zein irakasleek artean sortutako kutsatze-kasu ugarien ondorioz ohiko jarduna bertan behera utzi behar izan dituzten ikasgelen kopuruaren gorakada ikusita, prebentzio- eta

babes-neurriak indartzeko beharra edo zenbait jarduera ez-funtsezko bertan behera uztea planteatu dute.

Bestalde, 2021eko azken hilabeteetan egitasmo berritzaileak sortu dira, begirada Hezkuntza Lege berria onartzean jarritz.

Egitasmo horien artean nabarmendu behar da, batetik, proiektuaren esparruan [Eusko Ikaskuntzak](#) sustatutako sinposioa egin zela: “[Hezkuntza sistema: etorkizuna elkarrekin lantzen](#)”. Euskal hezkuntza-sistemarekin lotutako eztabaida-espazioa irekitzea izan du helburu, herritarrekin, hiru hausnarketa-ardatzen inguruan (Hezkuntza, aniztasuna berdintasunean / Hezkuntzaren antolaketa / Hezkuntza ezagutzaren gizartean); euskal hezkuntza-sistemaren liburu zuria modu kolaboratiboan idaztea izan da xede nagusia.

Bidenabar, nabarmendu behar da [Eusko Legebiltzararen Hezkuntza Batzordearen barruan ponentzia bat](#) eratu zela, eta horri esker euskal hezkuntza-sistemaren etorkizunaz adostasun zabala lortzeko oinarriak definitu nahi dira. Ponentzia horren ondorioak Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailera igorriko dira, Euskadiko etorkizuneko Hezkuntza Legearen oinarria eratzeko.

Estatu mailari dagokionez, nabarmendu behar da [azaroaren 16ko 984/2021 Errege Dekretua](#) onartu dela, Lehen Hezkuntzako ebaluazioa eta promozioa arautu dituen, baita Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako, Batxilergoko eta Lanbide Heziketako ebaluazioa, promozioa eta sustapena ere. Oinarriko xedapen bat da, eta aldaketa garrantzitsuak ekarriko ditu abenduaren 29ko 3/2020 Lege Organikoa onartzean hasitako hezkuntza-sistema berritzeko prozesuan; lege horren bidez [Hezkuntzako maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoa](#) aldatu zen.

4. Arloko jardueren laburpena

Txosten hau prestatzeko erreferentzia gisa hartu den urtea, 2021. urtea, jarraitutasun-urtea izan da, eta COVID-19aren pandemiak eragindako osasun-krisiak eragina izan du, berriz ere eta maila nabarmenean, gainera, hezkuntza jasotzeko eskubidea baliatzean.

Auziaren egoeraren inguruko berrikuntzak etengabe iritsi dira: txerto motak eta haien eraginkortasuna, kaltetutako populazioaren zifrak, kanpainaren helburuko segmentuak eta egutegiak, eztabaidak txertoak nahitaezkoak ez izatearen inguruan, birusaren aldaerak, hartu beharreko dosiak, aski babes juridikorik gabe hartutako neurriak eta abar; horrek denak azaltzen du gizarte irekietan, gurea bezalakoetan, herritarrek kexak aurkeztea eta kontsultak egitea; horrek, aldi berean, fenomenora gerturatzean pertsona bakoitzak dituen ikuspegiaren aniztasuna argi uzten du.

Adierazitako ikuspegitik, erakundera jotzen dute bai ezarritako neurriak permisiboegiak direla ulertzen dutenek, kontrol-mekanismoak tinkoagoak izatea eskatuz, bai neurriak zorrotzeak eta gogorregiak direla uste dutenek, malgutzea planteatuz. Bi horiek izango lirake hezkuntzaren esparruan

eztabaida-espazioa zedarritu dituzten mugak, eta argi uzten dute, esan bezala, inguruan daukagun aniztasuna.

Bestalde, 2021. urtean sortu diren zenbait egitasmoren kasuan, eztabaidetan parte-hartze zabala sustatzeko ahalegina egin da, egitasmo horiekin etorkizuneko Hezkuntza Legearen oinarriak ezarri nahi baitira. Eusko Legebiltzarreko Hezkuntza Batzordearen barruan eratu den ponentziaren kasua da; ponentziaren ondorioak Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailera igorriko dira.

Eztabaida horietan aztertutako gaietako batzuk bereziki kezagarriak dira Ararteko erakundearen aburuz, kexak eta jarduteko eskaerak behin eta berriz eragiten dituztelako, azken urteetako txostenetan jaso den moduan. Besteak beste, eskola-segregazioa da horietako bat.

Hain zuzen ere, kexak aukeratzeko atalean 2019an emandako gomendioari dagokionez erakunde honek egin duen jarraipena nabarmendu nahi izan dugu, funts publikoak jasotzen dituzten Ordiziako Haur Hezkuntzako eta Lehen Hezkuntzako ikastetxeetako ikasleen eskolatzea aztertu ondoren emandakoa.

Horri dagokionez baieztatu behar da, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailak beti jakinarazi digun arren jasotako gomendioa betetzeko asmoa duela, sail horrek, praktikan, ez duela hartutako plangintza-erabakien ebaluaziorik egin, eta ez duela ikasleen banaketa orekatuagoa lortzen lagundu ahal duen neurri zuzentzailearik hartu.

Hala ere, sustatutako egitasmo berrien ondorio gisa, Sailak estrategia berrien aldeko apustu tinkoa egitea espero du Arartekoak, nahitaez lotuta egon beharko dena hezkuntza-plangintzarekin eta ikasleak onartzeko arauekin, eskola-mailako segregazio eta/edo desorekaren egoerak iraultzea ahalbidetuko duena.

Ordizia udalerraren errealitateak, halaber, oraindik martxan dagoen beste ekimen bat sortzea ere ekarri du, eta nabarmendu beharreko egitasmoa da, ekimen pribatuko ikastetxe itunduen inguruan sortutako beste eztabaida batekin duen loturagatik.

Ekimen horren sustatzaileek Arartekoari eskatu diote azterketa bat egin dezan Ordiziako Udalak dagoeneko ituna duten ikastetxeei ematen dien finantzaketaren inguruan. Erakunde honen aburuz, jokatzeko modu hori ezin da indiferentzetat jo kontuan hartuz zein egoera delikatuan dagoen udalerrira ikasleak funts publikoekin mantendutako Haur Hezkuntza eta Lehen Hezkuntzako ikastetxeetan eskolatzean duten desorekari dagokionez. Horregatik, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailak berak izan dezakeen eta izan behar duen betebeharraren gainean ere arreta deitzea beharrezkotzat jo da.

Kexa eta eztabaida ugari sorrarazi dituen beste gai bat hezkuntza-sisteman hizkuntza koofizialek duten tratamenduari eta hizkuntza-ereduen sistemak behar duen berrikusketari dagokio. Arartekoak, aurrean ere, A hizkuntza-ereduko hezkuntza-eskaintzarik eza salatu duten familien kexei erantzun behar izan die.

Jarduteko aukerak aztertzean, Arartekoak beharrezkotzat jo du Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailari jakinaraztea familia horiek planteatutako eskolatzeko-ekariei erantzuteko modua aztertu behar dela; izan ere, gaztelania irakaskuntza-hizkuntza gisa baztertu ezin dela adierazi duten azken adierazpen judizialek indartu egin dute aipatutako familien zilegitasuna.

Baina, lehen keza horiez gain, zalantza izpirik gabe garrantzia dutenak eta bereziki kezka garriak direnak erakundearen aburuz, Arartekoak beste keza batzuen errealitatea ezagutzeko parada izan du; keza horiek izapidetu eta ondoren txosten honetan jasotzeari esker etorkizunean hobekuntzak etortzea espero da.

Hala gertatzen da ikasleak onartzeko kasuetan, nabarmendutako kexen atalean jasotakoak. Kexa hori aipatzean arreta deitu nahi da ikasleak onartzeari dagokionez onartutako araudiak berak eskaintzen dituen aukeren inguruan, onarpen-aldi arruntetik kanpoko eskolatzeko-kasuetan; hezkuntza-administrazioak ez ditu beti erabiltzen.

Halaber, garrantzitsua iruditzen zaigu aipatzea oraindik ez dela behar bezala bete erakunde honek bere garaian **Haurreskolak** Partzuergoko gerentziari helarazi zion **gomendioa**, irakaskuntzako bitarteko funtzionarioen funtzioak aldi baterako etetearen egoera parekatzeko eszedentzia egoerarekin, haurrak onartzeko irizpideen inguruko araudian guraso edo tutore legalen lan-egoerari dagokionez xedatutako puntuzko-ondorioetarako. Nolanahi ere, gerentziak adierazi du aipatutako araudia aldatzeari laster ekiteko asmoa duela.

Bestalde, hezkuntza-premia bereziak dituen adingabe bat eskolatzeko baldintzei buruzko keza bat izapidetzearen ondorioz erakunde honek Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailari azaldu dio ikasle horiei eskaintako hezkuntza-eskaintzaren inguruko hausnarketa egin behar dela, **Desgaitasuna duten Pertsonen Eskubideei buruzko Batzordeak** adierazitakoa ikusita; hala, hezkuntza inklusiboa lantzean, gogorarazi nahi izan denez, *“el derecho a la no discriminación incluye el derecho a no ser objeto de segregación”*, horren ondorioz, gomendatu da ezabatzea *“toda segregación educativa de estudiantes con discapacidad, tanto en las escuelas de educación especial como en las unidades especializadas dentro de las escuelas ordinarias”*. Horren haritik, Protokolo Fakultatiboko 5. artikulua dela bide Batzordeak onartutako irizpena aipatu behar da, 41/2017 komunikazioari dagokionez (CRPD/C/23/D/41/2017).

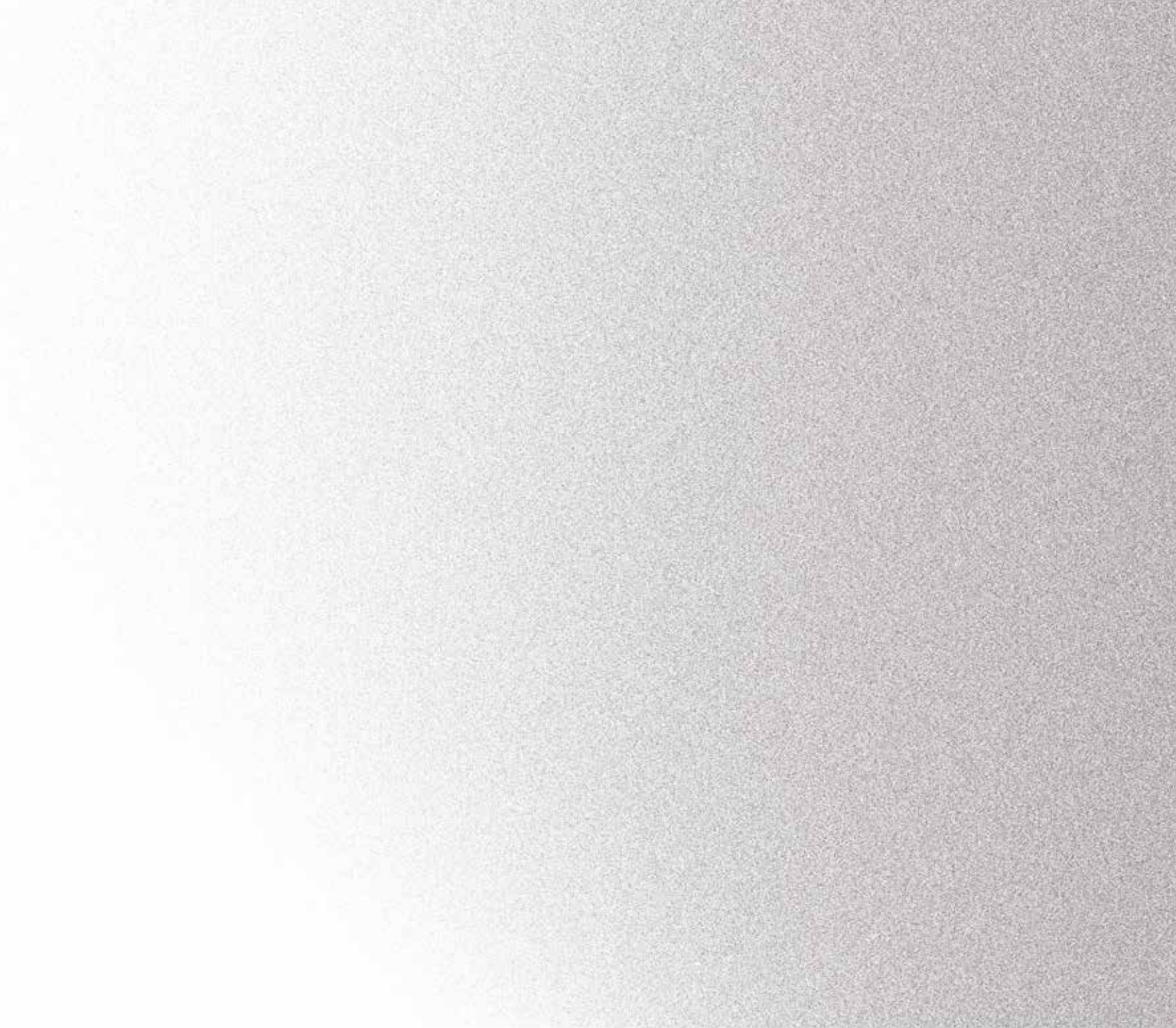
Komenigarritzat jo dugu berriz ere I motako diabetesa daukaten ikasleei ematen zaien arretaren inguruan erakundeak egiten duen esku-hartzea nabarmentzea; kasu horretan, nahitaezko aurrekariak izan dira **51/2019** eta **32/2021 legez besteko proposamenak**.

Jarduketa hori martxan zela onartu da **I. motako diabetesa duten ikasleei eskola-eremuan arreta emateko protokoloa**. Protokolo horrek, Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailarekin adostutako jarduketa-ibilbide bat ezartzeaz gain, gaixotasun horren tratamendua zein zutabetan oinarritu behar den ezarri du, eta horien artean dago elikadura.

Hain zuzen ere, hori dela bide Arartekoak nabarmendu nahi izan du hobekuntzak sartu behar direla bai eskolako jantokien funtzionamenduari buruzko zirkularrean, bai zerbitzuaren lizentzioaren oinarri gisa funtzionatzen duten pleru teknikoetan, betiere ikasleei banakako dieta pertsonalizatua bermatua izateko.

Hobekuntzak lortzearen inguruko kasu edo adibide argi bat **Datuen babesa hezkuntza-eremuan**. **Gidaliburu azkarra** argitalpena da. Erakundearen zenbait esku-hartzeren ondoren argitaratu zen gidaliburu hori, eta gaur egun herriarrek ematen duten kontsulten inguruan erantzuna ematea ahalbidetzen du.

Bukatzeke, aurreko urteko txostenean egin bezala, hezkuntza-arloari buruzko laburpena bukatu aurretik bat egin nahi dugu hezkuntza-komunitateko kide guztiek egin duten esfortzu izugarria eskertzearekin, bai unibertsitatez kanpoko irakaskuntza-mailetan, bai unibertsitate-mailako irakaskuntzan. Horien guztien esfortzuari esker arindu ahal izan da COVID-19aren pandemiak eragindako osasun krisi-egoerak hezkuntza jasotzeko eskubidean izan duen inpaktua, eta posible egin du hezkuntza-jarduera aurrez aurre eta nahiko normaltasunez egin ahal izatea.





II. kapitula

3

Ogasuna

1. Arloa kopurutan

2021ean 150 kexa aurkeztu dira ogasun arloan, eta erakunde honetan izapidetu diren kexa guztien %6,07 izan da hori. Honakoa izan da eragindako administrazioen araberako banaketa:

- Tokiko Administrazioa95
- Foru Administrazioa38
- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza).....3

Aztertzen diren gaiak edo azpiarloak kontuan hartuta, honela sailka daitezke kexa horiek:

- Tokiko zergak.....48
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa.....36
- Tasak.....24
- Foru zergak.....21
- Prezio publikoak 16
- Beste alderdi batzuk5

Urtea ixtean aipatu arloan aztertu ditugun kexen izapidearen xehetasunari dagokionez, 2021eko abenduan honakoa izan da informazio estatistikoa:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
269	131	138	29	57	43	9

2. Kexarik aipagarrienak

Zaila da arlo honetan landutako kexak aukeratzea; izan ere, herritarrek Arartekoari askotariko gaiak ekartzen dizkiote, bai tokiko zergen bai foru zergen arloei eragiten dietenak. Nolanahi ere, aurrera daiteke kexa horietako gehienek tokiko zergen inguruko arazoak mahaigaineratzen dituztela, ziurrenik tokiko administrazioa delako herritarrengandik gertuen dagoen administrazio publikoa.

Tokiko zergapetzearen esparruan, **hiri-lurren balio gehikuntzaren gaineko zergaren** (HLBGZ) eta ondasun higiezinaren gaineko zergaren (OHZ) kudeaketa dira oraindik ere desadostasun gehien sortzen dituztenak.

HLBGZ hautazko zerga bat da, eta, beraz, udalek erabaki egin dezakete ezarri eta eskatu edo ez. Hala ere, tokiko entitate gutxi ez dute erabaki, ordenantza fiskalen bidez, zerga ordainaraztea.

Zuzeneko zerga bat da, printzipioz hiri-lursailek gehienez ere 20 urteko aldiari jasaten duten balioaren gehikuntza zergapetzen duena, eta jabetza edozein titulutan eskualdatzearen ondorioz azaleratzen da, edo lursail horien gaineko edozein lupertze-eskubide erreal eratzean edo eskualdatzean, jaberia mugatzen duena.

2017an, HLBGZ arautzen duten foru-arauak aldatu ziren, gaitasun ekonomikoa adierazten ez zuten egoerak zergapetzen jarrai ez zedin.

2021ean zehar zerga horren inguruan jasotako kexetan argi geratzen da zergadunak ez direla ari modu formalean eta ezarritako epeetan eragiketaren aitortpena aurkeztzen, araua ondo ezagutzen ez dutelako edo aholkularitza profesional egokirik ezagatik, eta, beraz, ez dutela zerga-administrazioan aurkeztzen lursailaren balioaren gehikuntzarik ez dagoela egiaztatzen duen dokumentazioa.

Udalari komunikazio formal hori zergaren arauak ezarritako epean ez egiteak ez du esan nahi ordainketa nahitaez egin behar dutenak babesgabe daudenik eta likidazioa auzitan jar ezin dezaketenik irabazirik egon ez dela frogatuz; izan ere,

errekurtso-fasean, igorritako likidazioa zalantzan jar daiteke, eta dokumentazioa aurkez daiteke, lursailaren balio-gehi-kuntzarik egon ez dela egiaztatzeko balio duena. Dena den, errekurtso hori aurkezteko epea oso laburra da, hilabetekoa likidazioa jakinarazten denetik hasita eta, printzipioz, zerga-kuota ordaintzea eskatzen du.

2021 amaieran, beste auzi bat ireki da zerga horri lotuta, [Konstituzio Auzitegiaren osoko bilkuraren 18/2021 epaia, urriaren 26koa](#) argitaratutakoan. Erabaki horretan, goi-azitegiak, lehenik eta behin, konstituzioaren aurkakotzat eta baliogabetzat jotzen ditu Toki Ogasunak arautzeko Legearen Testu Bateginaren 107.1. artikuluko bigarren paragrafoa, 107.2.a) artikulua eta 107.4. artikulua; bertan, lurralde erki-dean zerga horren zerga-oinarria ezartzeko modua arautzen zutenak. Gero, baliogabetze horren ondorioak mugatu egiten ditu, epaia eman zen egunean gauza epaituaren indarrez edo ebazpen judizial irmoz erabaki ez ziren zerga-obligazioetara. Halaber, epaiak zehazten du egoera finkatutzat joko direla eta, ondorioz, ezingo direla berrikusi, epaia eman zen egunerako aurkaratu ez diren behin-behineko edo behin betiko likidazioak, ezta data horretarako Zergen Lege Orokorreko 120.3. artikuluari jarraituz zuzentzeko eskatu ez den autoliquidazioak ere.

Nahiz eta epai horrek formalki ez dien eragin HLBGZ arautzen duten foru-arauen baliozkotasunari, gai horri lotuta haien arauketa oso antzekoa da, ukatzerik ez dago, eta, beraz, horiek ere aldatu egin dira konstituzio-doktrina horretara egokitzeke. Arau- eta gizarte-testuinguruaren apartatuan xeheago landuko da onetsitako arauketa berria.

OHZren kuota likidoaren gaineko hautazko erreargua aplikatzeak, urtero, arbuio handia sortzen du ukitutako herritarren artean.

Erreargua bizitegi-erabilera duen ondasun higiezinaren kasuetan soilik aplikatzen da, ondasun higiezina subjektu pasiboaren edo, errentamenduz edo lagapen bidez, beste pertsona batzuen ohiko bizilekua ez denean. Zergaren kuotaren ordainagiriarekin batera bidaltzen da. Ondasun higiezinaren gaineko zerga urte bakoitzeko urtarilaren 1ean sortzen da. Data horretan, tokiko entitateek udalerrian kokatutako errolda egiaztatzen dute, eta etxebizitza horietan inor ez badago erroldatuta, zergaren kuota kobratzen da, erreargua eta guzti. Erreargua hori zergaren kuota likidoaren % 150 izan daiteke gehienez Gipuzkoako udalerrien kasuan, eta % 50 Arabako eta Bizkaiko udalerrietan.

Herritarrek desadostasuna adierazten dute, tokiko erakundeek, zenbaitetan, ez baitute onartzen udal-erroldako datuetatik ondorioztatutako *iuris tantum* presuntzioa indargabetzen duten aurkako frogak aurkezterik; beste batzuetan, berriz, errealtateak agerian uzten du, egunerokotasunean, askotariko inguruabar objektiboak eta arrazoizkoak jasotzen direla, inondik inora ere gaitzetsi ezin direnak eta zergaren subjektu pasiboa urtarilaren 1ean (zergaren sortzapen eguna) OHZaren ondorioetarako subjektu pasibo den etxebizitzan erroldatuta ez egotea justifikatzen dutenak.

Mendekotasun-maila guztiak, higiezina zergaren sortzapenetik gutxira eskualdatzea eta antzeko egoerak ez ohi dira ordenantza fiskaletan zehaztuta egon erreargua ez aplikatzea justifikatzeko kausa gisa, eta, ondorioz, udalek ez dituzte aintzat hartzen.

Arartekoa erreargu horren bidezko kasuan-kasuan aztertzearen aldekoa da eta izan da. Erreargua bidezkoa izango da arauak jabetzari ezarritako helburua soziala betetzen badu. Horrenbestez, erreargua aplikatzea ezin da automatizatu kasu bakoitzaren berezitasun orori ezikusierena egiteraino. Hain zuzen, errearguaren giltzarria ohiko bizitoki kontzeptua da.

Data zehatz batean, hain zuzen ere zergaren sortzapen-datan higiezinan inor erroldatuta ez egote hutsak ezin du baldintzatu zergaren xede den etxebizitza okupatu gabe dagoela edo hura ohiko bizilekua ez dela jotzea.

Higiezin bat okupaturik ez egoteak, hau da, etxebizitza bat bizileku moduan ez erabiltzeak, halaberrez dakar etxebizitza horrek modu jarraituan eta denbora tarte arrazoizko batez bizitegi-erabilerririk ez duela egiaztatu behar izatea, eta gainera, gizarteak objektiboki gaitzestea.

Orobat, 2021ean, kostako udalerrietan kokatutako bigarren etxebizitzaren zenbait titularrek Arartekoari helarazi diote ez daudela ados 2021eko ordenantza fiskalak aldatzeko prozesuan tokiko zenbait entitatek haiek aurkeztutako alegazioak berriaz ezestearekin. Haien alegazioen xedea zen erreargu horren aplikazioaren zorroztasuna baretzea.

2020an, etxean konfinatzeaz gain, hainbat itxialdi perimetral ezarri ziren pandemia zabaltzea saihesteko, eta, horietan, etxebizitzaren titularrak ezin izan ziren bigarren etxebizitzara joan, eta ezin izan zituzten horiek lehen bezainbeste erabili ere. Kontuan hartu beharra dago tokiko entitate batzuek errearguaren aplikaziotik salbuetsi egiten dituztela bigarren etxebizitzak, aurreko ekitaldian argindarraren eta uraren kontsumoan atalase jakin batzuk gaintzen badituzte.

Udal-tasen eta prezio publikoen arloan, uraren tasaren kudeaketari lotutako herritarren kezak aipatu beharra dago. Desadostasun gehien sortzen duen alderdietako bat fakturazioarena da. Aipagarria da Ullibarri-Ganboako administrazio-batzordeari bidalitako gomendioa, [2021eko abenduaren 16ko ebazpena](#); bertan, Arartekoak udalerrira baino lurralde-eremu txikiagoko entitate horri eskatu zion ur-zerbitzuko abonatuari ur-tasaren ordainagiriak igortzeko higiezinetan instalatutako kontagailuetan jasotako kontsumoen irakurketa zehatzei jarraituz.

Foru-zergen eta, zehazki, **pertsona fisikoaren errentaren gaineko zergaren** (PFEZ) kudeaketak arazo handiak ekarri ditu Bizkaiko Foru Aldundian, baita zergadun askoren nahigabea ere. Eredua aldatzeak, zergaren aitopanak aurkezteko betebeharra betetzeko eskakizun berriek, zirriborroen akatsek eta aurreko errenta-kanpainan azaleratutako intzidentzia tekniko askotarikoek ekarri dute, besteak beste, Arartekoari herritar askok desadostasuna adieraztea.

Adinagatik, desgaitasun-egoeragatik edo egoera sozioekonomikoagatik arazo gehigarriak zituzten zergadunei zerga-betebeharrak egiten eta betetzen lagundu beharrak, PFEZaren autolikidazioa behar bezala eta epe barruan egiteko, duela hamarkada batzuk foru-ogasunek zergadunei beren bulegoetan laguntza eta arreta pertsonalizatua eskaintzera bultzatu zuen. Nolanahi ere, biztanleria-sektore horiek dira, 2020ko errenta-kanpainan eredu-aldaketaren kalte gehien jasan zutenak; izan ere, aldaketa horrek, zerga-harremana eraldatzeaz gain, PFEZaren aitortpena aurkezteko modalitateak ere mugatu ditu, ez baita eskaintzen aitortpenak bulegoetan aurrez aurre aurkezteko aukerarik –eskatu duten herritar guztientzat–.

Kudeaketa-eredu berriak zergadunak behartzen ditu PFEZaren aitortpena **Bizkaiko Foru Aldundiaren** egoitza elektronikoen bitartez aurkeztera, emandako zirriborroetik abiatuta. Zirriborroa telematikoki bakarrik eskura daiteke.

Horrez gain, ereduak aurreikusten du aitortpenak eta haren zuzenketak edo administrazio-bidean jarritako kasuan kasuko errekurtsioak baliabide elektronikoen bidez aurkeztu daitezke soilik, zehazki, Bizkaiko Foru Aldundiaren egoitza elektronikoen bidez, erreklamazio ekonomiko-administratiboei buruzko prozedura bat denean izan ezik.

Azkenik, ezarritako eredu berriak zergadunen jarduketak Bizkaiko Foru Aldundiaren egoitza elektronikoen egindakotzat jotzen ditu, bertara zuzenean sartutakoan ez ezik –eta horretarako zergadunak identifikazio elektronikoko sistema bat erabili behar du–, baita gailu mugikorretan erabiltzeko gaitutako kanal telematikoak edo software-aplikazioak erabiltzen direnean ere.

Bizkaiko Foru Aldundiko arduradun gorenek adierazi dute eredu mantentzeko asmoa dutela, baina konpromiso publikoa hartu dute aurrez aurreko arreta indartzeko 2021 ekitaldiko errenta-kanpainarako.

Zerga-administrazioaren funtzionamenduari dagokionez, adierazi behar da aurkeztutako errekurtsioak eta erreklamazioak dagokion epean berariaz ez ebaztea dela, erreklamazio askotan, herritarrek Arartekora jotzeko arrazoi nagusia.

Azkenik, aipatzekoa da oraindik ere zerga-administrazioetako **aurrez aurreko arretan** mugak badaudela, oro har. Horrek ez du soilik administrazioekiko harremana zailtzen, eragina du ere zergadunek jasotzen duten arretaren kalitatean eta haien defendatzeko eta errekurtsioak aurkezteko egiazko aukeretan.

Gogoan izan beharko litzateke arrakala digitalak eta sinadura elektronikorik ezak, zerga-zerbitzuetara joan ahal izateko aurretiazko hitzordua eskatu beharrezkin batera, eragina dutela zerga-obligazioak betetzean eta errekurtsioak garatu eta behar bezala aurkezteko egiazko aukeretan.

3. Arau- eta gizarte-testuingurua

2021. urtearen ezaugarrietako bat izan da foru-ogasunen diru-bilketek pandemiaren aurreko emaitza onak gainditu dituztela. Gainera, 2021ean **Ekarpenen Legea** onetsi da, eta Ekonomia Itunaren Legean zerga itundu gehiago sartzeko erabakia ere bai. Horrez gain, argindarraren prezioa inoiz ez bezala igo denez, **erabaki da aldi baterako murriztea etxeko kontsumitzaileek ordaindutako argindarraren prezioaren balio erantsiaren gaineko zergaren (BEZ) tasa**

Nabarmenezkoa da ere Konstituzio Auzitegiak HLBGZri lotuta izandako jurisprudenzia aldaketa, 2021eko urriaren 26ko epaian islatutakoa.

Aurreratu denez, xedapen horiek konstituzioaren aurkakotzat jotzeak eta, horrenbestez, baliogabetzeak, eragin egin dio Toki Ogasunen Legeak zerga horren zerga-oinarria zehazteko ezarritako kalkulu-metodoari. Hori dela eta, xedapen berriak onetsi behar izan dira lurralde erkideko konstituzio-doktrina horretara egokitzeko zergaren arauketa. Egokitzeko behar hori agerian geratu da ere EAEn zerga hori arautzen zuten hiru zerga-arauei lotuta. Egindako aldaketak presaz onetsi ziren, eta indarrean sartu ziren lurralde historikoetako aldirietan argitaratu ziren egunean bertan: 2021eko azaroaren 17an⁷.

Auruketa berriaren asmoa da, 2017an foru-arauetan egindako aldaketei jarraituz, ez zergapetzea lursailen balioa handitu ez den egoerak, interesdunak hala eskatuta egiaztatu denean. Horretarako, interesdunak epe barruan egin behar du eskualdaketaren aitortpena eta eskualdaketa eta eskuratzea justifikatzeko tituluak aurkeztu beharko ditu.

Hau da, ez da zergaren mendean egongo baldin eta interesdunak hala eskatuta frogatzen bada ez dela balio gehikuntzarik egon lursailen eskualdatzeko eta eskuratzeko egunetan zituen balioen arteko diferentzia. Horretarako, aintzat hartu behar da lursailen balio hauen arteko handiena: eragiketa jasotzen duen tituluko eta, hala badagokio, zerga-administrazioak egiaztatutakoa; horrez gain, balio horiek zehazteko ez da posible izango eragiketa horiek zergapetzen dituzten gastuak edo tributuak zenbatzea ezta denbora igaro izanagatik eguneraketarik egitea ere.

Lursailen balio zehatzik ez badago, lurzorua eta eraikuntza dagoen eskualdaketetan, lurzorua baliotzat joko da, arauak berariaz hori aurreikusten duelako, zergaren sortzapen-egunean ondasunaren katastroko guztizko balioari

⁷ – **7/2021 Foru Dekretu-Araua, azaroaren 16koa**, Hirilurren Balio Gehikuntza ren gaineko Zergari buruzko uztailaren 5eko 16/1989 Foru Araua Konstituzio Auzitegiaren jurisprudenzia egokitzeko (GAO 220, 2021-11-17).

– **Foru Gobernu Kontseiluaren 8/2021 Zerga premiazko araugintza dekretua**, azaroaren 16koa. Aldatzea hiri lurren balio gehikuntzaren gaineko zergaren araudia, Konstituzio Auzitegiaren 2021eko urriaren 26ko epaira egokitzeko (ALHAO 131, 2021-11-17).

– **7/2021 Foru Dekretu-Arauemaila, azaroaren 16koa**, honen bidez, Hirilurren Balioaren Gehikuntzaren gaineko Zergari buruzko 1989ko ekainaren 30eko 8/1989 Foru Araua egokitzen da, Konstituzio Auzitegiak zerga horri dagokionez berriki hartutako erabakia dela eta (BAO 221, 2021-11-17).

lotuta lursailaren katastro-balioa adierazten duen proportzioa aplikatzen lortutakoa. Proportzio hori eskualdaketa-balioari eta eskuratze-balioari aplikatu behar zaie.

Halaber, zerga-oinarria zehazteko modua ere aldatu da, hiezinen merkatuaren egiazko egoerara egokitu dadin, eta, kasu batzuetan, udalek lurzoruaren katastro-balioak behe-rantz zuzentzeko aukera aintzatetsi da.

Presazko dekretuek, gainera, gehieneko koefiziente berriak ezartzen dituzte, lursaila eskuratu zenetik igarotako urte kopuruaren arabera aldatzen direnak. Koefiziente horiek urtero berritu behar dira, salerosketetako prezioen eboluzioaren arabera. Horri lotuta nabarmentzekoa da hemendik aurrera zergapetu egingo direla urtebete baino gutxiagoko eskualdaketatik azaleratutako gainbalioak.

Orobat, arauak aurreikusten dute gehieneko koefizienteak zuzenean aplikatzea baldin eta udal-ordenantza fiskaletan onetsitako koefizienteak handiagoak badira sortzapen-aldia- ren arabera foru-arauak gehieneko gisa ezarritakoak baino, foru-arauetako aldaketak indarrean sartzearen ondorioz.

Trantsizio-aldia oso garrantzitsua izango da. Tokiko entitateek beren ordenantza fiskalak zerga-arauketa berrira egokitu behar dute, 6 hilabeteko epean. Ordenantzen egokitzapen horiek indarrean sartu arte, aplikagarria izango da dekretuetan xedatutakoa, xedapen iragankorrean egindako zehaztapen eta guzti.

Nolanahi ere, arauketa berriaren nobedade nagusia da zerga-karga guztia egiaz lortutako balio-gehikuntzari egokitzeko aukera jartzearena. Aurreikuspen horrekin, zerga-oinarria ezartzeko sistema objektiboa aplikagarria izango da subjektu pasiboak erabiltzen ez duenean zerga-karga egiaz lortutako balio-gehikuntzara egokitzeko aukera.

Horrenbestez, egiaz lursailaren balioa handitzen bada eskualdaketatik, zerga oinarria zehazteko metodora jo beharra dago. Dena den, oro har, aurreko sistema objektiboa aplikatzen jarraituko da, eta subjektu pasiboak balio-gehikuntzaren zenbatespen zuzenaren sistema berriaz hautatzen duenean bakarrik hartuko da zerga-oinarritzat lursailaren balio-gehikuntza horretatik lortutako zenbatekoa.

Beste era batera esanda, arauak balio-gehikuntzaren zenbatespen zuzenak baimentzen ditu, baina zergapekoari egozten dio zerga-oinarria zehazteko sistema hori aktibatze karga; beraz, hark eskatu beharko du, eta horretarako eskualdaketatik eratorritako lursailaren balio-gehikuntza zehatza frogatzeko agiriak aurkeztu beharko ditu.

Zergaren arauketa berriak diseinatutako sistemaren konplexutasunak ez du lagunduko, ziurrenik, zerga-figura horri lotutako auzi kopuru ugaria.

Horri lotuta, kontuan hartu beharra dago HLBGZren inguruan jasotako keza askotan argi geratzen da zergadunak ez zirela ari modu formalean eta ezarritako epeetan eragiketaren aitorpena aurkezten, araua ondo ezagutzen ez zutelako

edo aholkularitza profesional egokirik ezagatik, eta, beraz, ez zutela zerga-administrazioan aurkezten lursailaren balioaren gehikuntzarik ez dagoela egiaztatzen duen dokumentazioa.

Udalari komunikazio formal hori zergaren arauak ezarritako epean ez egiteak errekurtsio fasean adierazten zuen zerbait kale egiten ari zela, nahiz eta ez zuen galarazten interesdunek likidazioa auzitan jartzea. Ezin da ahaztu zerga-likidazio bati errekurtsioa aurkezteko epea oso laburra dela, hilabetekoa jakinarazten den unetik eta, printzipioz, likidaziotik eratorritako zerga-zorren zenbatekoa ordaindu beharra dagoela, hura auzitan jarri arren.

4. Arloko jardueren laburpena

Espainiako Konstituzioak 31.1. artikuluan honako hau xedatzen du: *“Guztiek gastu publikoei aurre egiten lagunduko dute, bakoitzak bere ekonomia-ahalbidearen arabera; horretarako, zerga-sistema zuzena ezarriko da, berdintasun- eta progresibitate-printzipioetan oinarriturik; sistema hori ez da inoiz konfiskagarri izango.”*

Azpimarratu behar da errekurtsioak ebazteko epearen barnean berriazko **erantzun** arrazoiturik **ez emateak** administrazioaren funtzionamendu zuzenaren kontrako prozeduraren patologia nagusietako bat izaten jarraitzen duela.

Hori dela eta, garrantzitsua da erreklamazioak ebazteko epeak murrizteko beharrezkoak diren neurriak hartzea. Izan ere, herritarrei ondorio kaltegarriak eragiten dizkie administrazioak beren eskaeren gainean zer asmo duen ez jakiteak.

Foru-ogasunak gero eta obligazio orokorragoa ezartzen ari dira, bereizketarik gabea, harreman elektronikoa izatekoa. Dena den, ezberdintasun handiak daude hiru lurralde historikoen artean, baina, dena dela, ukazina da zerga-prozedurarako kudeaketa elektronikoen aurrerakuntza.

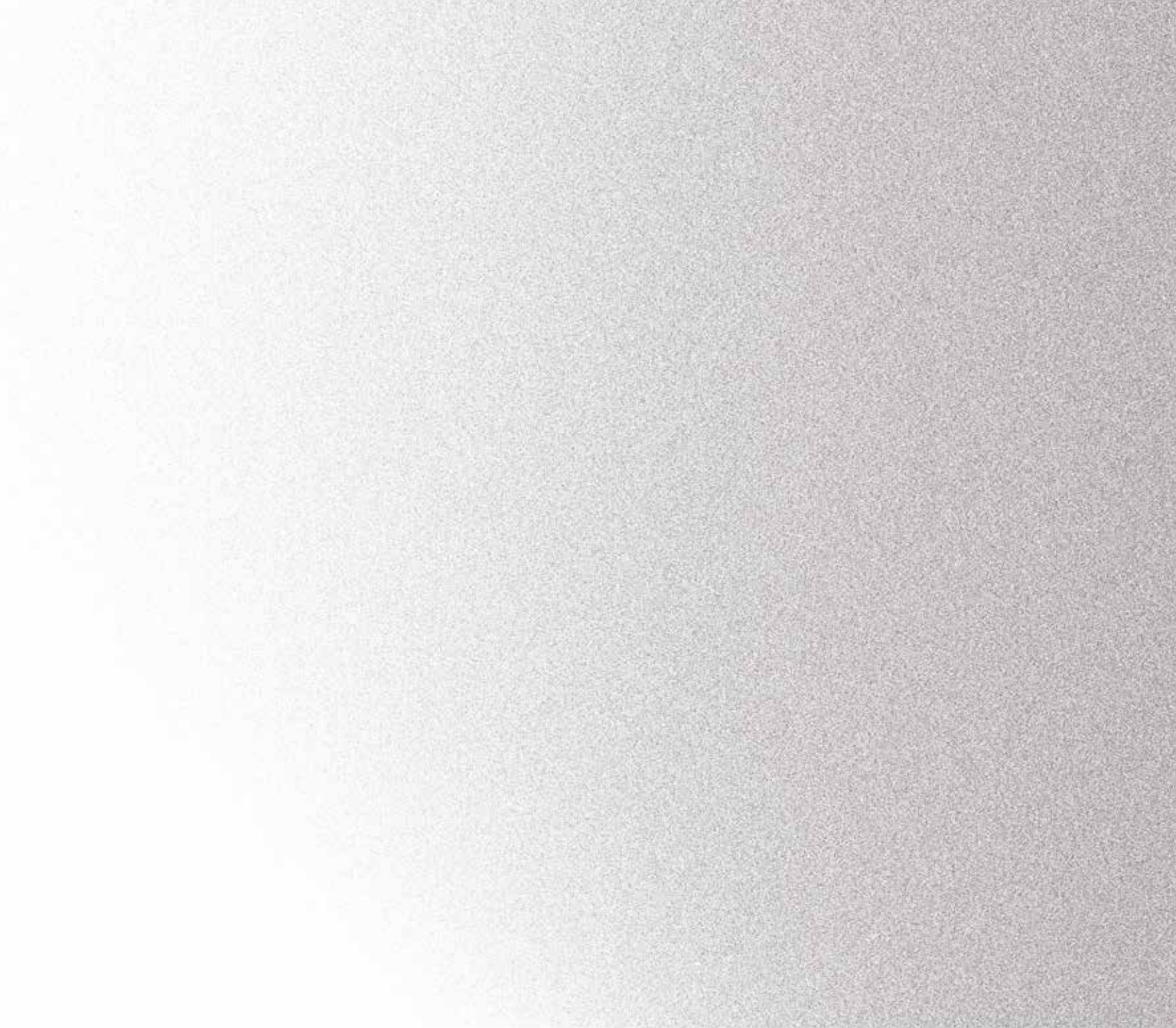
Hain zuzen, paradoxa bat ari da gertatzen: administrazio-prozedura erkidearen mendeko administrazio-harremanetan herritar partikularrek eskubidea dute administrazio publikoekin harremana izateko bitartekoa hautatzeko eta, aldiz, zerga-arloan, antolamendu juridikoko sektore tekniko eta konplexuenerako batean, partikular horiek beraiek aukera horretarako eskubiderik gabe gelditu dira, eta obligazioa ezarri zaie aitzakiarik gabe zerga-administrazioarekin harremana elektronikoki izateko zerga-obligazioak garaiz eta behar bezala betetzeko. Neurri hori, batzuetan, zergadunen adinari, prestakuntza-mailari eta beharrezko teknologiak eskuratzeko egiazko aukerei batere erreparatu gabe hartu da, eta haien trebezia eta ahalbidea telematikoko kontuan hartu gabe. Halaber, hori egitean ez da tamainako eskaini laguntza substantibo eta teknikorik, sortutako arazoak eta intzidentziak azkar eta erraz ebazteko modukorik, eta foru-bulegoetan ez da eskuragarri jarri prozedura horiek era egokian egin ahal izateko ekipamendurik, teknologiarik eta laguntzarik.

Arartekoa bat dator Jorge Fondevilak⁸ gai horien inguruan egindako hausnarketekin, eta uste du **e-administrazioa** eta bitarteko elektronikoen erabilera ez litzatekeela bere horretan helburu bat izan behar, baizik eta administrazio-prozedurak aplikatzeko beste bitarteko bat.

Bitarteko elektronikoen funtsezkoak dira administrazio efikaz eta efizienteak lortzeko tea, horregatik, nahitaez erabili behar dituzte. Hala eta guztiz ere, beharrezkoa da ere kontuan hartzea administrazio publikoak, ogasunak nahitaez parte diren esparrua, herritarren zerbitzura egon behar direla, eta ez alderantziz.

Zergadunak, ezeren aurretik, herritarrek dira, zerga-obligazioak betetzea era irisgarrian, aurrez aurre hala behar badute, azkarrean, soilean eta, batez ere zailtasun edo kostu gehigarririk gabe planteatzea nahi eta behar dutenak. Botere publikoei dagokie, zaila bada ere, oztopoak kentzea, norbanakoen berdintasuna erreal eta eraginkorra izan dadin, eta, horregatik, erraztu egin behar dute herritar guztiek parte hartzea jarduera ekonomikoan, zerga-bilketatik bereizi ezin dugun esparru horretan, besteak beste.

⁸ Jorge Fondevila Antolín *La obligación de utilización de medios electrónicos en los procesos selectivos ciudadanos o súbditos*. Pertsonak eta Antolakunde Publikoak kudeatzeko Euskal Aldizkaria, 20/2021 zk., 88-111 or.





II. kapitula

4

Gizarteratzea

1. Arloa kopurutan

2021ean zehar gizarteratzearen arloan 508 kexa espediente izapidetu dira, alegia, erakunde honetan izapidetutako kexa guztien %20,57. Horietatik 267 emakumeek aurkeztu zituzten, 232 gizonen eta 9 kolektiboek. 2020an 497 kexa espediente izapidetu ziren, beraz, aurreko urtearekin alderatuz, kopurua %2,2 gehitu egin da.

Aurreko urteetan bezala, **erreklamazio gehienak** diru-sarrerak bermatzeko eta gizarteratzerako **abenduaren 23ko 18/2008 Legearen** ondoriozko prestazio ekonomikoen (batez ere diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren) kudeaketa publikoari lotuta daude, herritar asko ez baitaude ados horiek kudeatzeko moduarekin. Kexa horiek Eusko Jaurlaritzako Lan eta Enplegu Sailarekin dute zerikusia, hain zuzen ere, Lanbiderekin, hori baita prestazio ekonomikoak kudeatzen dituen antolakundea.

lazko txostenean aipatu zen kexen edukia aldatu egin zela COVID-19arengatik; kexetan gehiago aipatzen ziren gizar-teratzearen zaurgarritasuna eta ziurgabetasuna eta benetako kezka azaltzen zuten aurreko arretaren mugen ondoriozko zailtasunen inguruan.

2021ean jasotako kexek ere argi uzten dute gizarte arazoak areagotu egin direla. Kanean bizi diren pertsonen kexak gehitu egin dira; pertsona batzuk elkarrekin bizi ziren kokalekuetako kaleratzeen inguruko kexak egin dituzte; kexa eta kontsulta askotan azaltzen zen egoitza-baliabideak behar zirela gizarte bazterketa egoeran dauden edo osasun mentalari lotutako arazoak dituzten pertsonentzat; kargupean seme-alabak dituzten emakume asko etorri dira etxetik kaleratuko zituztenaren beldur zirelako, eta abar. Adierazle horiek guztiek erakusten dute gizarte bazterketa eta egoitza egoerak larriagotzen ari direla.

Administrazioen arabera, kexak modu honetan banatzen dira:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritzak)436
- Tokiko administrazioa.....40
- Foru administrazioa.....8

Gizarteratzearen alorrean jasotako kexen gaien azpiarloan arabera, honako sailkapena egin daiteke:

- Diru-sarrerak bermatzeko errentari buruzko eta gizarteratzearen legean jasotako prestazio ekonomikoak (diru-sarrerak bermatzeko errenta, etxebizitzarako prestazio osagarria eta gizarte behar larrietarako laguntzak).458
- Gizarte bazterkeria egoeran dauden pertsonentzako prestazioak eta zerbitzuak.....32
- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura 15
- Herritarren eskubideak3

Bestalde, administrazioen eta Arartekoaren lankidetzari eta **erantzuteko epeei** dagokienez eta kontuan hartuz Arartekoa sortzen eta arautzen duen otsailaren 26ko 3/1985 Legean aurreikusita dagoela informazioa lehenetsunez eta berehala emango dela, azpimarratu behar da Eusko Jaurlaritzaren Lan eta Enplegu Sailean atzerapenak gertatzen direla **erakunde honek egindako lankidetzaren eskarrietan**. 2021ean ez da gertatu 2020ko hobekuntza-joerarik, eta horrenbestez, 2021 bukatzean kezka handia zen Arartekoak Lanbide-Enpleguaren Euskal Zerbitzuari bidalitako lankidetzaren eskariei eta gomendioei erantzuteko atzerapena. Hala ere, Lanbideko eta Arartekoko langileek 2021eko azaroan izandako bileran (aurrerago 4.2.2 epigrafean aipatuko den moduan), Arartekoak esan zuen 2022an erantzuteko epeak murriztu nahi dituztela eta urtea bukatzean horri lotutako aurrerapenak ikusi ditugu. Atzerapen horietaz gain, herritarrek Lanbideren ebazpenen

aurka aurkeztutako aukerako berraztertzeo errekursoak ebazten ere atzeratu egiten dira, izan ere, ia kasu gehienetan, urtebete baino gehiago behar izaten dute erantzuteko. Horri lotuta, Arartekoak esan du erantzute-aldiak murriztu behar direla, izan ere, atzerapen horiek arrisku-egoeran edo gizarte bazterketa egoeran dauden pertsonen bizitzetan ondorioak dituzte. Beste administrazio publikoei dagokienez, ez dago informazio adierazgarririk. Bilboko Udalaren kasuan, erantzuteko epeetan azkar jokatzeko jarraitzen dute, eta erantzunak gainera zehatzak direnez, Arartekoak, Eusko Legebiltzarreko goi komisionatu gisa dagozkion funtzioak egin ditzake.

2021ean, aurreko urteko txostenetan aipatu moduan, berresten dugu garrantzitsua dela **Lanbideko bulegoek** arrisku-egoeran edo gizarte bazterketa egoeran dauden pertsonen zuzendutako **informazioa eta komunikazioa** hobetzea.

Arartekoaren herritarren arretarako bulegoetan kezka ikusten dugu Lanbideko erabiltzaileek ez dutela oinarriko izapideei buruzko informaziorik eta ez dutela informazio nahikorik bete behar dituzten betebeharrak buruz. Gainera, zailtasun handiak dituzte jakinarazpenak ulertzeko, batzuetan ez dituztelako hizkuntza koofizialak maila horretan menperatzen. Horregatik guztiarengatik izapideak, betebeharrak edo entregatu beharreko agiriak zeintzuk diren ulertzen akatsak gertatzen dira eta gainera, Lanbideko bulegoetara behar direnak baino bisita gehiago egiten dira eta kasu larrienen prestazio ekonomikoak jasotzeko eskubidea eten edo azken-du egiten da.

Erakunde honi jakinarazi zaionaren arabera, Lanbideko bulegoek herritarren informazioa eta arreta hobetzeko proposamenak martxan jarriko dituzte, eta neurri hori aldekatzat jotzen dugu.

Ikusirik DSBEaren titular eta onuradun direnen zaurgarritasun larria, Arartekoaren ustez guztiz garrantzitsua da pertsona horiek inguruabar pertsonalei eta hizkuntza interpretatzeko beharrei erantzun ahal izateko informazio egokia jasotzea. Arreta hobetzen denean kontuan hartu beharko dira arrakala digitalari aurre egiteko administrazio elektronikotik eratorritako eskakizun berriak.

Horri lotuta, Arartekoak [Arartekoaren 4/2020 gomendio orokorra, 2020ko azaroaren 5ekoa](#) (*Herritarrenganako arreta indartzeko beharra, administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideak baliatzean kalteak saihesteko eta bazterkeria digitalaren kontra borrokatzeko neurriak hartzeko larrialdi egoeretan, COVID-19aren pandemiaren ondoriozko egoeretan, besteak beste*), eta orain dela gutxi ["Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak. Euskal administrazio publikoetarako aplikazioa"](#) txosten berezian azaldu du beharrezkoa dela herritarrei babesa eta laguntza ematea zaurgarritasun digitaleko egoeran egon daitezkeen pertsonen dagokienez.

Lanbidek esan du gai horri erantzuteko zenbait formula aztertzen ari direla. Adibidez, telefono bidez arreta emateko protokolo bat diseinatu dute eta KZguneak euskarri- eta arreta-zerbitzu bat du udalerriz gertatzen. Gainera, KZgunearekin akordio bat dago enplegu-bilaketan prestakuntza digitala emateko.

Berritasun gisa, aurreko **bizitzeko gutxieneko errentaren (BGE)** emakida-ebazpenak eta horren izapidetzean informazio- eta dokumentazio-eskakizunak jaso ditugu. Arartekoak Herriaren Defendatzailearen bulegora bidali ditu 2020ko irailean kudeaketa-gomendioa sinatu aurretik entregatutako eskariak. Kudeaketa-gomendioa ezarri ondoren, BGEren eskariaren ebazpenaren atzerapenari buruzko kezka izapidetuta dira, eta horrek gehitu egin ditu BGEri berari edo laguntza horrek DSBEarekin eta bestelako prestazio ekonomikoekin duen bateragarritasunari buruzko kontsulta- eta kexa-kopurua.

Bukatzeko, sarrera honetan aipatu behar da oraindik egiteko dagoela Diru-sarrerak bermatzeko eta gizarteratzeko legearen **araudi-aldaketa**. Hala ere, 2021ean jakin dugu lege aurreproiektuaren izapidetzea oso aurreratuta dagoela, eta beraz, litekeena da 2022an araudi-testu berria eskuragarri egotea.

Segurtasun juridikoa behar izateari buruzko kezka **etxebizitzarako prestazio ekonomikoari** ere eragiten dio, izan ere, onesteke dago Etxebizitzaren ekainaren 18ko 3/2015 Legearen garapen-araudia, eta horrek ziurgabetasun juridikoa sortzen du aplikatzekoak diren prozedurei eta araudiari dagokienez. Etxebizitzaren arloan prestazio horren kudeaketan segurtasun juridikoa ematen duen araubide orokorrik ez egoteak sortzen dituen zailtasunak aipatzen dira.

2. Kexarik aipagarrienak

Atal honetan Arartekoak egindako jarduketak batzuk eta administrazio publikoei gizarteratzearen arloko zerbitzuei eta prestazio ekonomikoari buruz bidali dizkien ebazpen batzuen edukia azalduko dugu.

2.1. Gomendio gehienak Eusko Jaurlaritzaren Lan eta Enplegu Sailari bidali zaizkio. Beste urte batzuetan bezala, 2021ean agiri bat idatzi da DSBE/EPOaren arloko gomendio eta iradokizunekin, [2021eko bilduma-txostena](#) hain zuzen ere.

Horietatik guztietatik (12) 6 ez dira onartu, 2 erantzuteke daude, **3 onartu egin dira eta 1 kontuan hartuko da hurrengo araudi-aldaketan**, Arartekoari jakinarazi zaionaren arabera.

Lan eta Enplegu Sailari zuzendutako kexa-espeditenteen izapidetzeetan aurreko urteetan baino kexa-espeditente gehiagok jaso dute aldeko ebazpena. Horrekin ondoriozta dezakegu 2021ean aurrerapen garrantzitsua gertatu dela beste urte batzuekin alderatuta.

Hala ere, **33 espeditentetan prozedura sinplifikatua** ezarri behar izan da. Prozedura hori erabiltzen da litis-a Arartekoaren ebazpenen xede izan duten kexa-espeditentetan eta erakunde bietako langileen artean eztabaidatuak izan direnetan, Lanbidek Arartekoaren oharrak eta iritzia onartu ez arren. Espediente horiek aurreko bukatu dira eta, horietan, desadostasunak azaldu dira gai hauen inguruan: mailegu bat diru-sarrera ez-ohikotzat jotzea; jatorri-herrialdeko ondasun-ziurtagiri bat aurkeztu behar izatea; DSBE/EPOaren onuradun izateari utzi zioten pertsonen zor bat betearazpen-bidera bidaltzea; zorraren zatikatzea ukatzea; jakinarazi

gabe EAEtik ateratzea; DSBE/EPO azkentzea polizia-txostenaren arabera bizileku eraginkorrik ez egiaztatzearen; ezkontidea ez elkartzeagatiko azkentzea eta DSBEaren titularraren aldeko kredituaren zenbateko osoarekin atzerapenak konpentsatzea.

2.2. Aurretik aipatu moduan, aurten **kexa-espeditente gehiago konpondu dira**, bai izapidetze-prozesuan bai beraztertzeko aukerako errekurtsioaren fasean. Horien artean, hurrengoak dira azpimarragarri:

Lanbidek erabaki zuen ondorioz gabe uztea DSBEa jasotzeko eskubidea etetea, egiaztatu ondoren eskatzailea Euskadin zegoela, baina ez zuela itzuli zenaren berri eman. Beste espeditente batean etetea indargabetu zuen egiaztatu ondoren gerora sortutako arrazoi batengatik eskatzailea ezin izan zela Lanbideren bulegora joan. Pertsona baten kasua ere konpondu ahal izan zen, DARDE⁹ berritzeko hitzordua berritze-eguna baino lehen eskatu arren data horren ondoren joan zena bulegora.

Pertsona batek kexa-idazkia aurkeztu zuen existitzen zenik ez zekien zor batengatik 6.192,49 euro kendu zizkiotenean kontu-korrontetik. Zor horren jakinarazpen-prozeduran faltak egon zirenez, betearazpen-biderra bidaltzea ezeztatzeaz gain, zorra preskribitzea erabaki zuten. Zorra preskribatutzat deklaratzegatik konpondu diren kexa-espeditente ugari ere dira.

Beste kexa-espeditente batean Lanbidek ezeztatu egin zuen DSBEaren eskubidearen azkentzea; horren arrazoia izan zen eduki ekonomikodun eskubide bat baliozkotzat ez jotzea, logela baten azpierrezariak logela utzi zuelako eta DSBEaren titularrak hilabete bat egon zelako logela alokatu gabe. Lanbidek azkentzearen ondorioz sortutako atzerapenak onartu zizkion.

Beste kexa batean, Lanbidek DSBE azkendu zuen bere ustez ez zelako baliatu seme-alaben elikagai-pentsioaren eskubidea, izan ere, ez zuen aurkeztu elikagai-pentsioaren kobrantza-agiria hitzarmen arautzailean jaso bezala, baina, pensioa diruz ordaindu zuela egiaztatu zuen. Pentsioaren kobratzea agerian utzi ondoren, Lanbidek DSBEaren ordainketa martxan jarri zuen berriz ere. Kexa-arrazoi horrek espeditente gehiagori eragin die baita ere, eta adibidez, batzuk konpondu egin ziren Lanbidek egiaztatu zuenean pensioaren zenbaketa baliozkotzat jo zela DSBEaren beste espeditente batean bi gurasoak jasotzaileak zirenean.

Jurisprudentziarekin eta Arartekoaren zenbait ebazpenekin bat, Lanbide onartzen ari da dokumentazio berria aurkezteko betekizunak betetzea egiaztatzen duen aukerako berraztertzeko errekurtsioaren ebazpen-fasean (beste batzuen artean [Arartekoaren 2021eko uztailaren 13ko Ebazpena](#)).

Beste espeditente batean prestazioen erreklamazio bat berrikusi zen. Erreklamazio horren oinarria hasieran baliozkotzat jo zuten baina datu okerrak zituen agiri bat zen.

⁹ DARDE. Lanbidek ematen duen alta- eta enplegu-eskariaren berritze-agiria. Pertsona batek enplegu eskatzaile gisa izena ematen duenean ematen da.

Beste kexa batean, Lanbidek azkenean herritarrari DSBE aitortu zion errolda-betekizuna betetzen ez zuen arren, izan ere, egiaztatu zuen Euskadiko espetxe batean zigorra bete zuela.

Jaraunspenak banatzearen prozedurak gastu handiak sortzen ditu, inbentario-onurarako onartu arren baita ere, eta horregatik, gizarte bazterketan dauden pertsonak atzeratu egiten dute eragiketa juridiko hori. Horren ondorioz, batzuetan DSBE eteten da eduki ekonomikoa duen eskubide bat ez baliatzearen. Kexa-espeditente batean arazo hori konpondu ahal izan zuten, egiaztatu ondoren pertsona oinordetzan jasotako ondasun higiezin bizi zela.

Zenbait kexa jaso ditugu azkentze-epaiekin zenbatzearen datari dagokionez, arrazoia aurretiaz bi etete egotea izan denean. Urtea zenbatzen hasteko eguna azkentzea erabakitzen den egunaren menpekota izatean, hau da, prestazioaren ordainketa eten den eguna kontuan hartu gabe, aurreikusitako etete-urtea luzatu egiten zen zenbait espeditenteetan nahiz eta jokabidearen balio-galera handiagorik ez egon. Lanbidek erakunde honi erantzun dio zenbatzen hasteko unea gertaera eragilea dela, hau da, ordainketa moztzen den bigarren etetetik aurrera zenbatzen hasi behar dela.

Genero-indarkeriaren biktimak diren emakumeen inguruarik bereziak jorratu zituen Arartekoak **2020ko urtarrilaren 10eko Ebazpenean**. Ebazpen horretan, erakunde honek gomendatzen zuen kontuan hartzeko emakumeek sufritzen duten indarkeria matxista DSBEaren titular izateko betekizuna interpretatzean eta eduki ekonomikoa duen eskubide bat baliatzearen betebeharrean, eskatuz bere bikotekide ohiari galdatzeko pensio osagarria edo elikagai-pentsioa. 2021ean kexa-espeditente batzuetan egiaztatu dugu Lanbidek baloratu egin dituela genero-indarkeriaren biktimak izatea. Hala, espeditenteetako batean ezeztatu egin du 22.302,97 euroko zor bat, eta beste batean 28.288,92 eurokoa.

2.3. Epigrafe honetan DSBEari eta EPOari lotuta jaso ditugun **kexen edukia** eta Arartekoak Lanbideri horiei buruz emandako iritzia azalduko ditugu:

Diru-sarrerak bermatzeko eta gizarteratzeko legetik eratorritako prestazio ekonomikoak ukatzean, etetean eta azkentzeari eragiten dioten kexak

2.3.1. Arartekoak Lanbideri jakinarazi dio garrantzitsua dela **herritarrei ematen zaien arreta hobetzea**, bereziki, osasun mentala duten, hizkuntza-zailtasunak dituzten edo gizarte bazterketako prozesu larrietan dauden pertsonak direnean. Arazo horiek jorratzea konplexua denez, beharrezkoa da zerbitzu-ereduak prestakuntza eta jarraibide espezifikoak izatea gizarte bazterketaren ondoriozko zaugarritasunari eta zailtasunei erantzuteko, izan ere, askotan, horiekin batera osasun mentalari lotutako arazoak gertatzen dira. Horrez gain, zenbait kolektibok sufritzen duten diskriminazioa kontuan hartu behar da baita ere. Beste sistema batzuekin koordinatzea ezinbestekoa da, besteak beste Gizarte Zerbitzuen Sistemarekin. [Arartekoaren 2021eko abenduaren 20ko Ebazpenean](#)

detektatutako gabeziak aztertu eta hobekuntza-proposamenak egin ziren.

Herritar batek bere Lanbideko bulegoko orientatzailearen **identitatea eskatzearen** bidez kotasunari buruzko kontsulta egin zuen. Arartekoaren ustez, identitatea eskatzea posible da Administrazio publikoen administrazio prozedura erkidearen [urriaren 1eko 39/2015 Legearen](#) 53.1 b) artikuluan oinarrituta, horrela bermatzeko langileen antolamendu-tresnak guztiz gardenak direla. Hala ere, ezin da eskatu langileak babes bereziko egoera batean daudenean eta beraien identitatea jakinaraztea arriskutsua izan daitekeenean, eta beraz, Lanbidek ukatzearen zioak justifikatu ahalko lituzke.

2.3.2. Arartekoak Lanbideri berretsi dio eskubide bat ukatzen, eteten edo azkentzen duten ebazpenetan prozedura-berme batzuk errespetatu behar direla. [2021eko uztailearen 13ko Ebazpenean](#) azpimarratu zuen garrantzitsua zela **probaldi** bat irekitzea judizio-elementu guztiak izateko. Halaber, esan zuen garrantzitsua dela bulegoetako erregistroan entregatzen diren agiriak deskribatzea eta araudian ezarrita dagoen eskumena (APELen 73.3 artikulua), hau da, ezeztea erabakitzen duen ebazpen-egunera arte interesduinak egokitzen jotzen dituen agiriak aurkeztea.

Gainera, Arartekoak zenbait ebazpen bidali ditu Lanbidera gogorarazteko administrazio-errekurtsoen fasean **agiriak aurkeztea** baimendu behar duela, albo batera utzita ebazpen-fasean agiri hori aurkezteko aukera egotea, eta hori guztia doktrina jurisprudenzialarekin bat. Horren arabera, APELen ezarritakoak betez, aukera dago elementu berriak entregatzeko (aurretik aipatu den Arartekoaren 2021eko uztailearen 13ko ebazpena).

Arartekoak berretsi du beharrezkoa dela behar bezala egiaztatuta jasotzea enplegu bat edo prestakuntza-eskaintza bat ukatzeagatik DSBE azkentzea ebazten duten prozedurarako **jakinarazpenak**. Horrekin lotuta, ez da nahikoa enpresa kolaboratzailearen bertsioa, izan ere, ez dago euskarririk egiaztatzeko elkarrizketa benetan gauzatu dela, [Arartekoaren 2021eko urriaren 5eko Ebazpena](#).

Beharrezko argitasunarekin **etetearen iraupena** arautzen duen araudi-esparrurik ez egotea Arartekoaren esku-hartze askoren muina izan da. [Arartekoak txosten-diagnostiko bat](#) egin zuen 2017an DSBE eta EPO prestazioen kudeaketa hobetzeko proposamenekin, eta agiri horretan zorrotasunez aztertu zen legezko zehaztapen horren falta. Aurten egin dugun gomendio batean aztertu eta zalantzan jarri dugu nola mugatzen den etetearen iraupena. Hain zuzen ere, [Arartekoaren 2022ko otsailaren 2ko Ebazpenean](#)¹⁰.

DSBE baten azkentzea erabakitzekeo jarraitu den prozedura bat ere zalantzan jarri zen. Prestazioaren indarraldian etete labur bat ezarri ondoren, dokumentazioa entregatzeko eskatu zen berritze-prozeduran Lanbidek erabaki zuen DSBE azkentzea eta ez zituen jakinarazi zeintzuk ziren entregatzeko zeuden ezinbesteko agiriak, nahiz eta idatzita egon presta-

zioaren jasotzailea bulegora joan zela eta zenbait dokumentu aurkeztu zituela. Kasu horretan ez zen prestazioa azkendu behar, gehienez ere ez berritzea ebatzi behar izan zen eta zegokion zioa gehitu, azalduz zeintzuk ziren aurkeztu ez zituen ezinbesteko dokumentuak (berriz ere [Arartekoaren 2021eko abenduaren 20ko Ebazpena](#)).

2.3.3. Arartekoa eta Lanbide ez dira ados egon araudia interpretatzean. Arartekoak [2021eko urriaren 13ko Ebazpenean](#) aipatu zuen ezin dela aldi baterako mugatu, barne-izaera hutseko tresnen bidez, indarreko araudian ezarritako adingabeak ardurapean dituen bizikidetzaren unitate berezitat hartzea.

Kexa-espeditente batzuetan azaldu da erabiltzaileek zailtasunak izan dituztela COVID-19aren pandemiari aurre egiteko neurrien ondorioz besteak beste agiriak entregatzeko, hiztorduek eskatzeko edo EAera itzultzeko epeak betetzeko. Arartekoak eskatu zuen araudia malgutasunez aplikatzeko eta kontuan hartzeko pertsonen nahi eta jokaeratik kanpoko oztopoak daudela, eta hori guztia [Arartekoaren 2021eko uztailearen 13ko Ebazpenean](#) azaldu zuen.

Etxebizitza bat eskuratzeko etxebizitza hori partekatu behar izateak eta ondorioz logelak azpialokatu beharrak, batzuetan, Lanbidek zenbait betekizun aurkezteko betebeharrari buruz egiten duen interpretazioa gehiegizkoa izatea sortzen du, adibidez, jabetza-erregistroaren ohar simplea, agiri ofiziala edo jabeak etxebizitzaren espazioen banaketari buruz egindako zinpeko adierazpena aurkezteko eskatzea, edo azaltzea zeintzuk diren udal-errolan inskribatuta agertzen diren pertsonen kopuru jakin bat egoteko arrazoiak. Arartekoaren ustez, etxebizitza horretako erroldan izena emandako pertsona-kopurua gela-kopurua baino handiagoa izateak irregulartasunen bat egon daitekeela adieraz dezakeen arren, hori ez da inolako oztopoa administrazioak betekizunak betetzen diren edo ez egiaztatzeko jarduketak egin ditzan. Nolanahi ere, beste inolako egiaztapen edo ikerketarik egin gabe etxebizitza bereko erroldan izena emandako pertsona-kopurua gela-kopurua baino handiagoa dela egiaztatu izanak ez du nahikoa bermatzen eskaera bat etetea, ukatzea edo atzera botatzea ([Arartekoaren 2021eko uztailearen 13ko Ebazpena](#)).

Arartekoak gizarteratze programa bat gauzatzeko etxebizitzak dituzten (batzuetan Alokabidek lagatakoak) zenbait erakunderen kexak izapidetu ditu. Lanbidek kasu horietan araudi orokorreko mugak ezarri ditu, baina, bakarrik etxebizitza bakoitzeko bi bizikidetzaren unitate baimentzen ditu. Arartekoari zuzendutako erantzunean aipatzen zuten ez zutela Arabako lurralde historikoko Gizarte Zerbitzuen foru-erregistroaren baimenik gizarteratzeko baliabide pribatu gisa. Arartekoak gomendio bat bidali zuen, [Arartekoaren 2021eko martxoaren 26ko Ebazpena](#), eta bertan, Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politika Sailari gomendatzen zion ahalik eta azkarren sor zezala gizarteratzearen arloan lan egiten duten zerbitzu eta gizarte zerbitzuetako zentro pribatuei eskatzen zaizkien betekizun material, funtzional eta langileen araudia, modu horretan, baimendu eta homologatzeko. Halaber, gomendio bat bidali zuen Eusko Jaurlaritzaren Lan eta Enplegu Sailera, izan ere,

¹⁰ Ebazpenaren jakinarazpena eta argitalpena 2022. urtearen hasierara atzeratu da.

araudirik ez sortzeak, bere ustez, ez luke galarazi beharko egoitza kolektiboaren esparrutzat hartzea. Gainera, eskatu genuen aldatzeko bizikidetza-espazio berean gehienez ere DSBE jasotzen duten bi bizikidetza-unitate batera egoteari buruzko araudia, izan ere, Arartekoaren ustetan, egungo osasun, ekonomia eta gizarte krisi egoeran eta ikusirik ez dagoela babes publikoko etxebizitzaren parrerik, beharrezkoa da etxebizitza egokia bermatzeko gizarte neurri guztiak martxan jartzea, izan ere, bizi duina izateko ezinbesteko betekizuna da. Bukatzeko, azaldu genuen Diru-sarrerak bermatzeko errentaren legearen aldaketan eta gizarteratze helburuetarako, proposamen hori kontuan hartu beharko litzatekeela.

Eusko Jaurilaritzako Lan eta Enplegu Sailak Arartekoari erantzun zion gizarte erakundeek kontratu bat edo hitzarmen bat egiaztatzeko betebeharra eskatzen jarraituko dutela egoitza kolektiboaren esparru fisikoa kontuan hartzeko, albo batera utzi gabe lege berrian gai hori beste modu batera tratatzea.

Arartekoak Lanbideri esan zion baita ere ez zegoela ados lan-gile autonomo bati gezurrezko errendimendua egoztearekin, nahiz eta egiaztatu krisi-egoeran zegoela eta bizikidetza-unitate bati dagokion DSBEaren gehieneko zenbatekoaren % 75 baino gutxiagoko etekin garbia zuela ([Arartekoaren 2021eko irailaren 2ko Ebazpena](#)).

Bukatzeko, Arartekoa ez dago ados araudia egiteko zailak diren ondasun-balorazioari lotuta interpretatzearekin. Lanbidek erabaki zuten pertsona bati DSBE/EPO azkentzea aitaren jaraunspenean 4 higiezinaren jabetza soilak jasotzeagatik. Bere amak, era berean, horien gaineko biziarteko gozamina zuen. Horrenbestez, egiteko zailak ziren ondasunak ziren eta ez zen aldatzen oinordekotza jaso aurreko egoera eta ez ziren DSBE/EPO azkendu behar ([Arartekoaren 2021eko azaroaren 15eko Ebazpena](#)).

2.3.4. Oker jasotako prestazioak erreklamatzeari dago-kionez, [Arartekoaren 2021eko azaroaren 17ko Ebazpenean](#) erakunde honek **berrikuspen-eskumenaren mugak** eta administrazio onaren eskubidearen betekizunak aztertu zituen eta preskribatzeko erakunde juridikoaren araudia gogorazi zuen. Aztertutako jarduketak oso aitzinekoa zen aldi bati eragiten zion, eta analizatzean egiaztatu zen gabezia garrantzitsuak gaitortuta daudela une honetan. 2021ean kexa gutxiago jaso ditugu betearazpen-bidean erreklamatu ziren zorrei eta ordaindutako prestazioak erreklamatzeko ekintzaren preskripzioari buruz.

Beste kexa batzuen muina izan zen baita ere **zorren itzul-keta zatikatuarentzako** zenbateko txikiagoa ukatu izana. Lanbideren 1/2015 oker jasotako prestazioak itzultzeko baldintzak zehazteari buruzko zirkularra irizpide mugatzailearekin aplikatzen ari dira, eta ez zaie aplikatzen betebeharren bat ez betetzea egozten zaien pertsonen. Arartekoak Lanbideri berretsi dio eguneratu egin behar dela eta itzuli beharreko zorra zatikatzearen ondoriozko zenbatekoa bizikidetza-unitatearen bizitzeko gutxienekoa bermatzeko helburua betetzen dela ziurtatuko duten elementu objektiboek soilik zehaztu beharko luketela, izan ere, hala egin ezean, prestazioaren izaera eta legearen helburua hutsalduko lirateke, [Arartekoaren 2019ko abenduaren 26ko Ebazpenean](#) aztertu bezala.

Gizarte bazterketa egoeran dauden pertsonen zuzendutako prestazioei eta zerbitzuei eragiten dieten kexak

2.3.5. Beste administrazio publiko batzuek kudeatzen dituzten prestazio ekonomikoak dagokienez, besteak beste baliaezintasunarengatik prestazio ez-kontributiboa, zenbait kexa jaso ditugu prestazioak azkentzearen inguruan. Kexa batean azaltzen zen prestazioa azkendu zela Bizkaiko Foru Aldundiak ulertzen zuelako logela azpialokatzan zuten pertsona ahaidea zela, eta bere diru-sarrerak zenbatu ziren. Zantzu hori ez zegoen dokumentazioan oinarrituta, eta beraz, inguruabar hori argitu zenean, aldundiak espedientea berrikusi zuen. Beste kasu batean, kexagileak ez zuen etxebizitza berria jakinarazi, eta beraz, ez zekien desgaitasunaren balorazioa berri behar zuenik. Bizkaiko Foru Aldundiak egiaztatu zuenean desgaitasun-balorazioa mantentzen zuela eta gizarte bazterketa egoeran jarraitzen zuela, prestazioa ordaintzeari ekin zitzaion berriz ere.

2.3.6. Arartekoak izapidetu duen kexa batean egiaztatzen dira zeintzuk diren gizarte bazterketan dauden eta osasun-arazoak dituzten pertsonen arazoak egoitza-baliabide batean plaza bat eskuratzeko, izan ere, atzerapenak gertatzen dira plazak esleitzean, pertsona horiei zuzendutako plaza zerrendak ez direlako ia txandakatzeko. Kexa argi uzten du **gizarte bazterketan dauden eta osasun mentaleko arazoak dituzten pertsonen arreta emateko gizarte baliabideetan dauden plazak ez direla nahikoak**, eta beharrezkoa dela askotariko sistema eskudunek baliabide gehiago egituratzea. Salatu diren arazoaren artean aipatzen zen koordinazioa falta dela Osasungintza-Sistemaren, Gizarte Zerbitzuen Sistemaren eta Diru-sarrerak bermatzeko Sistemaren artean alta jaso ondoren ospitale psikiatrikoetan plaza okupatzen dituzten pertsonen beharrei erantzuteko. DSBE berreskuratzeko betekizunak betetzeko zailtasunek (iraungi egiten da ospitale psikiatriko bateko egonaldia urtebete baino gehiagoz luzatzen denean) eta Arretarako Plan Indibidualean baliabide egoki gisa aipatu diren plaza txandakatzeko faltak beharrezkoak ez diren ospitale psikiatrikoetako egonaldiak luzatzen dituzte. Arartekoak Lanbideri proposatu dio inguruabar hori kontuan hartzeko arrazoi horrengatik prestazioa iraungitzen denean DSBEa berreskuratzea errazteko. Lanbidek Arartekoari erantzun dio prestazioa azkar eskuratzeko aukera eta ospitale psikiatrikoetako langileekin koordinazioan aritzea aztertuko dutela. Egoitza-baliabideak faltatzeari dagokionez, Arartekoaren esku-hartzeak irekita jarraitzen du.

2.3.7. Aurten kexa jaso ditugu **etxerik ez duten pertsonen kokalekueetatik eta kaletik pertsonak atera dituztelako**, adibidez, Bilboko Miribilla inguruan gertatu zena. Gure kaleetan bizi diren pertsonak gehitu izana kezka handiz jorratzen den errealitatea da. Arartekoak zenbait kexa izapidetu ditu beraien aterpetik kaleratuak izan diren etxerik gabeko pertsonen inguruan (leku horretan beraien gauzak zautzitzen), eta bestalde, gizarte erakunde batek salatu zuen zurgarritasun-egoeran zeudela eta kaleratzeak egiteko modua ez zela batere egokia. Erakunde honek beste batzuetan aipatu moduan, pertsonak kokalekueetatik kaleratzeak eta bizitzeko

bestelako irtenbiderik ez emateak zalantza larriak sortzen ditu gizatasun ikuspegitik, izan ere, pertsona horiek gizarte babesgabetasun egoeran geratzen dira. Espazio publikoen araudian eta udaltzainen esku-hartzeetan lehentasunezkoa izan beharko litzateke gizarte babesa ematea. Arartekoan kexak irekita daude eta informazio osagarria eskatu dugu segurtasun eta gizarte ekintza arloen arteko koordinazioari eta jarduketak-protokoloari eta kaleratze-jarduketak gauzatzeko bermeei buruz.

2.3.8. Arazo larriak sortzen dituzten beste egoera batzuk jokabide urratzaile batzuk esleitzeagatik egoitza zentroetatik kaleratuak izan direnekin zerikusia dute. Arartekoaren ustez, garrantzitsua da Zerbitzu Araubidean beste aurreikuspen batzuen artean xedatzea egoitza zentroetatik kaleratzeko prozedura eta arau-hausteen eta zehapenen tipifikazioa.

Arartekoak gogorarazi du garrantzitsua dela jarduketan trazarabiltate eta dokumentazioa egotea eta berme jakin batzuk errespetatzea. Beste batzuen artean, kaleratze-erabakiaren aurretik entzunaldia egitea eta erabaki hori ez hartzea kaleratzearen arrazoi izan zen gorabeheran parte hartu zuen organoak edo langileak. Hori guztia bermatzeko erabakiaren neutraltasuna eta independentzia ziurtatu beharko lirateke eta horrez gain, administrazio-ebazpen arrazoitua eman beharko litzateke, administrazioaren aurka ezar litezkeen errekurtsioak, administrazio organoa edo judiziala eta errekurtsioak jartzeko epeak azalduz. Oinarrizko bermea dira, azken batean, jasota geratzea kaleratzeko erabakia eragin duten gertakariak, kaleratzeak iraun zuen denbora eta kaleratzeak eskaintzen diren gainerako zerbitzuetan izan dituen ondorioak. [Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak](#) arau-hausteen eta zehapenen araubidea aurreikusten du VII. tituluko II. kapituluan, baina oraindik arautu gabe dago arlo horretako zehapen-prozedura. Arartekoak aipatu du baita ere garrantzitsua dela gizarte zerbitzuen erabiltzaileen iritzia kontuan hartzea haiei eragiten dieten erabakietan. Bukatzeko, bizitzeko irtenbide bat egoteari buruzko hausnarketa sartu behar da. Egoitza-baliabide batetik bizitzeko irtenbiderik gabe kaleratzeak gizatasun ikuspegitik galdera larriak sortzen ditu.

2.3.9. Erakundean jaso genuen beste kexa batek agerian utzi ditu **esku-hartzearen jarraikortasun-printzipioak dituen gabeziak** babesgabetasun-egoeran tutoretzapean egon zen adingabe batek adin-nagusitasuna bete zuenean. Zailtasun kognitibo larriak zituelako desgaitasun-egoeran zegoenez, tutore bat izendatu zitzaion eta izendapen horrekin batera ez zen bestelako babes-neurririk ezarri, adibidez plaza bat izatea egoitza-baliabide batean, eta horren guztiaren ondorioz, ibilbide kaotikoa izan du Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako zerbitzuetan eta bere gizarte egoera eta osasuna larriki kaltetu dira. Kexan azaltzen dira gizarte bazterketan dauden eta desgaitasuna duten pertsonen dituzten zailtasunak Arabako lurralde historikoko egoitza-baliabideetara sartzeko.

Administrazioaren funtzionamenduarekin eta prozedura administratiboarekin lotutako kexak

2.3.10. Gizarte beharrak estaltzeko prestazio asko egoitean, erronka handia da horien arteko koordinazioa ezartzea. Guztiak ezagutzea eta izaera subsidiarioa eta osagarria edo lehentasunezkoa duten jakitea zaila da eta askotan arazoak sortu dira, besteak beste prestazioak iraungitzea diru-sarrerak gainditzearen edo eduki ekonomikoko eskubideak ez baliatzearen. Horixe gertatu da Gizarteratzeko Errenta Aktiboaren (GEA) eta DSBE/EPOaren onuradunekin, izan ere, GEAREN onuradun izateko diru-sarrerak ezin dute lanbide-arte gutoxieneko soldataren % 75eko muga gainditu.

Bizitzeko Gutxienezko Errentari (BGE) lotuta jaso diren kexa-arrazoen artean daude Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalen aurkeztutako eskariei erantzuteko berandutzeak. Estatu-administrazio bati eragiten dietenez, kexak Herriaren Defendatzailerara bidali dira.

Kexen beste arrazoi bat izan da udalek ez erantzutea pertsona baten egoitza errealarari edo bizikidetzaren unitatearen eraketari buruzko txosten-egiteari. Txosten horiek Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalak eskatzen ditu BGEaren eskarien espedienteak osatzeko. Kexa batean kexagileak aipatu zuen ez duela erantzunik jaso Bilboko Udalean aurkeztu zuen eskariaren inguruan. Administrazio horrek Arartekoari erantzun zion zaila dela txosten horiek egitea eta bere ustez, txosten horien eskaria APELEN 79. eta 80. artikuluetako aurreikuspenen jaso beharko litzatekeela. Herritarrei eskatzen bazaie beste administrazio publiko batek egin beharreko agiri bat aurkezteko, herritarrengan jartzen da beste administrazio batek BGEaren organo kudeatzaileari ziurtatu ezin izan diona. Udalak, hala ere, jakinarazi zuen BGEaren organo kudeatzailean entregatzeko txosten-egiteari erantzuteko ereduak sortu dituela.

2.3.11. Arartekoak aurreko idatzi duen gomendio baten iraungitze-arrazoia **inklusio aktiboaren hitzarmena ez betetzea** zen ([Arartekoaren 2022ko otsailaren 2ko Ebazpena¹¹](#)); hori sinatu eta betetzea DSBEaren onuradunen betebeharra da. Espedientea aztertu ondoren ondorioztatu da beharrezkoa dela esparru-araudia hobetzea eta hitzarmen horien edukia eta sortze-prozedurak eta betetzeen ebaluazioa mugatzea. Arartekoaren ustez, hitzarmen bateko ekintza gisa ikasgai batzuk gainditzea gehitzea eta azterketara ez aurkezte DSBEaren etete-kausa gisa lotzea (inklusio aktiboko hitzarmena ez betetzearen) ez da egokia, izan ere, inklusio aktiboaren hitzarmeneko ekintzei gehitu egiten zaie DSBEaren onuradunen betebeharrak.

¹¹ Ebazpenaren jakinarazpena eta argitalpena 2022. urtearen hasierara atzeratu da.

3. Arau- eta gizarte-testuingurua

Aurten gizarte eskubideetan garrantzitsua delako azpimarratu behar den alderdietako bat da [Europako Gizarte Gutuna \(berrikusitakoa\)](#) berretsi izana; Europako Kontseiluaren araudi-tresna da eta 2021eko uztailaren 1ean indarrean jarri zen.

Bizitzeko gutxieneko errenta ezartzen duen [abenduaren 20ko 19/2021 Legea](#) onetsi zen. Lege horren jatorria maiatzaren 29ko 20/2020 Errege Lege Dekretua legegintza-proiektu gisa izapidetzea da, eta indarrean jartzen denetik aurrera prestazioan jasotako zenbait aldaketa gehitzen ditu, baita ere kargupean adingabeak dituzten prestazioaren onuradunei zuzendutako umeen laguntzaren osagarria.

Onesteke dago Diru-sarrerak bermatzeko eta gizarteratzeko legearen aldaketa, baina, 2021ean asko aurreratu da idazketan.

Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politika Sailak [EAEko Gizarte Zerbitzuen I. plan estrategikoaren ebaluazioa](#) egin du.

2021ean [2020ko Pobreziaren eta gizarte ezberdintasunen inkesta](#) argitaratu da eta bertan analizatzen dira pobrezia-adierazleak eta EAEko ongizate-falta eta Euskadiko pobrezia- eta prekarietatearen lurralde- eta eskualde-banaketa. Inkestaren arabera, pobrezia errealaren inpaktua % 6,1 gutxitu zen Euskadin 2018an eta % 5,6 2020an. Ondorioen artean nabarmentzekoa da Eusko Jaurlaritzaren prestazioen ekarpenak askoz ere handiagoa izaten jarraitzen duela pobrezia errealean dauden biztanleak babesteko estatuko administrazio orokorraren prestazioekin alderatuta, pentsioak barne. Umeen pobrezia-errealaren intzidentzia mantentzeaz gain, inkestak nabarmentzen du pobrezia-egoerak askotan jatorri atzerritarra duen emakume bat buru duten etxeetan gertatzen direla, ikasketa-maila baxua duten pertsonekin lotuta daudela eta baita enplegu prekarioak dituztenekin ere.

2021ean Eusko Jaurlaritzak programak mantendu ditu pandemiaren gizarte efektuei aurre egiteko, eta horretarako gizarte larrialdiko laguntzetarako eta kontziliarioari laguntzeko funtsak gehitu ditu eta Inor Atzean Utzi Gabe izeneko funtsean hainbat programa martxan jarri ditu (beste batzuen artean Aukerak Suspertzen, Erdu, Azken Sarean Indartzen eta Lehen Urratsa).

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

4.1. Ofiziozko jarduerak

Arartekoak ofiziozko jarduketara hasi zuen jakin zuten Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuak 147/2010 Dekretuaren 5.2 artikulua kargupean adingabeak dituzten bizikidetzaren unitateentzat ezartzen duen zenbaitzako gehieztasuneko denboraren hasiera-datari buruzko JAR-DBE-023 Instrukzioa onetsi zuela. Kargupean adingabeak dituen bizikidetzaren unitatearen iraupenaren muga ezin da 24 hilabete

baino gehiagokoa izan jaiotza- edo adopzio-unetik aurrera zenbatzen hasita eta horrek bere irismena mugatzen du, Arartekoak [2017ko txosten-diagnostikoa](#) azaldu bezala. Luzatu beharrean, badirudi egungo instrukzioak are gehiago mugatzen duela kargupeko adinekoak dituzten bizikidetzaren unitate berezien iraupena. Erakunde honek uste du ez dela zehaztu behar barne-instrukzio baten bidez. Izan ere, jaiotza-data edota adoptatzeko eguna datu argia eta objektiboa bada ere, ez ditu barne hartzen gizarte bazterkeria egoeran dauden familien kasuak eta alde batera uzten du familia-kopuru handi bat. Familia horiek ez dute etxebizitza propiorik eta horrek eragindako gabezia egoerei aurre egin behar die. Orain dela gutxi jaso dugu sailaren erantzuna, eta beraz, Arartekoak analizatu eta baloratuko du.

4.2. Azterlanak egitea

2021ean Arartekoak [Familia-erreferenterik ez duten gazte migratzaileak Euskadin](#) eta bere laburpen betearazlea argitaratu ditu.

Azterketa horren jatorria azken urteetan partikularrek eta gizarte erakundeek bidalitako kexen analisia izan da; horietan, gazte horien gizarte zaurgarritasuna salatzen zuten eta askotariko zailtasunak azaltzen zituzten (udal-errodan izena ematea, bizitzeko eta lan egiteko baimena eskuratzea eta berritzea, oinarriko beharrak betetzea, emantzipazio-programetan parte hartzea, prestakuntza-ibilbideetara sartzeko, eta abar). Kasu larrienenetan, gainera, "kaleko" egoerak aipatzen ziren baita ere. Azterketaren bukaeran Arartekoak pertsona horiei ematen zaien arreta hobetzeko beharrezkotzat jotzen dituen gomendioak egin zitzaizkien euskal administrazioei, besteak beste: euskal gazteriarren emantzipazio-prozesuei laguntzeko politiken esparruan eta gizarteratze eta gizarte parte-hartzeko politikan migratzaileak sartzeko; familiako erreferenterik ez duten 18 eta 23 urte bitarteko gazte migratzaileei zuzendutako estrategia integrala; udalentsat, foru aldundientzat eta gizarte erakundeentzat eskuragarri dauden zuzkidura-etxebizitzaren parkea handitzea bizitzeko aukera duinak eskaini ditzaten; beharrezko diru-sarrerak bermatzea oinarriko beharrei eta gizarteratzeko eta lana lortzeko prozesu pertsonaletako gastuei erantzuteko edo Euskal Sistemako Gizarte Zerbitzuek eman behar duten erantzunari buruzko hausnarketa irekitzea, bestelako politika publikoekiko duten papera eta barne-egitura argituz, lanbide-kualifikaziorako hasitako prozesuak sendotzea eta prozesuak arrakastatsua izatea eragozten duten elementuak ebaluatzea, eta gizarte bazterkeriako egoeran dauden pertsonentzako eremu soziosanitarioaren garapenean sakontzea, eta zehazki, kaleko eriondoko eta psikiatriko programen estaldura.

Eusko Jaurlaritzak, aldundiek eta Eudelek erakunde-arterko lanerako agiri bat adostu dute eta bertan zenbait lehentasun ezarri dira Euskadin egoera zaurgarrian dauden adingabeen eta gazteen gizarteratze eta laneratzeko. Bertan administrazio publikoek adierazi dute tutoretzapeko adingabeen eta tutoretzapean egon ziren gazteen zaurgarritasunari eta desberdintasunei aurre egin nahi dietela, eta horretarako zenbait jarduketara ardatz proposatu dituzte.

4.3. Administrazio publikoekin, zerbitzu publikoekin eta gizarte erakundeekin egindako bilerak

4.3.1. Bizkaiko Foru Aldundiaren Enplegua, Gizarteratzea eta Berdintasuna Sustatzeko Saileko **Gizarteratze Zuzendaritzarekin** egindako bilera. Bilera horretan jorratu ziren **presoek gizarteratze baliabideetara sartzeko dituzten zailtasunak** (baita ere menpekotasun- eta desgaitasun-baloraziotik eratorritako zerbitzuetara ere). Txosten honetako III. kapituluko Justizia eta preso dauden pertsonen arloan arazo hori sakonago analizatu da.

Preso dauden pertsonak gizarteratzeko beharrak ez dira kontziliatzen Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako sarbide-prozedurarekin, izan ere, zailtasunak izaten dituzte errodan izena emanda daudela egiaztatzeko eta udaleko gizarte zerbitzuetan aurretiaz eskaria egin behar dute. Ez dira egokitzen ezta ere balorazio-tresnan aurreikusitako galderei. Galdera horiek ez dute kontuan hartzen pertsona zentro itxi batean dagoela, ezta familia-sustraitzerik ez duten preso askoren gizarte bazterketa egoera. Horren guztiaren ondorioz, kondena osoa askatasunik gabe bete behar izaten dute eta ez da kontuan hartzen zigorren funtzio bat gizarteratzea dela edo azterketa batzuetan ondorioztatu dela berrerortzea gutxitu egiten dela erregimen irekiko hirugarren gradua eskuragarri baldin badago.

Bilera horretan gainera, aipatu ziren **desgaitasuna eta/edo menpekotasuna duten eta gizarte bazterketa egoeran dauden pertsonen zuzendutako gizarte arretak dituen zailtasunak**, izan ere, ez dago aurreikuspenik pertsonen bizitzako une guztietako dimentsio guztietan beraien beharrei erantzuteko. Gizarte bazterketan dauden pertsonen menpekotasuna eta desgaitasuna izan ohi dute, baina gehienetan gizarte bazterketan dauden baliabideetan artatzen dira. Bileran gizarte bazterketa balorazioa duen pertsona bati zuzendutako egoitza-baliabide batera sartzeko elementu nagusi gisa proposatu zen autonomia- eta autogobernu-eskumenak konprometituta egotea, eta jakinarazi zen garrantzitsua dela narriadura-prozesuak gelditzeko laguntzak izatea eta gizarteratzeko eguneko zentroekin lotzea. Jorratu ziren interes-elementuen artean garrantzitsuenetakoak dira gizarteratze zerbitzu batera aldatzeko arrazoiak eztabaidatzea eta emaitza onak izaten ari zen gizarte esku-hartzearen atxikipenak finkatzeko eta zubiak eraikitzeko Hegan programa berriari buruzko informazioa. Halaber, jakinarazi zen hobetu egin zirela gizarteratzearen balorazioa egiteko epeak, 6 hilabetera murriztu baitira.

4.3.2. Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuarekin egindako bilerak. Beste urteetan bezala, hainbat bilera egin dira Lanbideko ordezkariekin. Bileretan jorratu ziren gaien artean zeuden segurtasun juridikoa hobetzeko zirkularren edo jarraibideen interpretazio-irizpideak ezagutzeko eta BGEaren kudeaketa-aginduari eta emakidari eragiten dioten alderdiak (izapidetzea, koordinazioa, elkarreragingarritasuna, eta abar). Kexen analisiaren arazoak ere jorratu zituzten, besteak beste eduki ekonomikoa duen eskubide bat baliatzeko betekizun-betebeharraren interpretazioa. Arartekoaren ustez,

beharrezkoa litzateke entzunaldi-izapidetze bat egitea eta gogoraraztea betebeharrak horrek zertan datzan espediente bakoitzean, betekizun horren edukia ezagutzea zaila delako eta laguntza pertsonalizatua ematea garrantzitsua delako. Izapidetzea eta aurretiazko laguntza ezinbestekoak dira elikagaien pentsioak ordaindu ez diren kasuetan. Gainera, beharrezkoa da baloratzea zailtasun prozesatetik eratorritako beste elementu batzuk, bereziki Prozedura Zibilaren Legearen 769. artikuluan ezarritako betearazpen-ekintzaren epea betetzeko. Kexen artean zegoen zenbatekoen erreklamazioa (askotan proportzioz gaindikoak izaten dira eta batzuetan ez da kontuan hartzen emakume eskatzaileen gizarte egoera, hau da, indarkeria ekonomikoa jasaten ari direla elikagaien pentsioa ez delako ordaintzen eta batzuetan gainera, genero-indarkeria sufritu dutela). Gainera, aipatu zen garrantzitsua dela ezberdintzea pertsona batek bere eskubideak erabili ez dituen egoerak eta saiatu arren, berari egotz ezin dakioken kausa batengatik administrazio-eskubide hori aitortu ez duten kasuak. Eztabaidatu zuten beste kexa-multzo bat izan zen prestazioen erreklamazio-prozedurari buruzkoa eta betearazpen-bidera bidaltzea pertsonak ez zekienean zorra sortu zenik (espediente horietako batzuk konpondu dira) eta zorraren zenbatekoaren eta jokaeraren balio-murrizketaren arteko proportziorik eza, nagusiki betebeharrak bete ez direnean. Bileran azaldu zuten araudia ez dela zehatza, ez baitago argi prestazioak noiz itzuli behar diren, zioak edo itzuli beharreko zenbatekoak, eta gai horiek oso garrantzitsuak dira eta erakunde honen ustez hurrengo araudi-aldaketan egokitu beharko lirateke.

Halaber, Arartekoak duen iritzia ezberdina aipatu zen Lanbideko ofiziorik berrekiteek edo aitortza berriek sortzen dituzten atzerapenak ordaintzean, eta gogorarazi zen Arartekoak uste duela berrikusi egin behar dela 1/2015 Zirkularra “Oker jasotako prestazioak itzultzeko baldintzak zehazteari” buruzkoa, izan ere, nabarmenki aldatu dira onetsi zeneko inguruabarrak, uste honetan ez baitago atzerapen larririk Lanbideko prestazioen erreklamazio-prozedurak hasteari dagokionez, eta ez gatzat bat Lanbideko jokabide bat iruzurrezko jokabide-tzat hartzeko duen interpretazioarekin eta Arartekoaren ustez hori ez da ondorioztatzen zirkularreko edukiarekin. Lanbideko Arartekoari erantzun zion aztertuko zutela betebeharrak bat ez betetzearen eta iruzurrezko jarduketaren baten arteko ezberdintzea, eta hori positibotzat jotzen dugu.

Bukatzeko, beste kontu batzuen artean gogorarazi zen Arartekoak zein iritzia duen itzuli beharreko zorra zatikatzearen ondoriozko zenbatekoari dagokionez ([Arartekoaren 2019ko abenduaren 26ko Ebazpena](#)), elementu objektiboek zehaztu beharko luketena bizikidetzaren unitateari bizitzeko gutxieneko bat bermatzeko helburua ziurtatzeko.

4.3.3. Arartekoko langileek bilera bat izan zuten emakumeen elkarteak, pobreziaren aurkako erakundeak eta erakunde feministak biltzen dituen gizarte kolektibo batekin. Horiek guztiek zalantzan jartzen zuten enpleguaren euskal zerbitzuak kargura seme-alabak dituzten edo ez dituzten guraso bakarreko familiei ematen dien arreta. Esan zuten lan-prekarietatea eta gizarte babesgabetasuna sufrizten duen kolektiboa dela, eta gehiago babestu behar dela. Bileran aipatu zituzten oker jasotako prestazio ekonomikoen

ondorioak oso larriak direla eta zenbateko oso handiak dituztela, zaila dela jatorri-herrialdean ondasunen ziurtagiri bat eskatzea eta hemen aurkeztu behar izatea edo elikagaien pentsioa ordaintzeko ebazten duten epaietako egikaritze-bebebeharraren zailtasunak baita ere.

2020ko abenduaren 14ko JAR-DBE-023 Instrukzioaren ondorioak eta etxebizitza bat alokatzeko eta errentaren gastuak ordaintzeko zailtasunak ere aipatu ziren.

4.4. Gomendio orokorren jarraipena

4.4.1. *Arartekoaren 3/2020 Gomendio Orokorra, 2020ko ekainaren 12koa. Gizarte-larrialdietarako laguntzen bateragarritasuna diru-sarrerak bermatzeko errenta eten eta iraungitzearekin*

Betetzearen jarraipenean jasotako erantzunak aztertuta egiaztatu dugu kontsultatutako udal gehienek eta Arabako Foru Aldundiak Arartekoari jakinarazi dietela edukiarekin ados daudela. Bakarrik udal batek ohar batzuk bidali ditu eta beste batek ez du erantzun, errekerimendua bidali zen arren. 2021ean erakunde honetan ez da kexarik jaso gomendio orokorrean aztertu genituen zailtasunei eta gaiari buruz, eta horrek beharbada esan nahi du kontuan hartu direla bertan aipatutako analisi juridikoa eta gomendioak. Udal guztiak bat datoz gomendioan bizirauteko diru-sarrerarik ez duten edo bizitokirik ez duten pertsonen arreta ematen dietenean esku-hartze sozialeko funtzioa betetzeko dituzten zailtasunei buruz egindako hausnarketarekin. Horri lotuta azpimarratu da garrantzitsua dela administrazio publikoen arteko konexioa eta komunikazioa gehitzea (Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzua, Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza Sailburuordetza eta EAEko udalak), modu horretan gizarte zerbitzuen euskal sistema osoa indartzeko.

4.4.2. *Arartekoaren 1/2020 Gomendio Orokorra, 2020ko maiatzaren 13koa. Prestazio ekonomikoen titularra izateko, jatorrizko herrialdean baliabide ekonomikorik ez izatearen ziurtagiria aurkezteko eskakizunaz hausnartu behar da.*

Lanbidek erantzun du gomendio orokor horren edukia kontuan hartuko dutela Diru-sarrerak bermatzeko eta gizarteratzeko legea aldatzen denean. Hala ere, 2021ean aurkezteko betebeharrak indarrean jarraitu du, eta beraz, kontsiderazioek indarrean jarraitzen dute eta horiek eskatzeak arazo larriak sortzen jarraitzen du.

4.4.3. *Arartekoaren 2/2020 Gomendio Orokorra, 2020ko ekainaren 5koa. Euskal administrazio publikoek jarraipena eman behar diete kalean bizi diren pertsonak artatzen orain arte egindako ahaleginei, betiere Etxegabeentzako Euskal Estrategiako (2018-2021) jarraibideak betez.*

Arartekoak 2021ean lehenengo alarma-egoeran eta biztanleen konfinamendu orokorrean idatzitako gomendio orokor horren jarraipena egin du. Argitaratu zenetik zortzi hilabete igaro ondoren, gure ustez gomendioak indarrean jarraitzen zuen eta interes handia zuen, eta beraz, gomendioa betetzearen eraginpekoak diren administrazio publikoetara jo genuen jarraipena egiteko eta funtsezko alderdi batzuk eza-gutzeko. Emaitzak 2022an jakinaraziko dira.

5. Arloko jardueren laburpena

5.1. Kexa gehienak Eusko Jaurlaritzaren Lan eta Enplegu Sailari atxikitako Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuen erabakiekiko herritarren desadostasunari buruzkoak ziren, erakunde horrek kudeatzen dituen prestazio ekonomikoetako dagokienez. Iaz kexak anitzagoak izan ziren eta beste batzuen artean gai hauek azaldu ziren: etxerik ez duten pertsonen egoera, bizitzeko irtenbiderik eman gabe egiten diren kaleratzeak eta kalean bizi diren pertsonen beharren estaldura-falta eta gizarteratze zerbitzuek ematen dieten arreta. Etxerik ez duten emakumeen kasuak nabarmenki gehitu dira baita ere. Kexak izapidetu dira baita ere gizarte bazterketan dauden eta osasun mentaleko arazoak dituzten pertsonen bizileku-beharrari buruz. Guztira, % 2,2 igo da kexen kopurua aurreko urtearekin alderatuta.

Jaso genituen kexetan azaltzen da zaurgarritasuna larria dela eta gizarte arazoak areagotu egin direla, eta euskal administrazio publikoetako erroka handiak planteatzen dizkiete azken urteetan bizitzen ari garen gizarte, osasun eta ekonomia krisialdia dela-eta.

5.2. Iaz egiaztatu zen DSBE/EPO prestazioetako lotutako espediente asko egon zirela eta konpondu egin zirela, eta hori positiboa da. Gainera, Eusko Jaurlaritzako Lan eta Enplegu Sailak hiru gomendio onartu zituen. Horrez gain, erakunde bietako langileek bilerak izan dituzte eta horietan ikuspegi dibergenteak eztabaidatu eta partekatu dira eta kexen analisiaren arazoak mahai gainean jarri dira.

Edonola ere, egiaztatu dugu arrisku egoeran edo gizarte bazterketan dauden pertsonen eskubidean inpaktua duten hobeak izan direla: DSBE/EPO prestazioen titular izateari utzi zioten eta helbide-aldaketa jakinarazi behar zutela ez zekiten pertsonen etxetara bidali diren prestazioen erreklamazioaren jakinarazpenik jaso ez duten espedienteak berrikustea, erreklamazio-ekintzaren preskripzioa aitortzea edo berraztertze aukera errekurtsioa ebazteko fasean dokumentazioa aurkeztearen baliozkotasunari buruzkoak.

Horrez gain, Lanbidek onartu zuen iraungitzea erabaki ondorengo zehapen-urtea zenbatzen hasteko unea prestazioa ordaintzeari utzi zaion unea izatea eta ez eskubidea iraungi den eguna.

Halaber, nabarmendu behar da kontuan hartu direla genero-indarkeriaren biktima diren emakumeen inguruabar bereziak eta berrikusi egin dela haien xede izan zen prestazioen erreklamazioa, ez baitzuten eskatu guraso eta seme-alaben arteko neurrien betearazpen judiziala irizpideen dokumentuan aurreikusitako moduan (2017), edo guraso batek elikagai-eskubidea lortzeko jarduketa guztiak egin zituenean, nahiz eta hori egitea ez den posible izan beste gurasoa non dagoen ez jakitearren, ebatzi diren eta kasuistika indibidualagoak dituzten beste espediente batzuen artean.

Oso positibotzat jotzen ditugu baita ere Lanbidek itzuli beharreko zorraren banakapen-ehunekoa erabakitzeko irizpideak berrikustearekin hartutako konpromisoak eta hurrengo araudi-aldaketan ondasunen ziurtagiria aurkeztu beharko duten kasuak gutxitu izana.

5.3. Arartekoaren herritarrei arreta emateko bulegoetan kezka ikusten dira Lanbideko bulegoetan izapideak egiteari buruzko ezjakintasunak sortzen duen babesgabetasuna edo aurrez aurreko arretak dituen mugak. Horregatik errepikatzen dugu Arartekoaren 2020ko azaroaren 5eko 4/2020 gomendio orokorra: *“Herritarrenganako arreta indartzeko beharra, administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideak baliatzean kalteak saihesteko eta bazterkeria digitalaren kontra borrokatzeko neurriak hartzeko larrialdi egoeretan, COVID-19aren pandemiaren ondoriozko egoeretan, besteak beste”, eta “Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak. Euskal administrazio publikoetarako aplikazioa”.* Arartekoaren azterlanean jasotako gomendioak:

Lanbidek horri buruz iragarritako neurriak eta ezar daitezkeen beste batzuk oso beharrezkoak dira. Neurri horiek modu espezifikoa erantzun beharko liekete osasun mentaleko edo hizkuntzari lotutako arazoak dituzten edo gizarte bazterketako prozesu larrietan dauden pertsonen beharrei.

5.4. BGEa izapidetzeak atzerapen handiak izan ditu, euskal administrazio publikoen eta estatukoaren arteko elkarrengarritasun-akordio batzuk beharrezkoak izan direlako. Gainera, herritarrek udalei BGEaren titular izateko betekizunei eragiten dieten inguruabar jakin batzuk egiaztatzeko eskatu beharreko informazioak are gehiago atzeratu du eskari batzuen izapidetzea, eta zailtasun handiak sortzen ari da laguntzak eman ahal izateko.

5.5. Zaurgarritasun-egoerei erantzuteko prestazio ugari eta desberdinak egoteak (ezintasunarengatik kotizaziorik gabeko prestazioa, gizarteratzeko errenta aktiboa, gizarte ongizateko funtsa, gutxieneko bizi-sarrera, diru-sarrerak bermatzeko errenta, gizarte larrialdietarako laguntza, eta abar) eta eskakizunak eta betebeharrak zehatz-mehatz ezagutzea konplexua izateko ondorio kaltegarriak dakartzake pertsonen aitortutako prestazioei, askotan funtsezko izapideak ez dituztelako ezagutzen, eta horri administrazio-kudeaketako gastu handia gehitzen zaio.

5.6. Aurten, gainera, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzua-ren prozedura sinplifikatuari eragiten dieten kexa-espediente askotan lagundu dugu, izan ere, desadostasunak zeuden askotariko gaiak jorratzen zituzten arazoetan: mailegu bat ezohiko diru-sarreratzat jotzea, jatorrizko herrialdeko ondasunen ziurtagiria aurkezteko eskakizuna, ezkontidea ez elkartzeagatik azkentzea edo atzerapenen konpentsazioa, aurretik aipatu diren beste batzuen artean.

5.7. Laburbilduz, Arartekoa gai hauen inguruan kezkatuta dago: prozedura-bermeak betetzearen garrantzia, hala nola DSBEaren eskatzaileei eta titularrei edozein jakinarazpen egitea eta jakinarazpenen arloko administrazio-prozedura betetzea; onuradunek DSBEaren espedienteetan aurkeztu dituzten dokumentuak deskribatzea; eskubideak eta interesak mugatzen dituen edozein erabaki hartu aurretik entzunaldia egitea; betekizunak galdu dituztenaren edo betebeharrak betetzen ez dituztenaren zantzuak daudenean frogaldia irekitzea eta DSBEa ukatzen, eteten edo iraungitzen duten ebazpenak behar bezala arazoitzea.

Araudi-esparru egokia egoteak premiazkoa izaten jarraitzen du egungo araudiak gabeziak dituelako DSBEaren etete-kausei eta iraupenari eta proportzioz gaindikotzat jotzen den itzuli beharreko prestazio ekonomikoaren zenbatekoari dagokionez, batzuetan kontuan hartuz betebeharra ez betetzearen arrazoi izan zen jokaeraren balio-galera edo inklusio aktiboko hitzarmenen erregulazioari dagokionez, beste batzuen artean.

Izapidetu diren kexetan, Arartekoak ikusi du baita ere zorroztasun gehiegi aplikatu zela COVID-19aren hedapena geldiarazteko hartutako neurrien ondorioz pertsonen zailtasunak zituztela argudiatu zuten ez-betetzeak baloratzean.

Desadostasunak sortu ziren baita ere gezurrezko etekinak egoztean, egiteko zailak diren ondasunen balorazioan, bidegabeko prestazioak erreklamatzegatik zorra zatikatzean, eta bizikidetzaren unitate bereziaren iraupena zenbatzen hasteko dataren interpretazioari dagokionez (hurrengo araudi-aldaketan berrikustea espero da).

5.8. Aurten jaso ditugun kexa batzuetan gizarte bazterketan dauden eta osasun-arazoak dituzten pertsonen egoitza-baliabide batean plaza bat eskuratzeko dituzten arazoak azaldu dira, izan ere, atzerapenak gertatzen dira plazak esleitzean, pertsona horiei zuzendutako plazak zerrendak ez direlako ia txandakatzen.

Gainera, DSBE berreskuratzeko eskakizunak betetzeko zailtasunak azaldu dira; prestazio hori iraungi egiten da ospitale psikiatrikoko egonaldiak urtebete baino gehiago irauten duenean. Arazo horri dagokionez, Lanbidek Arartekoari erantzun dio prestazioa azkar eskuratzeko aukera eta ospitale psikiatrikoetako langileekin koordinazioan aritzea aztertuko dutela, eta oso positibotzat jotzen dugu hori.

5.9. Etxebizitza eskuratzeko oraindik ere oso arazo larria da zaurgarritasun-egoeran dauden biztanleentzat. Etxebizitzaren Euskal Behatokiaren azken txostenaren arabera,

etxebizitza babestuen 76.792 eskari zeuden (administrazio-egoera irregularrean dauden atzerritarren eskariak zenbatu gabe; horiek ezin dute Etxebide-babes publikoko etxebizitzaren eskatzaileen erregistroan izena eman) eta horietatik 59.065ek alokairu-araubidean eskatzen dute pisu bat. 2021eko alokairuko parke babestuan 25.823 etxebizitza zeuden. Beraz, zoritxarrez, eraginpeko administrazioek gutziz erantzun ezin duten eskaria da.

Gizarte bazterketa-egoeran dauden eta horri lotutako osasun mentaleko arazoak dituzten pertsonen ez zaie behar besteko erantzunik ematen gizarte zerbitzuen sisteman, izan ere, gizarte laguntza behar dute. Familiarik ez duten pertsonen edo familia-bizikidetzan arazoak dituztenek bakarrik logelak azpialokatzeko edo pentsioak jasotzeko aukera dute, eta hori batzuetan ez da kontziliatzen osasun mentaleko arazoak artatzeko arreta espezializatua jasotzearen beharrekin. Ospitale psikiatrikoetan ospitaleratu dituzten kasuetan, gizarte laguntza handia edo txikia behar duten etxebizitza-beharrari ez erantzuteak atzeratu egiten du ospitalean alta jasotzea.

Arartekoak laguntza hori ahalbidetzen duen gizarteratze programa bat gauzatzeko etxebizitzak dituzten (batzuetan Alokabideak lagatakoak) zenbait erakunderen kexak izapidetu ditu. Lanbidek araudi orokorrean aurreikusitako mugak aplikatu dituzenez, bakarrik bi etxebizitza-unitate baimentzen dira etxebizitza bakoitzeko, bestela ez baitira baldintzak betetzen. Arartekoaren ustez, egungo muga hori berrikusi beharra dago, izan ere, zailtasunak daude etxebizitza egoki bat eskuratzeko zuzen erregistratutako irabazi-asmorik gabeko erakundeek kasuan eta herritar orokorrean dagokienez baita ere, eta hori Euskadiko etxebizitzaren egoera jorrazteko egin behar da. Eusko Jaurlaritzako Lan eta Enplegu Sailak Arartekoari jakinarazi dio hurrengo araudi-aldaketan ezberdin tratatuko dutela egoitza-esparrua eta etxebizitza bizikidetzak-unitate bat baino gehiagoren artean partekatu behar izatea.

5.10. Gizarteratzeko zailtasunek are traza zaurgarriagoa dute familia-erreferenterik ez duten gazte migratzaileen kasuan. Arartekoak idatzi zuen “Euskadin familia-erreferenterik ez duten gazte migratzaileak” izeneko txostenean diagnosi bat egin zuen eta administrazio eskudunei hainbat gomendio egin zizkien. Azterketa hori sortzearen arrazoia izan zen gazte horietako asko kalean bizi direlako hainbat kexa jaso genituela.

5.11. Arartekoaren **Gizarte larrialdiko laguntzak diru-sarrerak bermatzeko errentaren etetearekin eta azkentearekin bateratzea** izeneko **2020ko ekainaren 12ko 3/2020 Gomendioari** dagokionez, aipatu moduan, gomendioa betetzeari buruzko balorazioa positiboa da.

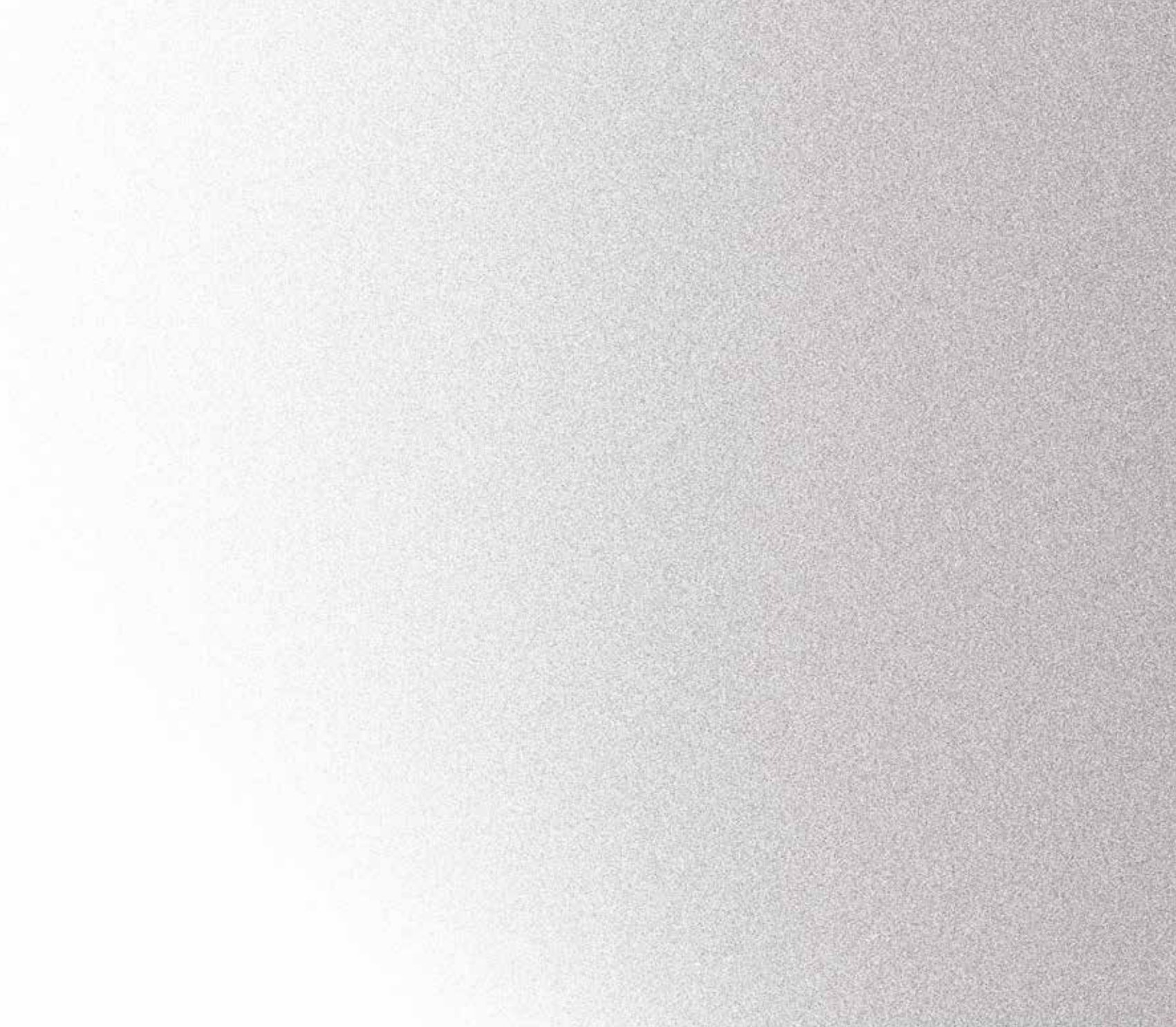
Arartekoaren 2020ko ekainaren 12ko 1/2020 Gomendioari dagokionez (**horren bidez, prestazio ekonomikoaren titularra izateko jatorrizko herrialdean baliabide ekonomikorik ez izatearen ziurtagiria aurkezteko betebeharrari buruz hausnartzeko beharra zehazten da**), jakinarazi dute hurrengo araudi-aldaketan kontuan hartuko dela.

5.12. Etxerik ez izatea hazten doan arazoa denez, 2021ean Arartekoak **Arartekoaren 2020ko ekainaren 5eko 2/2020 gomendio orokorraren** jarraipena egin du. **Euskal administrazio publikoek jarraipena eman behar diete kalean bizi diren pertsonak artatzen orain arte egindako ahalginei, betiere Etxegabeentzako Euskal Estrategiako (2018-2021) jarraibideak betez.**

Jarraipenean egiaztatu da administrazio publikoak lanean ari direla etxerik ez izatearen arazoari aurre egiteko.

Arartekoaren ustez, beharrezkoa da hausnarketa serio eta sakona egitea eta bertan jorrazteko gure hirietan etxerik ez izatearen arazoa gehitzea saihesteko kausak. Horrez gain, akordioaren bidez neurri egokiak eta behin betikoak ezarri beharko lirake arazo hori deuseztatzeko. Ezinbestekoa da baita ere kontuan hartzea etxerik ez duten emakumeak gehitu izana eta generoaren ikuspegia aplikatzearen garrantzia, Etxerik ez duten pertsonen zuzendutako 2018-2021 euskal estrategiaren terminoetan.

Etxerik ez duten pertsonak kaletik ateratzeak eta egoitza baliabideetatik kanporatzeak bizitzeko irtenbiderik eman gabe arazo etiko eta juridikoak sortzen dituzte, bereziki berrikusitako Europako Gizarte Gutuna indarrean jarri zenetik eta Europako Kontseiluko eta Nazio Batuen erakundeek berretsi diren eta indarrean dauden giza eskubideen nazioarteko hitzarmenei buruz egiten dituzten interpretazioekin bat eta Europar Batasunaren Batzordeak eta Parlamentuak gai horri buruz egindako ebazpenak eta gomendioak kontuan hartuta (beste batzuen artean, **Europako Parlamentuaren azaroaren 24ko 2020/2802 Ebazpena**, Europar Batasunean etxebizitzarik ez duten pertsonen ehunekoa jorrazteko moduari buruzkoa eta EBko erakundeek, estatu-kideetako gobernuek eta gizarte erakundeek **2021eko ekainaren 21ean Lisboan egindako goi-mailako konferentzia**).





II. kapitula

5

Justizia

1. Arloa kopurutan

Justiziaren arloan guztira 26 kexa-espeditente berri ireki dira 2021. urtean; hau da, Arartekoak urtean zehar izapidetzeraren onartutako guztien %1,05. Jarraian, espeditente horien banaketa azalduko da, arloka:

- Justizia Administrazioaren eta bulego judizialaren funtzionamendua.....9
- Doako laguntza juridikoa.....5
- Abokatuen eta prokuradoreen elkargoak.....4
- Beste elkargo profesional batzuk3
- Notarioen eta erregistratzaileen elkargoak2
- Herritarren eskubideak1
- Beste alderdi batzuk1
- Familia elkarguneak.....1

Urtean zehar izapidetutako espeditenteei dagokienez, txosten hau amaitzean egoera honetan zeuden:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
21	3	18	2	4	9	3

COVID-19aren hedapenak 2021ean eragindako osasun eta ekonomia krisiari aurre egiteko hartutako neurriek eragina izan dute euskal gizartearen hainbat esparrutan. Euskadiko Justizia Administrazioari dagokionez, sektore ekonomiko zabalen aldi baterako kargu-uzteek eragin nabarmena izan dute hartutako betebeharrak betetzerakoan, eta, ondorioz, areagotu egin da auzietarako joera; hori, neurri batean, arindu ahal izan da Estatuko Gobernuak 2020ko uztailaren 7an onartutako justiziaren **talka-planaren** errefortzu-sistema-ekin eta Justizia Administrazioaren eremuan COVID-19ari aurre egiteko prozesu- eta antolaketa-neurriei buruzko **irailaren 18ko 3/2020 Legean** jasotako neurriekin (2021eko ekainera arteko bista telematikoen lehentasuna ezarri zuen, besteak beste)¹².

Martxoaren 14ko **463/202 Errege Dekretuaren** bidez alarma-egoera deklaratu izanak (COVID-19ak eragindako osasun-krisiaren egoera kudeatzeko alarma-egoera deklaratu) eta 2021eko maiatzaren 9ra arte luzatu izanak (Ministro Kontseiluak 2020ko azaroaren 3an onartutakoa) eragin oso zuzena izan dute Euskadiko Justizia Administrazioa osatzen duten jurisdikzio-organoen ohiko funtzionamenduan, 2020an jardura judiziala gelditu baitzen eta sortutako krisiak auzi oldea eragin baitzuen. Pandemiaren ondorioz sortutako horrek guztiak eragin handia izan du justizia-administrazioan, eta oinarrizko eskubideei ez ezik justizia-administrazioak bermatzen dituen eskubide eta askatasun guztien bermei eragin die.

¹² Kutsatze-egoerak saihesteko antolamendu- eta teknologia-neurriak hartzen ditu. Hala, ikustaldi eta entzunaldi publikoen garapenean segurtasun-distantzia bermatzeko neurriak jasotzen ditu, kasu jakin batzuetan eremu penalean ikertuaren edo akusatuaeren presentzialtasuna edo auzitegiko azterketa medikoak babestuz, eta jarduketa prozesaletan teknologia berriak txertatzeko neurriak sustatzen ditu.

Era berean, 3/2020 Legeak neurri prozesalak zehazten ditu COVID-19ak eragindako osasun-krisitik zuzenean sortutako gizarte-arloko, arlo zibileko eta administrazioarekiko auzien arloko prozedura jakin batzuen lehentasunezko izapidetzea ezartzeko, bai eta horren ondorioek erasan dituztenena ere, eta, azkenik, konkurtso- eta sozietate-neurriak ezartzen ditu osasun-krisiaren ondoriozko krisi ekonomikoari aurre egiteko.

Arartekoaren aurrean Euskadiko Justizia Administrazioarekin lotutako kexen gorakadaren arrazoi nagusiak zerikusia izan du prozedura judizialean eta erregistro-izapideetan izandako atzerapenekin. Kexa horiek ebazten laguntzeko asmoz, Arartekoak kudeaketa informalaren eta ofizio egokien bidez esku hartu ahal izan du zenbait gaitan; izan ere, nahiz eta bere jurisdikziotik kanpo geratu, judizializatuta zeudelako eta Estatuko Justizia Administrazioaren eremukoak zirelako, epailetzarekin eta, bereziki, epaile dekanoeekin lankidetzan aritzea ahalbidetu dute, eta gai horiek bultzatu ahal izan ditu, herritarrei kalteak eragitea saihesteko, batez ere tartean haurrak izan diren gai batzuetan; horiei guztiei lehentasunezko tratua eman zaie haien interes gorena kontuan hartuta. Adibide esanguratsu batzuk aipatuko ditugu 2.1 atalean.

Eusko Jaurlaritzaren mendeko Justizia Administrazioaren zerbitzura dauden giza baliabideei eta baliabide materialei dagokienez, Arartekoak eremu horien gaineko eskumena du (eraikinak, bulego judiziala eta justiziako langileak, baina ez epaileak/magistratuak, fiskaltza eta justizia-administrazioa letratuak); hala, **2020ko martxoaren 15eko Aginduak**, Euskadiko Justizia Administrazioa funtsezko zerbitzuei buruzkoak, hainbat neurri ezartzen zituen, hala nola epaitegietara eta Euskadiko Justizia Administrazioaren zerbitzuetara ekainera arte bertaratzeko nahitaezko aurretiko hitzordua. Hasiera batean, Arartekoak kexa eta kontsulta batzuk izan zituen alde aurreko hitzordu horiek telefonoz egiteko zailtasunagatik, alarma-egoeraren osteko hasierako kolapsoagatik, eta kolektibo ahuletako pertsonen Arartekoaren jendaurreko bulegoetan laguntza eman behar izan zitzaizkien, alde aurreko hitzorduek telematikoki eskatzeko, batez ere Orientazio Juridikoko Zerbitzuetan doako justiziaren onura eskatzearekin lotutako gaietan; ondoren, Arartekoak egiaztatu ahal izan du telefono bidezko hitzordu-sistemaren funtzionamendua hobetu dela. Gai horiek sakon aztertu ditu Arartekoak, ez bakarrik justizia-administrazioari dagokionez, baita administrazio publiko guztiei dagokienez ere, **Arartekoaren 4/2020 Gomendioan, 2020ko azaroaren 5ekoan. Herritarrenganako arreta indartze-ko beharra, administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideak baliatzean kalteak saihesteko eta bazterkeria digitalaren kontra borrokatzeko neurriak hartzeko larrialdi egoeretan, COVID-19aren pandemiaren ondoriozko egoeretan, besteak beste.**

Zentzu horretan, Eusko Jaurlaritzaren 2022-2025 aldirako Justizia Plan Estrategikoaren iragarkia, sistema judizialaren modernizazioari laguntzeko ildo estrategikoak garatuko dituen, gomendio orokorraren ildo beretik bide doa, justiziaren eraginkortasuna, arintasuna eta digitalizazioa hobetzen laguntzeko eta justizia hurbilago, leheneratzailerago eta pertsonengan zentratuagoa sustatzeko, betiere Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako sailburuak espediente digital elektronikoa Euskadira 2023rako iritsiko dela iragarri duenean adierazi duen bezala.

Eusko Jaurlaritzaren justizierekiko lankidetzaz-zerbitzuei, **Biktimari Laguntzeko Zerbitzuari (BLZ)**, **Justizia Errestauratiboko Zerbitzuari (JEZ)** eta **Zigorak Kudeatzeko Euskal Zerbitzuari (ZKEZ)** dagokienez, Arartekoak horien jarraipen berezia egin du pandemiaren zehar, babes bereziko kolektibo

eragin dielako, hala nola biktimei eta zigortuei eta presoei. BLZri dagokionez, pandemia osoan normaltasunez funtzionatzen duela egiaztatu ahal izan dugu, funtsezko zerbitzu gisa katalogatu baita¹³.

ZKEZri dagokionez, Arartekoa bat dator Euskal Autonomia Erkidegoko Auzitegi Nagusiko Gobernu Salaren Osoko Bilkurak 2021eko urtarrilaren 22an zerbitzu horren atzerapen eta tratatze egoerari buruz adierazitako kezkarerekin, COVID-19aren pandemiarekin nabarmen areagotuta. ZKEZk berak emandako datuen arabera, martxoaren 5ean 4.446 neurri betetzeke zeuden EAEn (zigorraren ordezkapenak eta komunitatearen onuraren aldeko lanak); horren ondorioz, izan liteke zigor-arloko epaitegiak zorrotzago bihurtzea neurri horiek ingurune irekian aplikatzearekin (hori Euskadin zabaldua baitago), eta, ondorioz, isun ekonomikoak edo espetxeratzea handitzea. Egoera hori, zalantzarik gabe, kontraesanetan legoke Arartekoak bere urteko txosten eta adierazpen publikoetan behin eta berriz defendatutako birgizarteratza bideratutako espetxe-ereduarekin. Eredu hori, bestalde, 2021eko urriaren 1etik aurrera ezartzen hasi da Eusko Jaurlaritzak, espetxeen kudeaketaren eta gizarteratzearen transferentzia gauzatuta.

Azkenik, berriro ere esan beharra dago gure zeregin hori ez zatekeela posible izango epaileek eta Fiskaltzak une oro lagundu izan ez baligute. Bidenabar, berriaz eskertu behar dugu komunikazio malgu eta emankorra izan dugula **Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailarekin**, baita Euskadiko Justizia Auzitegi Nagusiko Gobernu Idazkaritzarekin ere. Haren esku hartzea eta justizia administrazioaren letratuengandik jasotako harrera funtsezkoak izan dira egoera asko ebatzeko.

2. Kexa eta jarduera aipagarrienak

2.1. COVID-19aren pandemiarekin lotutako kexak eta kontsultak

Arartekoak ez du eskumenik **Arartekoaren erakundea sortu eta arautzen duen otsailaren 27ko 3/1985 Legearen** 13. artikuluan arabera judizializatuta dauden gaietan; hala, ezin dugu esku hartu jarritako kexa askotan, baina Arartekoak operadore juridikoekin lankidetzan jardun ahal izan du eta gai jakin batzuk bultzatu ahal izan ditu herritarrengan kalteak saihesteko, betiere kudeaketa informalaren bidez, bereziki pandemiak Euskadiko Justizia Administrazioan duen eraginarekin testuinguruan.

¹³ Maiatzaren 4ko 8/2021 Errege Lege Dekretuak, alarma-egoeraren indarraldia amaitu ondoren aplikatu beharreko osasun, gizarte eta jurisdikzio arloko premiazko neurriak onartzen dituenak, IV. kapituluaren genero-indarkeriaren biktimei egoerari heltzen dio, eta 3 hilabetez luzatzen du honako zerbitzu hauek funtsezko zerbitzutzat hartzea: informazioa, aholkularitza, telelaguntza, bitarteko telematikoen bidezko jarraipena, gizarte-laguntza integrala eta emakumeen aurkako indarkeria-mota guztien biktimentzako harrera, genero-indarkeriaren biktimak babesteko eta laguntzeko premiazko neurri buruzko martxoaren 24ko 1/2021 Legeak ezarritakoak.

Horrela, EAEko pertsona baten eta atzerriko nazionalitatea duen beste baten ezkontza bateko alaba adingabe baten amaren abizena inskribatzea bultzatu ahal izan dugu, amak abizena ez izateagatik (jatorrizko herrialdean horrela zegoen araututa) bigarren abizenik ez zuelako. Beste gai batean, Portugalgo herritar batek Arartekoari laguntza eskatu zion jakiteko zer egoeratan zegoen zorra kobratzeko prozedura bat Zenbateko Urriko Europako Prozesu batean (PEEC - Europako Parlamentuaren 861/2007 (EE) Erregelamendua) Getxon egoitza duen sinadura baten aurka; izan ere, epaitegiari mezu ugari idatzi bazizkion ere, ez zuen horri buruzko informaziorik lortu, barruti judizial horretako epaitegietan lan-gainkarga orokorra baitzegoen. Getxoko epaile dekanorekin harremanetan jarrita, hark gure eskaerari erantzun zion, eta dagokion epaitegiko magistratu titullarrekin harremanetan jarri zen espedientearen egoeraz interesatzeko, eta adierazi zigun atzerapena epaitegiaren kolapso-egoeragatik izan zela, eta espedientearen dagokion unean izapidetuko zela, gaien lehentasun-hurrenkeraren arabera, ezin bestela izan. Epaile dekanok adierazi zigun, halaber, epaitegi horretarako langile gehiago eskatu zituztela prozedura monitorioetarako pilatutako atzerapenagatik. Herritar portugaldarrak asko eskertu zuen bere espedientearen egoera ezagutzea eta epaitegiarekin kontaktu eraginkorra izateko telefono bat lortzea, pandemia egoeraren jakitun baitzegoen.

Segidan, Arartekoak gure epaitegi eta auzitegietako erabilitzaileei emandako laguntzaren eredu diren bi esku-hartzaren adibideak emango ditugu, xehetasun gehiagoz.

2.2. Arartekoaren esku-hartzea Euskadin familiarik ez duen Europako herritar baten gorpua dagokion kontsulatuaren kontura aberriratzeko, haren hilketaren ondoren

Hasierako egoera

Europako herrialde batek Euskadin duen kontsula Arartekoarekin harremanetan jarri zen (beste espediente batzuetan egonak ziren harremanetan), esparru judizialeko gai batean laguntza eskatzeko.

Euskadin familiarik gabeko kontsulatuaren nazionalitateko herritar baten hilketa gertatua zen, eta kasu horietan kontsulatua bera arduratzen da aberriratzeko kudeatzeaz.

Antza denez, gaiak garrantzi handia izan zuen jatorrizko herrialdean, eta sare sozialetan alarma sozial handia piztu zen. Era berean, jatorrizko herrialdeko familiak lehenbailehen ehortzi nahi zuen gorpua, erlijio-garrantziko data jakin batzuekin bat etor zedin; hori zela eta, kontsulatua presioak jasotzen ari zen aberriratzeko izandako atzerapenagatik.

Arartekoaren esku-hartzea

Arartekoak berehala esku hartu zuen, epaitegi eskudunean atzerapenaren arrazoiez interesatzeko eta zegokion lege-esparruan aberriratzeko arintzeko aukerarik ba ote zegoen ikusteko.

Emaitza

Barakaldoko barruti judizialeko epaile dekanok, epaitegi eskuduneko titullarrekin beharrezko kudeaketak egin ondoren, Arartekoari jakinarazi zion atzerapena gaiari zegozkion izapideengatik izan zela; izan ere, hilketa-kasua zenez, fiskaltzak bere txostena egin behar zuen, Arartekoak interesa agertu zuen egun berean gertatu zen bezala. Inguruabar bereziak kontuan hartuta, Epaitegiak konpromisoa hartu zuen ebazpena fiskaltzaren txostenaren egun berean emateko, gorpua Zaragozako ehorztetxera bidaltzeko, hura arduratzen baitzen ondoren jatorrizko herrialdera eramateaz, eta hala gertatu zen berehala.

2.3. Adingabe baten guraso batzuen kexa, ertzain-etxean salaketa jartzean zegokion ofiziozko txandako letradu-asistentziarik ez izateagatik

Hasierako egoera

Adingabe baten gurasoek Arartekora jo zuten, Abokatutzaren Elkargoko txandako guardiako letraduak adingabeari sexu-abusuak egiteagatik salaketa bat jartzean gertakariak izandako tokiko ertzainetxean jasotako tratua kexu. Arartekoari salatu ziotenez, salaketa jarri aurretik, delitu horien biktimei dagokien laguntza eta aholkularitza legala eskatu zuten, baina ertzain-etxetik guardiako letraduari deitu zitzaion arren, hark uko egin zion bertaratzeari.

Hurrengo egunean zegokion epaitegian zitazioa egin ondoren, ofiziozko txandako abokatu-laguntza eskatu zuten berriz ere, baina ez zuten lortu. Beraz, deklarazioa eta agerraldia abokatu-laguntzarik gabe egin ziren.

Gurasoen arabera, adingabearen adierazpenak behar adina informaziorik eta lege-aholkularitzarik gabe jaso ziren, eta horrek defentsa-gabezia eragin zion.

Arartekoaren esku-hartzea

Arartekoak hainbat aldiz eman zizkien aholkuak adingabearen gurasoei hainbat zentzutan. Alde batetik, ofiziozko txandako letraduaren praxi txarragatik Abokatutzaren Elkargoari zegokion kexa jartzeari buruz; era berean, kexa aurkeztu zen Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailaren aurrean, bera baita ofiziozko txanda emateko azken arduraduna. Bestalde, Arartekoa harremanetan jarri

zen Eusko Jaurlaritzako Biktimei Laguntzeko Zerbitzuarekin. Zerbitzu hori familiarekin koordinatu zen, adingabeari arreta eman ahal izateko eta legeari buruzko aholkuak emateko, egiteko zeuden izapide judizialei zegokienez.

Emaitza

Probintzia Auzitegiak autoa eman zuen, egindako jarduketak eraginik gabe utziz, eta, horri esker, adingabeari deklarazioa berriro hartu ahal izan zitzaion, beharrezko bermeekin. Era berean, ofiziozko txandako letraduaren praxi txarragatik Abokatutzaren Elkargoaren aurrean kexa jartzeko prozedura amaitzeko, zegokion zehapena ezarri zitzaion, kode deontologikoaren arabera, kasu horretan urtebetez jardun ezina.

3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

3.1. Gomendio orokorrak

Arartekoaren 2/2021 Gomendio Orokorra, maiatzaren 18koa.

Euskadin haur eta nerabeen kontrako sexu-abusua eta sexu-esplotazioa gertatzen direnean jarduteko jarraibideak.

2021. urte honetan, Arartekoak gomendio hori eman du (haurren eta nerabeen bulegoari dagokion txostenean eta txosten honetako IV. kapituluaren sakonago jorratu dena), haur horien egoera modu integrarean jorratzen duena, Justizia Administrazioan eman duten urratsean, haiek behar bezala babesteko eta artatzeko koordinatu behar diren beste sistema batzuei dagokienez funtsezko elementu gisa.

Hainbat urtez kezkatu egon ondoren euskal instantzia publikoek sexu-abusuaren biktima diren haur eta nerabeei emandako erantzunari dagokionez, 2019an Arartekoak jarduera-jarraibide batzuk prestatzeko ekimena hartu zuen, Haurren eta Nerabeen Bulegoak koordinatuta, arlo horretan espezializatutako pertsona eta erakunde guztiek adierazitako defizitetako bat leuntzeko: sistema publikoen erantzun zatikatua eta loturarik gabea, hau da, biktimei nahitaez erantzun integrala eta ordenatua emateko irizpide partekaturik eta igarotze-ibilbide argirik ez egotea.

Gabezia hori kontuan hartuta, jarduteko jarraibideen proposamenaren helburu nagusia da haurren sexu-abusu eta -esplotazio kasuetan esku-hartze eraginkorra ziurtatzea, kasu guztietan biktima babestea eta kaltea konpontzea bermatuz. Gomendioa egiteko erabiltzen den ikuspegia haurren eta nerabeen eskubideena da.

Ildo horretan, Eusko Jaurlaritzako Berdintasuneko, Justiziko eta Gizarte Politiketako sailburuak Gasteizen *Barnahus* (haurren etxea islandieraz) ereduko proiektu pilotu bat abian jartzeko iragarkia guztiz lerrokatuta dago Arartekoaren

2/2021 Gomendioaren orientazioarekin eta proposamenekin. Sexu-abusuaren eta/edo sexu-esplotazioaren biktima diren haur eta nerabeei arreta emateko *Barnahus* ereduak baliabide bateratu berean haurrei arreta espezializatua eta integrala ematea sustatzen du.

3.2. Erakundeetako eta korporazioetako arduradunekin bilerak

COVID-19aren pandemiaren ondorioz behartutako geldialdiaren ondoren, Arartekoak eta bere taldeak Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiko (EAEJAN) Salarekin eta Gobernu Idazkaritzarekin, Euskal Autonomia Erkidegoko Fiskaltza Nagusiarekin eta probintzietako fiskaltzekin egindako ohiko lan-bilerak berreskuratu dituzte aurtan. Bilera horietan elkarlanerako borondatea nabarmendu eta indartu da pandemian hain emaitza onak eman dituzten hainbat gestioaren bidez, eta Fiskaltzarekin zein EAEJANrekin partekatutako garrantzizko gai bat komunean jarri da; hain zuzen ere, aurreko puntuan jorratutako *Arartekoaren 2/2021 Gomendio Orokorren* oinarri izan den proposamen teknikoaren egiteko lanak (*Euskadin haur eta nerabeen kontrako sexu-abusua eta sexu-esplotazioa gertatzen direnean jarduteko jarraibideak*).

Arartekoa hainbat aldiz bildu da *Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailarekin*. Saileko arduradunak elkarlanean aritu dira erakunde honekin jarduera-eremu horretan jasotako kexen ondoriozko egiturazko alderdiei heltzeko, eta, bereziki, doako justizia-eskubideari eta deribazio judizialaren bidezko familia-elkarguneei; nolahi ere, aurtan, 2021ean, bileren gai nagusia izan da Eusko Jaurlaritzak bere gain hartzea EAEko espetxeen eta gizarteratze-establezimenduen antolamenduari, araubideari eta funtzionamenduari buruzko eskumena, bai eta espetxe-legeriaren betearazpena ere, espetxeetan dauden pertsonen buruzko III-04 kapituluaren jorratutako dena.

Azkenik, atal honetako erakunde arteko kolaborazioa nazioarte mailara ere iristen da; aurtan nabarmendu behar da *European Union Agency for Fundamental Rights (FRA)*, (Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Agentzia) agentziarekin kolaboratu dugula. Justizia-arloa eta Arartekoaren Europako eta nazioarteko gaien bulegoa elkarlanean aritu dira FRArekin, eta Arartekoari elkarrizketa sakona eskaini diote, gai horretan aditua den agintaritzaren gisa, Europako beste agintari batzuekin batera. Elkarrizketa horren ondorio izan da agentzia horrek 2021ean argitaratu duen *txostena*, Europako *terrorismoaren aurkako borrokari buruzko 2017/541 (EB) Zuzentaraua* aplikatzeak *oinarrizko eskubideetan eta askatasunetan duen eraginari buruzkoa*.

3.3. Bilerak elkarrekin

Erakunde honek erantzuna eman die Arartekoari aholkularitza eta lankidetzaren eskatu dituen GKEen eta tokiko zein nazioarteko elkarrekin eskaera guztiei. Esate baterako, Europako erreferentziazko testuinguruari buruzko bilera eta aholkuak eman ahal izan ditu, *Arteale Fundazioari* proiektuak aurkezteko, zuzenbidearen eta lankidetzaren praktiken

arlokoak. Arartekoak, halaber, parte hartu du [Why-me?](#) Elkartearekin, Erresuma Batuko justizia errestitatiboko erreferentziatzko entitateetako batekin, hainbat hizkuntzatan laguntzeko Europako proiektu batean.

3.4. Ekitaldietan parte hartzea, txostenetan parte hartzea eta materialak egitea

Arartekoaren presentzia publikoa aktiboa izan da arlo honetan landutako gaiekin lotuta. Arartekoak parte hartu duen foroan artean, aurreko epigrafean aipatutako gain, honako hauek nabarmendu beharko litateke:

- Arartekoak [Euskal Herriko Unibertsitateko Giza Eskubi-deen eta Botere Publikoen Unesco Katedrak](#) azaroaren 19an Bilbon antolatutako “*Goroto-delituak: gaiaren egungo egoera*” jardunaldiaren inaugurazioan parte hartu du. Era berean, Arartekoaren justizia- eta gizarteratze-alorrak lankidetzan jardun zuen jardunaldiaren antolakuntzarekin.
- Arartekoa lankidetzan aritu da [European Forum for Restorative Justice](#) (EFRJ) erakundearekin, on-lineko honako sinposioa antolatzen: “*Restorative Justice Over Distance*” (2021eko ekainak 21-25). Orobat, justizia errestitatiboaren nazioarteko astean (azaroak 21-28) parte hartu du, EFRJk Europan koordinatuta; hala, [adierazpen instituzional](#) baten bidez, justizia leheneratzailea sustatzeko konpromisoa erakutsi du, besteak beste, justizian, espetxean, gizarteratzean eta baita Arartekoaren erakundearen barruan ere.
- Urte osoan zehar, hilean behin, Arartekoko justizia ataleko arduradunak modu aktiboan hartu du parte EFRJ ([Violent Extremism-Working Group, VE-WG](#)) estremismo biolentoiari buruzko adituen lantaldean, jardunbide egokiak eta ezagutzak trukatzu mundu osoko adituekin. Azken urteetako lan horren emaitza gisa, 2021ean [Restorative Justice in cases of Violent Extremism and hate crimes](#) gida praktikoa argitaratu da, eta idazketa-lanetan Arartekoaren justizia-arloaren zuzeneko ekarpena honako hauei buruzko kapituluak dira: *How to follow up on restorative justice in these cases? Testimony: Restorative encounters between ex-ETA members and victims.*

4. Arloko jardueren laburpena

Euskadiko justizia-administrazioan eragin handia izan du COVID-19aren pandemiaren kariatz sortutako krisiak, eta eragin zuzena izan du herritarren eskubideetan, nahiz eta 2020ko ekainaren 4tik aurrera, deseskalatze betean, epaitegi-tako eta auzitegi-tako pertsonalaren ehuneko ehun presentzialki lanean hasi.

Herritarrek Euskadiko justizia-administrazioarekin izandako zailtasunei dagokienez, ziurtagiri edo zerbitzu jakin batzuk telematikoki eskuratzeko edo aurretiko hitzordua eskatzeko, argitara eman da [Arartekoaren 4/2020 Gomendioa, 2020ko](#)

[azaroaren 5eko](#). **Herritarrenganako arreta indartzeko beharra, administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideak baliatzean kalteak saihesteko eta bazterkeria digitalaren kontra borrokatzeko neurriak hartzeko larrialdi egoeretan, COVID-19aren pandemiaren ondoriozko egoeretan, besteak beste;** bertan besteak, honako ondorio nagusiak zehazten dira: “*Pandemiaren ezohiko egoera luzatu denez, beharrezkoa da euskal administrazio publikoek ahalegina egitea beharrezko baliabideak kudeatu eta koordinatzeko, herritarrei arreta etengabe emateko zerbitzuak modu eraginkorrean martxan jartzeko inbertitzeko (...)*”

Nolanahi ere, bitarteko elektronikoan bitartez komunikatzea behartuta ez dauden herritar guztiei bermatu egin behar zaie eskubide hori bali dezaketela harreman presentzial, fisiko eta zuzenaren bitartez, bulego publikoak irekitzeko ordutegi batean, ordutegi ahal bezain zabalean; hala, osasuna zaintzeko prebentzio neurriak hartuz, herritarrei arreta fisiko eta presentziala eraginkortasunez eman ahalko zaie, betiere administrazio prozeduraren arloan indarrean dagoen erregulazioan ezarritako inguruabarretan, (...)”.

Zentzu horretan, oro har, Euskadin epaitegi eta auzitegi-eta sarbidea hobetzen ari dela egiazta dezakegu, batez ere ekainetik aurrera, data hori baino lehen aurretiko hitzordua ezinbestekoa baitzen. Hala eta guztiz ere, abokatu batzuek adierazi digutenez, zitazio judizialik ez badago, nahiz eta izapide judizial batera jo, sarbide-arazo batzuk sor daitezke batzuetan, eta arazo horiek arian-arian konponduz joan dira; horrenbestez, Euskadiko epaitegi eta auzitegien funtzionamendua pandemiaren aurreko mailara hurbiltzen ari da.

Eusko Jaurlaritzaren Justiziarekiko Lankidetzarako Zerbitzuari, [Biktimari Laguntzeko Zerbitzuari \(BLZ\)](#), [Justizia Errestitatiboko Zerbitzuari \(JEZ\)](#) eta [Zigorak Kudeatzeko Euskal Zerbitzuari \(ZKEZ\)](#) dagokienez, zerbitzu horiek normaltasunez jardun dute, eta arreta erabat presentziala izan da 2021ean. Hala ere, Arartekoak kezka agertu du ZKEZak Bilboko betearazpen-espeditenteen kudeaketan metatutako atzerapenagatik; izan ere, horrek berekin ekar dezake gizarteratze onuragarriak diren lan asko eta zigorraren ordezkotako neurriak preskribatzea eta ingurune irekiko gizarteratze-neurrien zentzua galtzea, betiere askatasunaz gabetzeko zigorren edo diruzko zigorren aldean. Hori dela eta, Arartekoaren ustez, egokia da Justizia Auzitegi Nagusiak Bilboko betearazpen-epaitegi berri bat eskatzea 2020ko memoria judizialean, ingurune irekiko zigor-neurrien betearazpena arin kudeatzen lagundu ahal izateko. Neurri horiek zigortuak erkidegoan gizarteratzen laguntzen dute, Arartekoak sustatzen dituen estandar europarren arabera.

COVID-19aren pandemiak eragindako auzi judizialen pilaketaren aurrean izandako atzerapenei dagokienez, Euskal Autonomia Erkidegoko Auzitegi Nagusiak emandako datuen arabera, Euskadin jurisdikzioan diharduten ia 240 epailek % 28 handitu dute demanden ebazpena, pandemiaren ondorioz gaiak pilatu baitira eta horri aurre egin behar izan baitzaio.

Gainera, iturri berberen arabera, produktibitate judizialaren igoera horrek eta Justizia Ministerioak egindako indartze-plan espezifikoei ondorio hau izan dute: 2021eko ekainean,

jurisdikzio-ordena guztietako ebazpen-tasa 2020ko martxoan 0,99koa izatetik 2021eko ekainean 1,06koa izatera igaro da (hau da, sartzen dena baino gehiago ebazten da), eta horren ondorioz, mendekotasun-tasa 1,85etik 1,57ra jaitsi da, eta kongestio-tasa ere 2,78tik 2,56ra jaitsi da.

Azaldutakoarekin zuzenean lotuta, amaitzeko, nabarmendu behar da EAeko Justizia Auzitegi Nagusiaren 2020ko memoria judizialaren arabera Euskal Autonomia Erkidegoan destinoa duten karrerako epaile eta magistratuen populazio-ratioa 100.000 biztanleko 10,5ekoa dela, Estatuko batez bestekoa (11,4) baino ratio txikiagoa. Pandemiak areagotutako atzerapen-egoera dela eta, Arartekoak Euskadiko epaile eta magistratuen plantilla handitzearen alde egiten du, Europako batez besteko ratioetara pixkanaka hurbildu arte (21 epaile 100.000 biztanleko), euskal herritarrei kalitate handiagoko zerbitzua eman ahal izateko.



II. kapitula

6

Ingurumena

1. Arloa kopurutan

Ingurumen arloan Arartekoak baliabide naturaletan gizakien jarduerak sortutako kutsadurako kategorien kontrolari lotutako jarduketak jasotzen dira, besteak beste lurzoruan, uretan edo atmosferan, naturguneen gaineko eraginak eta flora eta fauna basatiak aztertzen direlarik. Arlo horretan daude baita ere kutsadurak gizakien osasunean sortzen dituen kalteak eta eragozpenak eta esku-hartze etxeko animaliak babesteko publikoaren esparrua.

2021ean, 127 kexa jaso ziren eta horiek ekitaldi honetan erakundeak jasotako kexa guztien %5,14 dira. Kexak azpiarloetan banatzen dira; horretarako, irizpide material bat aplikatzen da, salatutako ingurumen afekzioarekin lotutakoa. Hala, kutsadura akustikoa, atmosferikoa, lurzoruarena eta urarena izan daiteke, baita beste eragile kutsatzaile batzuek eragindakoa ere. Horrez gain, ingurumen kontrolari buruzko administrazio prozedurako erreklamazioak eta informazioa eskuratzeko eskubidea gauzatzeari eta ingurumeneko parte-hartzeari buruzko erreklamazioak desberdintzen dira. Arlo horretan sartzen dira baita ere animaliak babesteko erreklamazioak eta kexak, bai basabereak, baita etxeakoak ere.

Administrazioen arabera, kexak modu honetan banatzen dira:







- Tokiko administrazioa..... 100
- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritz) 12
- Foru administrazioa.....3

Azpiarlokako banaketaren arabera, sailkapena honako hau da:

- Kutsadura akustikoa..... 74
- Ingurumenaren kontrola..... 16

- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazioaren prozedura..... 12
- Animaliak babestea eta edukitzea..... 11
- Ingurumenaren informazioa eta parte-hartzea5
- Ingurumeneko beste kutsadura batzuk.....3
- Hondakinak eta isurketak3
- Bizitegi-lurzoruan sailkatutako jarduerak1
- Airearen kutsadura1
- Kutsadura elektromagnetikoa..... 1

Arlo honetan aurkeztutako kexen izapidetze-egoerari eta emaitzari dagokienez:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
283	189	94	43	29	18	4

Zenbakien aldetik, ingurumenaren arloan, kutsadura akustikoak jarraitzen du esku-hartze askoren arrazoia izaten. Era berean, behin eta berriz agertzen dira euskal administrazio publikoei zuzendutako ingurumen salaketei eta ingurumen informazioaren eskaerei eman beharreko erantzuna lege ezarritako epean eman ez izana salatzen duten kexak.

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Kutsadura akustikoa

Aisiako eta ostalaritzako jardueretatik eta hiri ekipamendu edo azpiegituretatik datorren zarata edo industria jardueren sortutakoa da ingurumenaren alorreko kexen arrazoi nagusia. Kutsadura akustikoa etxeetan sar daiteke, askotariko intentsitatez, hasi deseroso izatetik eta oso arriskutsua izateraino. Horri aurre egiteko, euskal administrazio publikoek bermatu egin behar dute kutsadura iturri horiek ingurumenaren alorrean kontrolatzeko dituen eskumenen erabilera.

2021ean kutsadura akustikoari buruzko arazoen baldintzatuta jarraitu dute COVID-19aren osasun-krisiak ostalaritza-jarduerari eragindako murrizketen ondorioz.

2.1.1. Espazio publikoetan alkohola kontsumitzeak ekarritako zarata-arazoak

Bide publikoan alkoholaren kontsumoa igo denez, jarduera horrek dakarren zarata jasaten duten herritarrek kexa ugari jarri dituzte. Konfinamenduaren ondoren, ezarritako neurri mugatzaileak kentzean, hainbat kolektibok, bereziki gazteek, lehendik ere bazegoen kale-zurrutaren fenomenoak areagotu dute.

Arazoa konplexua da, eta hainbat aldagai ditu, gazteriako, osasun publikoko, herritarren segurtasuneko eta ingurumeneko babeseko politiken alorretakoak. Horregatik, azken hilabeteotan fenomeno hori ugari egin delako, botere publikoek ahalegina egin beharra dute hori kudeatzeko, eta orain arte Euskadiko udal askok egindako lanaz baliatu behar dute.

Araza hori ez da edozein moduzkoa, besteak beste eskubide konstituzional bati eragiten diolako, hau da, herritar guztien atsedenerako eskubideari. Bestela esanda, pertsonen etxeetan hots-kutsadurak ez jasateko duten eskubidea, Giza Eskubideen Europako Hitzarmenaren 8. artikulua jasotako bizitokiaren bortxaezintasunaren parte da, [Giza Eskubideen Europako Auzitegiak](#) xedatu duenez.

2.1.2. Ostalaritzako establezimenduetan baimendutako edukieraren inguruko informazioa

Herritar batek kexa bat jarri du, eta bertan azaldu du udal-administrazio batzuek ez dutela era egokian esku hartzen exijitzeko ostalaritzako establezimenduen kanpoan nahitaezko informazio afixa bat jar dadila, jardueraren kalifikazioa, edukiera eta baimendutako ordutegia deskribatuko duena.

Informazio falta hori bereziki garrantzitsua da lokal horiek COVID-19ak ekarritako pandemiaren ondorioz ezarritako murrizketa gehigarriak kontuan izanda.

Neurri hori nahitaez bete behar da; izan ere, [17/2019 Dekretuak](#), [otsailaren 5ekoak](#), Jendaurreko Ikuskizunen eta Jolas

Jardueri buruzko abenduaren 23ko 10/2015 Legea garatzeko Erregelamendua onartzen duenak, derrigortu egiten ditu establezimenduak bertako jarduera identifikatzeko kartel bat jartzera, “*baimendutako gehieneko edukiera*” jasoko duena. Horri dagokionez, *udalei dagokie bermatzea lokal bakoitzaren ezaugarriak deskribatzeko informazio afixa horiek instalatzea daitezen*.

Arartekoak ofiziozko jarduketa bat hasi du, eta informazioa eskatu die [Donostiako](#), [Bilboko](#) eta [Gasteizko](#) udalei, ostalaritzako establezimendu guztietan afixa horiek instalatzen direla bermatzeko aurreikusitako neurri buruz.

2.2. Ingurumen arloko informazioa eskuratzeko eskubidea

Erakunde honek oraindik ere kexak jasotzen ditu administrazio publikoak ingurumen-informazioa eskuratzeko eskakizunei erantzuna ematen berandutu egin direlako edo ez dietelako erantzunik eman. Kexa horiek izapidetzean, Arartekoak euskal administrazioei gogorarazi egin die zein den ingurumen-informaziorako irispide-eskubidearen edukia arautzen duela [27/2006 Legeak](#), [uztailaren 18koak](#), Ingurumenaren arloan informazioa eskuratzeko, publikoak parte hartzeko eta justiziara heltzeko eskubideak arautzen dituenak, eta, araudi horretan aurreikusi gabeko kontuetan, [19/2013 Legeak](#), [abenduaren 9koak](#), Gardentasunari eta Informazio Publikoa eskuratzeko bideari buruzkoak.

Horri lotuta, adierazi beharra dago 19/2013 Legearen 13. artikulua arabera, informazio publikoa eskuratzeko eskubidearen xede direla administrazio horren esku dauden dokumentuak, hark bere funtzioen jardunean egin edo eskuratu dituenak, edozein formatu edo euskarritan daudela ere. 20. artikulua xedatzen du informazioa eskuratzeko onesten edo ukatzen duen ebazpena eskatzaileari jakinarazi egin beharko zaiola, “*gehienez hilabeteko epean*”, ebazteko organo eskudunak eskaera jasotzen duenetik zenbatzen hasita.

Informazioa eskuratzeko onesteko edo ukatzeko ebazpena egokitu egin beharko zaie [39/2015 Legearen](#), [urriaren 1ekoaren](#), Herri Administrazioen Administrazio Prozedura Erkideari buruzkoaren, 20. eta 88. artikuluan jasotako xedapenei. Bertan, xedatzen da nahitaez erabaki justifikatu egin behar direla, eta haren aurka zein errekurtsio jar daitekeen azaldu behar dela. Administrazio-ebazpen horrek kontuan hartu beharko du [Informazio Publikoaren Sarbiderako Euskal Batzordean](#) erreklamazio bat jartzeko aukera, hura baita organo eskuduna euskal administrazio publikoaren berariazko edo ustezko informazio-ukatzeen aurkako erreklamazioak ebazteko.

Kontu horri dagokionez, Arartekoak [Eusko Jaurlaritzaren Ekonomiaren Garapen, Jasangarritasun eta Ingurumen Sailari](#) bidali dio [Arartekoaren Ebazpen bat, 2021eko uztailaren 21ekoak](#), gomendatzen duena berariaz ebazteko hondakin zabortege batekin lotutako dokumentuetarako berariazko sarbide-eskakizun bat, [Euskadi.eus](#) informazio orokorreko postontziaren bidez aurkeztutakoa. Ebazpenean planteatzen da administrazioak sarbidea eskatzeko ezarrita-

ko prozedura eta bide guztiek, hala formalek nola informalek, bermatu egin behar dutela administrazio onaren printzipioetako betebeharra, administrazioak epe bereziki laburrean eta formalizatutako eskakizunarekin bat datorren eran berariazko erantzun bat emateko duena.

2.3. Ingurumen-salatzailearen eskubidea

Bestelako kexa batzuek erreferentzia egiten diote herritarrek ingurumen-zuzenbidearen urratze posibleen aurrean aurkeztutako salaketei erantzunik eman ez izanari. Arartekoak behin eta berriz adierazi du oso garrantzitsua dela aintzatestea herritarrek, hala pertsona fisikoek nola elkarteek, ingurumen-araudia betetzean eragile laguntzaile gisa duten zeregin garrantzizkoa. Ingurumen-salatzailea funtsezko eragilea da ingurumena ikuskatzeko eta kontrolatzeko ahalmen publikoaren erabileran; izan ere, Administrazioarekin elkarlanean aritzen da jagoletza-lanetan, eta lan hori ohartarazpenen, jakinarazpenen eta salaketen bidez egiten du.

Herritarrek administrazioaren aurrean esku har dezakete, hautemandako gertakariak jakinaraziz, telefonoz dagozkion larrialdi-zerbitzuetara jota, gertakari horiek balioets daitezzen eta, hala badagokio eta koordinatuta, behar diren kontrol-eta ikuskapen-neurriak har daitezzen.

Salaketa bat administrazioak aurreikusitako edozein komunikazio-formatutan aurkezteko, beharrezkoa da administrazio-izapidetzea. Hori dela eta, egitate jakin batzuei eta ingurumen-araudia ez betetzeari erreferentzia egiten dieten herritarren idazkiak salaketatzat jo behar ditu ingurumen-organok, eta organo eskudunari bidali behar dizkio, dagozkion moduan izapidetu ditzan.

Ingurumen-salatzaileak, akzio publikoaren jardunean, legitimazioa du interesdun gisa jarduteko autoritate publikoek ingurumen-legediaren urraketak kontrolatzeko ahalmenak erabiltzeki eratorritako prozedura administratiboetan.

Horregatik guztiagatik, ingurumen-salatzaileak prozedurazko hainbat eskubide ditu, administrazio eskudunak kontuan hartu beharrekoak administrazio-espeditentia izapidetzean, sektoreko legediari jarraituz, eta Herri Administrazioen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legean xedatutako arauarekin bat etorriz.

2.4. Ingurumen-legediaren urraketengatik zehapen-ahalmenak erabiltzearen nahitaezkotasuna

Behin eta berriz ageri den kexa-arrazoietako bat da salatzaileari informaziorik ez ematea ingurumen-araudiaren urratzeagatik zehapen-espeditentia ireki izanari buruz. Arartekoak behin eta berriz gogorarazi die ingurumen-administrazioei dagozkien zehapen-ahalmenak nahitaez erabili behar dituztela ingurumen-araudia bete ez dela egiaztatu dutenetan.

Administrazio publikoek ahalmen horiek derrigorrez erabili beharra Espainiako Konstituzioaren 9.3. artikulutik eratorritako legezkotasun printzipioaren eta arbitrariotasunaren debekuaren ondorio saihestezina da. Legezkotasun printzipioa (Espainiako Konstituzioaren 25. artikuluan sortzen da) delituei nahiz administrazioko arau-hausteei aplikatzen zaie. Bada, administrazio publikoek, oro har, ofizialtasun printzipioa eta ekintza zehatzailearen derrigortasuna aplikatu behar dituzte.

Horrela, zehapen-espeditentia izaera arautua du, eta Administrazioentzat betebeharra da arau-hauste administratiboak pertsegitzea. Doktrina juridiko garrantzitsuenak ez du egin zehapen-jardunean aukerako hautua egitearen ondorio negatiboaren kontra. Halaber, jurisprudentiak irizpide hori bera du. Nahitaezkotasun printzipio horrekin bat, ingurumen-araudia ez betetzeak berekin ekarri behar du beti, kasu orotan, dagozkion zehapen-ahalmenak erabiltzea, 39/2015 Legean, urriaren 1ekoan, Herri Administrazioen Administrazio Prozedura Erkideari buruzkoan, jasotako izapideten eta prozeduraren arabera.

3. Arau- eta gizarte-testuingurua

9/2021 Legea, azaroaren 25ekoa, Euskadiko Natura-ondarea kontserbatzeari buruzkoa.

Arau horrek Euskadiko natura-ondarearen babeserako, kontserbaziorako, erabilera jasangarrirako, lehengoratzeko eta hobekuntzarako esparrua ezarri du. Haren helburu nagusia da natura-espazioak eta biodibertsitatea zaintzea, natura-ondarearen ikuspegi integraletik. 9/2021 Legearen berri nagusietako bat da integratu egiten dela klima-aldaketara egokitze eta hura arintzeko politikekin. Zioen azalpenaren barruan ezartzen da Euskadiko lurraldean 2050 baino lehen karbono-neutraltasuna lortzearen lehentasuna.

Haren xedeen artean dago prozesu ekologikoen funtzio-namendu egokia, dibertsitate biologikoa eta geologikoa kontserbatzea eta lehengoratzeko eta ekosistema naturalen eta flora eta fauna basatiaren eta haien habitaten kontserbazio-egoera egokia zaintzea. Halaber, aukera ematen du baliabideak erabiltzeko natura-ondarearen erabilera, kontserbazioa, lehengoratzeko eta hobekuntza bermatzeko, eta biodibertsitatearen galera garbia saihesteko.

Printzipioen artean daude administrazioaren koordinazio eta kolaborazioarena, jasangarritasunarena, prebentzioarena, zuhurtasun edo kautelarena, aukeran iturria zuzentzearena, eta kutsatzen, suntsitzen edo narriatzen duenak asaldatutakoa konpentsatu eta lehengoratu behar izatearena.

10/2021 Legea, abenduaren 9koa, Euskadiko Ingurumen-administrazioari buruzkoa.

2021eko abenduaren 31n, EHAak 10/2021 Legea, abenduaren 9koa, Euskadiko Ingurumen-administrazioari buruzkoa, argitaratu zuen, otsailaren 27ko 3/1998 Legea, Euskal Herriko Ingurugiroa Babesteko Lege Orokorra, indargabetzen eta ordeztzen duena.

Arau horrek ezartzen du natura-ingurunea kutsa dezaketen giza jardueren ingurumen-kontrolaren esparru juridikoa, herritarrek ingurumen egokiaz gozatzeko duten eskubidearen aitortza gisa. Helburu horrekin, lege horrek ekonomia jasangarria sustatzen du, baliabide naturalen kudeaketa eraginkorraren bidez. Horrek ekoizpen- eta kontsumo-eredua aldatzen du, ekonomia zirkularra susta dezan eta klima-aldaketaren eragina txikituko duen gizarte hipokarbonikoa bultzatzen du.

Lege horrek aurreikusi du ingurumen-administrazioaren funtzionamendua azkartzea eta soiltzea, administrazioaren esku-hartzea murrizteko eta soiltzeko helburuarekin. Hori dela eta, esku-hartze administratiboko sistema berri bat ezarri du, dagoeneko existitzen den ingurumen-baimen bateratuarekin batera, ingurumen-baimen bakar izenekoa.

Horrekin batera, legeak jarduera-lizentzia sailkatuaren arauketa eta jarduera sailkatuaren aurretiazko komunikazioa mantentzen ditu, oraindik ere tokiko entitateek kudeatuko dituztenak.

Geroko funtzionamenduaren kontrolari dagokionez, lege horrek ingurumen-legezketasuna lehengoratzeko prozedurak arautzen ditu, jarduerak dagokien ingurumen-baimenik gabe martxan dauden kasuetarako edo baimendutako jardueretan funtzionamendu-gabeziak hautematen direnerako. Ingurumen-legezketasuna lehengoratzeko ingurumen-diziplinako jarduketak ez du zehapen-prozedurarekiko menpekotasunik, eta azken hori ere arautzen du legeak. Orobat, legeak ingurumen-kalteengatik erantzukizuna eskatzeko prozedura ezartzen du, horiek garrantzitsuak direnean.

- **Arartekoaren balioespena.** Euskadiko Ingurumen-administrazioaren lege-proiektua legebiltzarrean izapidetu bitartean, 2021eko otsailaren 23an, Arartekoak bere balioespena bidali zion [Eusko Legebiltzarreko](#) Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Batzordeari.

Ekarpen horien artean, nabarmentzekoak dira erakunde honek ingurumen-informaziorako eta herritarrek ingurumen-kontuetan parte hartzeko duten eskubidearen edukia hobetzeko egindako ekarpenak. Hausnarketa bat ere jasotzen zuen, alor horretako akzio publikoaren aitortzaren ingurukoa, bereziki azpimarratuta ingurumen-salatzailearen figuraren babesa [Konstituzio Auzitegiaren 15/2021 epaiaren, urtarrilaren 28koaren](#), irizpideari jarraituz, zeinak aukera ematen baitu herri-ekintza bide administratiboan arautzeko, eta bide juridikzionaletik salbuesten baitu. Aldi berean, Arartekoak proposatu du ingurumen-kontrolako

organoak koordinatzea, azkartasunez eta eragin-kortasunez, bermatzeko ingurumen-fiskaltzak jardun egiten duela ingurumenaren aurkako delituen kontra.

Azpimarratu egin behar ditugu Arartekoaren esku-hartzean jasotako hainbat alderdi, nolabaiteko isla izan dutenak onetsitako behin betiko testuan, gai hauen ingurukoak:

- **Ingurumen arloko informazioa eskuratzeko eskubidea 10/2021 Legearen, abenduaren 9koaren,** Ingurumen-administrazioari buruzkoaren, 15. artikulua arautzen du ingurumen-informazioa eskatzeko prozedura, ingurumen-informaziorako irispide publikoari buruzko Europar Batasuneko zuzentarauetan eta Euskal Autonomia Erkidegoan aplikatzeko transposizio-araudian ezarritako berme guztiekin.

Aipatutako agerketan, Arartekoak adierazi du euskal administrazio publikoek aztertu egin beharko luketela hilabeteko epea 15 egun baliodunera murrizteko aukera, eta gogorarazi egin beharko luketela [Informazio Publikoaren Sarbiderako Euskal Batzordean](#) erreklamazio bat jartzeko aukera.

- **Herritarren parte-hartzea ingurumen-kontuetan.** 10/2021 Legearen, abenduaren 9koaren, Euskadiko Ingurumen-administrazioari buruzkoaren, 16. artikulua arautzen du ingurumenaren arloko parte-hartzea, eta administrazio publikoentzako manu orokor bat ezartzen du, parte-hartze erreal eta eraginkorra era egokian erabili ahal izatea sustatzeko eta bermatzeko, ingurumen-kontuei buruzko erabakiak hartzeko prozeduretan.

Parte hartzeko prozesuei dagokienez, Ararteko erakundeak nabarmendu egin du zeinen garrantzitsua den administrazio publikoek ingurumen-kontuetan parte hartzeko oinarrizko kalitate-estandar batzuk betetzeko bitarteko tekniko eta materialak edukitzea. Horretarako, Arartekoak hainbat mekanismo bilatzea iradoki du, elkarrizketa hori errazteko.

- **Akzio publikoa eta ingurumen-salatzailea.** 10/2021 Legeak, abenduaren 9koak, Euskadiko Ingurumen-administrazioari buruzkoak, arautu egiten du herritarrek ingurumen-legezketasuna bete dadin bermatzeko eta eskatzeko akzio publikoaren edukia.

Arartekoak nabarmendu egin du zeinen garrantzitsua den akzio administratiborako ingurumen-salatzailea bezalako figura garrantzitsu baten edukia arautzea. Ingurumen-zuzenbidea bete ez dela salatzen duen hori kolaboratzaile bat da, interes publikoa defendatzeko, baita balioztatu beharreko onura sozialak dakartzan legezketasuna betetzen dela bermatzeko ere. Hori dela eta, komeni da azpimarratzea 10/2021 Legearen 17.3. artikulua azkenean aurreikuspen bat jaso duela, ingurumenaren arloko arau-hausteen berri ematen duten salatzaileen eskubideak eta babesa bermatzeko.

- **Administrazio onerako ingurumen-salatzailerearen eskubidea.** 10/2021 Legearen, abenduaren 9koaren, Euskadiko Ingurumen-administrazioari buruzkoaren, 5. artikulua jaso du ingurumen-administrazioek administrazio onaren printzipioen arabera eta gardentasuna, eraginkortasuna, ekonomia eta eraginkortasuna bermatuz, interes orokorra asetzeko helburuarekin, jokatzeko eskubidea.

Ingurumen-administrazio onerako eskubide horren barruan, Arartekoak betebeharrak identifikatu du, ingurumen-administrazioak aurkezten zaizkion idazkiak jaso izanaren berri ematekoa, ofizios bultzatzeko eta ingurumen-salatzailereak planteatutako gaiei berariaz erantzutekoa. Halaber, ingurumen-administrazioak prozeduretan interesdun izaerarekin esku hartzeko norberaren uziarekin lotuta erabil daitezkeen eskubideen berri eman beharko luke.

- **Ministerio Fiskalaren ekintza bermatzea ingurumen-delituen zantzen aurrean** 10/2021 Legearen, abenduaren 9koaren, Euskadiko Ingurumen-administrazioari buruzkoaren, 17.4. artikulua xedatzen duenez, ingurumen-eskumenak dituzten euskal administrazioek jurisdikzio-organoekiko koordinazioa indartu behar du, bereziki ingurumeneko fiskaltzarekin, administrazio-bideko jarduketetan delitu-zantzuak hautemanez gero eraginkortasuna eta bizkortasuna bermatzeko.

- **Ingurumen-poliziarekin koordinazio-mekanismoak sustatzea.** Ingurumen-ikuskaritzako ahalmenei dago-kienez, 91.artikulua jaso du ingurumenaren arloan indarrean dagoen araudia bete dadin zaintzeko **Ertzaintzaren** zeregina, arlo horretako tokiko eskumenei lotutako funtzioak betez ingurumen-jagoletza eta -ikuskaritzako langileekin eta udaltzaingoekin koordinatuta.

lido horretan bertan, Arartekoak adierazi du beharra dagoela dagoeneko esku hartzen duten Ertzaintzaren ingurumen-poliziako zerbitzuen, foru-eragileen eta tokiko eragileen arteko koordinazio-neurriak sustatzeko.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

4.1. Euskal Autonomia Erkidegoko instalazio elektrikoetan hegazti fauna elektrokuta ez dadin eta haren aurka talka egin ez dezan ingurumen kontrola hobetzeko gomendio orokorra

Arartekoak **1/2021 Gomendio Orokorra** egin du. Euskal Autonomia Erkidegoko instalazio elektrikoetan hegazti fauna elektrokuta ez dadin eta haren aurka talka egin ez dezan ingurumen kontrola hobetzeko proposamenekin. Gomendio orokor horren jatorria **Espainiako Ornitologia Elkartek (SEO/BirdLife)** aurkeztutako kexa bat da. Bertan, kezka azaldu zuen, hegaztiak elektrizitate kableekin elektrokutatuta edo talka eginda hiltzeko duten arriskua zela eta, linea elektrikoaren titularrei EAEko hegaztientzat heriotza arriskua dakarten kable elektrikoak zuzendu ditzaten eskatzeko indarrean dagoen antolamendu juridikoan araututako administrazio neurrien betetze maila ebaluatzeko EAEn.

Gomendio orokorrak balioetsi egin du hegaztien ingurumen-babesaren gaur egungo egoera, Euskal Autonomia Erkidegoko linea elektrikoek ekarritako arriskuen ondoriozkoa. Ebazpenak azaltzen du Euskadin aurrerapenak egin direla mailaka gune babestuetako linea elektrikoak egokitzeko ezarritako neurrietan. Horri dagokionez, iritzi zaio Euskadin hautemandako hegaztien elektrokutitze eta talka kasuak urriagoak direla beste lurraldeetakoak baino. Edonola ere, adierazten du oso garrantzitsuak direla ukitutako espezieak, batzuek babes berezia dutela eta, are gehiago, batzuk desagertzeko arriskuan daude. Halaber, botere publikoentzat dauden betebeharrak juridikoak ere aipatzen ditu, espezie migratzaileak babesteko nazioarteko hitzarmenetatik eratorriak. Hori dela eta, Arartekoak hainbat neurri gomendatzen ditu hegaztiak Euskal Autonomia Erkidegoko linea elektrikoekin elektrokutatzeko eta haiekin talka egiteko gertakarien ikuskapena eta kontrola hobetzeko. Azken finean, ingurumen-informazioa hobetzeko eta ingurumen-kalteak prebenitzeko eta kontrolatzeko neurri-sorta bat da.

4.2. Bilerak elkarrekin

Gizarte erakundeekiko lankidetzaren esparrua erreklamazio zehatzak aurkeztuta, aldizka bilerak eginda eta dibulgazio ekintzetan parte hartuta garatzen da.

Lankidetzaren testuinguru horren barruan, harremanetan jarri gara honako elkarte hauekin:

- **Ekologistak Martxan.** Bizkaia eta Araba.
- Zadorra Bizirik
- **Eguzki.**
- Erandioko Auzoko Herriko Elkartea.
- Erandioko Auzokideok Erandio Bizirik Elkartea

4.3. Ingurumenaren Eguneko Arartekoaren adierazpen instituzionala, 2021. Planetaren aldaketa bultzatuko duen (berr)oneratzea

Ararteko erakundeak adierazpen instituzional bat egin zuen ekainaren 5ean, Ingurumenaren Munduko Egunean. 2021ean, arreta planeta osoko ekosistemen degradazioa prebenitzeko, geldiarazteko eta lehengoratzeko lanari eskaini zion. Adierazpenean deialdia egin zien botere publikoei, Euskal Autonomia Erkidegoko ekosistemak lehengoratzeko jarrai dezaten. Azpiegitura berdeen azalera eta interkonexioa handitu egin behar da, basoena, esaterako, gaur egun dagoen biodibertsitatea mantentzeko eta berreskuratzeko. Ibaietako eta hezeguneetako ekosistemak, garai batean bereziki degradatuta zeudenak, lehengoratzeko hasi dira, eta Euskal Autonomia Erkidegoko paisaietan berriz ere integratzen. Bide honetan, irmoak eta kontsekuenteak izan beharra dago, isurpen kutsatzaileen kontrako borrokan. Gure ekosistemak babesteko eta lehengoratzeko lan horretan, Arartekoak herritarren kontzientziazioaren eta ingurumen-salaketa zeregina balioztatu du Arartekoak.

5. Arloko jardueren laburpena

- Ingurumen arloan erreklamazio gehien dakartzan arazoa hots-kutsadurarena da.** Arartekoak oraindik ere errepikatu egiten du administrazio publiko eskudunek nahitaez bermatu behar dutela, era egokian, jarduera zaratatsuek edo beste edozein zarata-iturrik sortutako zarata kontrolatzen dela, partikularren artean sortutakoa barne. Botere publikoen funtzio publikoak xedatzen duenez, nahitaez bete behar da zarataren kontrolaren inguruko araudia, legez galdagarriak diren hots-kalitateko helburuak bermatzera bideratutakoa. Funtzio publiko hori era planifikatuan bete behar da –ingurumen-jagoletza eta -ikuskaritzako programen bitartez, eta ez soilik zaratak ukitutakoek behin eta berriz egindako salaketen ondoren.
- Ingurumen-informaziorako sarbidea aintzateste-ko bermeak.** Arartekoak behin eta berriz dio eskubide hau bizkor aintzatesi behar dela, eskaerari erantzuteko hilabeteko epea gainditu gabe. Kasu guztietan, administrazioak eskaerei erantzun egin behar die, eta kexagileari lagundu egin behar dio eskatutako informazioa eskuratzeko modu onena bilatzen.
- Arartekoak jarraitzen du ingurumen-salataileak administrazio onerako duen eskubidea bultzatzeko neurriak sustatzen.** Arartekoak errepikatzen jarraitu du oso garrantzitsua dela ingurumen-salatailearen figuraren baldintzak eta edukia zehaztea. Horri lotuta, nabarmendu beharra dago 10/2021 Lege berriaren 17.3. artikulua azkenean aurreikuspen bat jaso duela, ingurumenaren arloko arau-hausteen berri ematen duten salataileen eskubideak eta babesa bermatzeko. Horretarako beharrezkoa da ingurumen-legedi hori garatzean jarraibide batzuk ezartzea ingurumen-salatailearen zeregina bermatzeko, adibidez, kutsadura-gertakariari buruzko salaketa horiek formalizatzeko bide azkarrak ezarriz. Orobat, herritarren ingurumen-administrazio onerako duten eskubideak berekin dakar **egindako salaketei berariaz erantzuteko betebeharra**, eta akzio publikoak interesdun izaera eta ingurumen-legediaren urraketa diren eta autoritate publikoei egotz dakizkiekeen ekintzak eta omisioak errekurritzeko eskubidea ematen die.
- Arartekoak hainbatetan adierazi du ingurumen legezkotasuna eraberritzeko, ingurumen erantzukizuna eskatzeko eta zehapen eskumena egikartzeko eskumenak derrigorrez bete behar dituztela euskal administrazioek. Kasu honetan, ingurumen diziplinaren alorrean, administrazio eskudunak erabili egin behar ditu hari dagozkion zehapen ahalmenak, baldin eta ikuskapenak egitean hautematen badu kutsaduraren prebentzioaren eta kontrol integratuen alorrean arau hausteren bat egin dela. Administrazio publikoek ahalmen horiek nahitaez erabili beharra Espainiako Konstituzioaren 9.3. artikulutik eratorritako legezkotasun printzipioaren eta arbitrariotasun debekuaren ondorio saihestezina da.
- Arartekoak gomendio orokor bat egin du, Euskal Autonomia Erkidegoko instalazio elektrikoetan hegazti fauna elektrokuta ez dadin eta haren aurka talka egin ez dezan ingurumen kontrola hobetzeko proposamenekin.



II. kapitula

7

Herri-lanak, garraioak eta
azpiegiturak

1. Arloa kopurutan

Aurten 69 kexa-espeditente kudeatu dira sail honetan eta honako izan da eragindako administrazioen araberrako banaketa:

- Tokiko administrazioa.....43
- Foru administrazioa.....19
- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza)3

Azpiarloen araberrako banaketari erreparaturuz gero, honela sailkatuko litzateke:

- Garraioak.....23
- Herri-lanak eta azpiegiturak.....15
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa.....9
- Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazio erantzukizuna8
- Nahitaezko desjabetzea.....6
- Beste alderdi batzuk5
- Obrak egitea2
- Herritarren eskubideak1

Ekitaldiaren itxieran, sailean jasotako kexen estatistika-informazioa ondorengoa litzateke:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
94	30	64	21	32	7	4

Ekitaldi honetan izapidetutako kexak arloko bi gai-bloke handiei dagozkie. Alde batetik, **garraio publikoa**, hain zuzen, garraioko hainbat modalitate (autobus, metro, tren eta taxi bidezko garraioa). Horretan, errepideko garraio pribatua ere hartu behar da kontuan; bai eta erabiltzaileei sortzen dituen gorabeherak, abonamendu-mekanismoak, ordainketa-moduak eta azpiegitura horiek erabiltzen dituzten ibilgailuentzako deskontuak ere.

Bestaldetik, bigarren gai-blokea **herri-lanei** dagokie; horretan, nabarmentzekoak dira azpiegituren proiektuak izapidetzeari buruzko kexak; bai eta horri lotutako bestelako arazoak salatzeko kexak ere, adibidez, obrak gauzatzeko beharrezkoak diren lursail pribatuak nahitaez desjabetzeari buruzkoak. Edonola ere, obra txikiak gauzatu eta mantentzearekin zerikusia duten kexek jarraitzen dute atal honen zati handiena izaten; horien artean, nabarmentzekoak dira **bide publikoei** eta horien egoera zaintzeari lotutako arazoak, udalek, beren ondarean, batzuetan inbertsio handiak behar dituzten bide-sareak baitituzte, baina aurrekontu eskasa, batez ere biztanle gutxi dituzten landa-inguruneke udalerrietan.

Oro har, jarduketa desegoki bat egon dela ikusi dugunean, administrazio publikoen erantzuna arrazoizkoa izan da eta helarazi ditugun gogoetak kontuan hartu izan dira, kexa aipagarrien atalean administrazioaren lankidetzak espero zitekeen emaitzarik izan ez duten kasu batzuk adierazteko aukera alde batera utzi gabe.

Administrazio-prozedura ez betetzeari loturiko kontuak direla eta izapidetu diren kexei dagokienez, Arartekora jotzen duten pertsonen azaltzen dituzten arazoak ez dira aldatzen: **administrazioaren isiltasuna** izaten da kexen arrazoi nagusia. Horrek esan nahi du interesdunek ez dutela erantzunik jasotzen, eta gainera, ez dakitela zer iritzi duen Administrazioak herritarrek eskatutako esku-hartzeari buruz.

2. Kexarik aipagarrienak

Atal honetan, izapidetu ditugun kexa batzuen laburpen bat jasotzen dugu, urtean zehar izandako jardueraren adibide gisa, ondoren zehazten ditugun epigrafeen arabera.

2.1. Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura

Sarreran adierazi den bezala, errepikatu beharra dago Administrazioak betebeharra duela jasotzen dituen eskaerei **erantzun arrazoitu** bat emateko, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen [urriaren 1eko 39/2015 Legearen](#) 21. artikuluaekin bat etorritz.

Administrazio-erabakiak arrazoitzeko betebeharraren berriazko alderdi bat informazio publikoa jasotzeko eskubideari dagokiona da.

Hala, arrazoitu egingo dira, informazioa jasotzeko eskaerak ukatzeko ebazpenak, bai jasotzea soilik neurri batean edo eskatutakoa ez den beste modalitate bat erabiliz onartzen dutenak, eta hirugarren baten kontraktasunaren ondoren jasotzea onartzen duten ebazpenak; hori guztia, [abenduaren 9ko 19/2013 Legeak](#) (Gardentasunari, Informazio Publikoa jasotzeko eta Gobernu Onari buruzkoa) 20. artikuluan xedatutakoarekin bat etorritz. Horri dagokionez, azpimarratu behar da ukatzeko arrazoiak kasuz kasu aztertu beharko direla, eta informazioa ez jasotzea behar bezala arrazoitu beharko dela hirugarren batzuen babestu beharreko eskubideak arriskuan daudenean.

Gainera, sarbidea ukatzen duen edozein interpretaziok murriztailea izan behar du, eta neurri batzuk hartzea bultzatu behar du beti, hala nola, datuak bereiztea eskatzen den informazioa errazteko. Oro har, Administrazioak gaur egun daukan baliabide teknologikoekin, gero eta arrazoi gutxiago dago eskatutako informazioa ukatzeko, datu pertsonalen konfidentzialtasunari buruzko argudioa erabiliz. Edonola ere, jarraitu behar dugu azpimarratzen oraindik asko dagoela hobetzeko, bai publikitate aktiborako politikak garatzeari, bai Administrazioaren eskuetan dagoen informazioaren banakako eskaerei erantzuteari dagokionez.

Herritarrek gero eta zerbitzu gehiago eta hobeak eskatzen dizkiote Administrazioari, beraz, administrazioaren funtzionamendu eta prozeduraren alorra ere ez da eskaera horietatik kanpo geratzen. Oro har, **gardentasun** handiagoa eskatzen zaio administrazioaren jardunari, bereziki, informazioa eskuratzeko aukera dela eta, tresna egokia baita administrazio-espeditenteen izapidetze-egoera ezagutzeko. Herri-lanen proiektuak izapidetzea nahiko konplexua denez, izapidetze-denbora luzatu egiten da, eta herritarrek erreklamazioak jartzen dituzte, proiektua jendaurrean jartzeko faseetako batean egin dituzten alegazioei edo iradokizunei buruzko erantzunik jaso ez dutenez, beren eskubideak urratzen ari direla uste dutelako.

lido horretatik, egiaztatu da informazio jasotzeko eskaera administrazioak bere antolaketari lotutako informazioa egoitza elektronikoen edo webguneen bidez emateko betebeharra ez betetzearen ondorioa dela, garrantzi juridikoa, ekonomikoa izango duena, eta baita aurrekontuetan ere. Laburbilduz, herri-administrazioek aldian behin informazio eguneratua argitaratu behar dute, eta informazio hori ezagutaraztea garrantzitsua izango da jardun publikoaren funtzionamenduari eta kontrolari lotutako jardueraren gardentasuna bermatze aldera.

Atal honetan, Administrazio publikoaren betebeharra ere kontuan izan behar da; izan ere, administrazio-ahalmenak erabiltzen dituenean, jarduketa osoa **administrazio-prozedura erkidearen** arauetara egokitu behar du, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen xedapenak betetz, eta —izapidetu beharreko berriazko administrazio-espeditentean— eragindako pertsonen eskubideak bermatu behar ditu, administrazio-prozeduraren instrukzioaren funtsezko kontuak zehazten dituzten arauetara jarraituz.

2.2. Herri-lanak eta azpiegiturak

Multzo honetan izapidetutako kexetan, erabiltzaileek edo auzokideek azpiegitura eta obra publikoekin dituzten arazoak eta proposatzen dituzten hobekuntza-eskariak aipatzen dira. Hala, kexa gehienek **errepideak** aipatzen dituzte, eta kexagileek edukiera handitzeko edo sarrera- eta irteera-adarrak hobetzeko eskatzen dute, ibilgailuen zein bidea erabiltzen duten oinezkoen segurtasuna areagotzea ahalbidetze aldera. Herritarren eskaera desberdinei erantzuteko orduan, foru-administrazioek, lurralde historiko bakoitzean udalerriz gaindiko **errepideen** titularrak direnez, zehaztu behar dituzte, eskaerak onartuta, baliabide ekonomikoak esleitzeari buruzko erabakiak hartzeko irizpideak eta/edo azaldutako beharra ez dagoela justifikatuta esateko arrazoiak.

Sakabanatutako guneetan bizi diren pertsonen segurtasun-arazoei buruzko kexak jaso ditu Arartekoak. Izan ere, herritar horiek, askotan, ibilgailuen zirkulazio handia duten errepideak zeharkatu behar izaten dituzte, eta horregatik, semaforoak jartzeko eta bestelako segurtasun-neurriak hartzeko eskatzen dute, oinezkoen segurtasuna areagotzeko. Batzuetan, semaforoak jartzea edo bestelako neurri osagarriak hartzea ez da komeni, besteak beste, ibilgailuen abiadura, eremuko ikuspena, pasabidea erabiliko duten pertsonen kopurua eta errepidea zeharkatzeak sortzen duen arriskuarekiko esposizioa kontuan hartuta. Hori dela eta, ebaluazio teknikoko parametroen arabera azterketa egin ondoren, administrazio eskudunak erabaki behar du semaforoa jartzeko eskaera onartu ala ez.

Erabaki guztietan, aski arrazoitu behar izateaz gain, ezinbestekoa da balorazio teknikoak jasotzea eta **diskrezio-ahalak** erabiltzea, eta ezin da hartutako irizpidearen ordez beste bat ezarri, erabakia arbitrarioa edo legearen aurkakoa dela modu frogagarrian egiaztatu ezean. Hori dela eta, Arartekoaren eginkizuna da Administrazioak hartutako erabakiak beharrezko motibazioa eta arrazoizkotasuna duela egiaztatzea eta eragindako Administrazioarekin kontrastatzea.

2.3. Ondarea

Aurreko ekitaldian bezala, atal honetan gehien azaltzen diren arazoak **bide publikoen** mantentze eta hobetzearekin dute zerikusia. Landa-inguruneke udalerrri txiki askok bide publikoen sare oso zabala dute lurzoru urbanizaezinean, herrigune txikiak erdigunearekin konektatzeko edo sakabanatutako eraikin bakartuak errepide nagusiekin lotzeko.

Nahiz eta bistakoa den udalek beren titulartasuneko landa-bideak zaindu eta mantentzeko lanak egin behar dituztela, egia da dauzkaten baliabideak mugatuak direla. Ondorioz, udalek plangintza eta irizpide zehatzak ezarri behar dituzte eskuragarri dauden baliabideak esleitzeko lehentasun-ordena ezartze aldera. Izan ere, gaur gaurkoz, ezinbestekoa da bide horiek mantentze-egoera ezin hobean egotea, motordun ibilgailuen erabilera funtsezkoa baita sakabanatutako guneetan bizi diren pertsonentzat.

Horren harira, beharrezkotzat jotzen da udalek gai horren gaineko beren irizpidea ezartzea. Hala, egin beharreko inbertsioak eta lehentasunak edo/eta etengabe jorratu beharreko komunikabideak zehaztu behar dituzte, baina, betiere, irizpide objektiboak kontuan hartuta, besteak beste erabileraren intentsitatea, aurreko urteetako esku-hartzerik edo egokitzapenik eza, edo etxebizitzetara sartzeko lehentasunezko bideen izaera. Edozelan ere, erabilitako irizpideei publizitate egokia eman beharko zaie.

Hala ere, badakigunez landa-bide guztiak era egokian mantentzeko toki-administrazioek dirutza handia gastatu behar dutela, lurralde historiko desberdinetako foru-aldundiak beren aurrekontuetan sartzen dituzte (nolabaiteko erregularitasunez) dirulaguntza-lerroak landa-bideen titularrak diren tokiko erakunde txiki eta udalentsat, bide berriak eraikitzeko, asfaltatzeko, hormigoia jartzeko, konpontzeko edo hobetzeko lanak diruz laguntzeko, bai eta seinalezatze-lanetarako ere. Lerro hori aukera bat da administrazio horientzat, bestela ezingo bailituzkete horrelako jarduerak egin. Ondorioz, gai honetako jarduerak era egokian planifikatu eta programatzea oso lagungarria da beren titulartasuneko landa-bideak zaindu eta mantentzeko lanetarako.

2.4. Desjabetzea

Nahitaezko desjabetzeari buruzko izapidetzen diren kekek kexagileen ondoreza adierazten dute, pertsona horien ustez, beren ondarea hartzea ez baitago behar bezala arrazoitua. Herritarrek zalantzan jartzen dute beren jabetzako lurak hartzeko beharra, herri-lana gauzatzeko beste modu arrazoizkoago batzuk badaudela uste dutelako. Batzuetan, berandu erreazionatzen dute proiektuaren testuaren aurka; izan ere, trazadurarekiko desadostasuna adierazten dute lurak hartu aurretiko aktak izapidetzeko unean, eta une horretan desjabetze-espeditentearen edukari lotutako alegazioak baino ezin dituzte egin.

Edonola ere, Administrazioak zehatz-mehatz bete behar ditu nahitaezko izapideak, desjabetutakoei desjabetze-espeditentea ikusteko aukera ematea barne, eragindako lurak

eta ondasunak behar bezala identifikatuta dauden egiazta-tze aldera. Ildo horretan, espeditente bat alegazioak jartzeko aurreikusitako epean ikusteko aukerarik ematen ez bada, interesdunaren eskubide eta interesak defendatu gabe gera daitezke, betiere, justizia-auzitegiak xedatu dutenez, defentsa-gabezia materiala bada eta defentsarako eskubidea benetan urratu dela egiaztatzen bada, hau da, espeditentea ezin ikusteak edo aukera hori mugatzeak dagokion prozeduran eraginkortasunez defendatzea eragotzi badu.

2.5. Garraioak

2.5.1. Garraioen atal honetan, aurreko ekitaldian gertatu zen bezala, ekitaldi honetan ere errepidea erabiltzen duten bidaiarien garraio-zerbitzua emateari buruzko kexak jorratu dira gehienbat, bai hiriko baita hiriarteko zerbitzuei dagokien ere. Adibide moduan, Vitoria-Gasteizko auzokideek jarritako kexa aipatu dezakegu. Izan ere, Txintxetruko Zubitzu Egoitzan dauden senideak bisitatzeko orduan zituzten zailtasunak azaldu zizkiguten auzokideok, kontuan hartuta egoitza horretako bisiten ordutegian (18:00-19:30) ibilbidearen zati batean ezin zela garraio publikorik erabili.

Arartekoak egindako eskariaren ostean, [Arabako Foru Aldundiko Bide Azpiegituren eta Mugikortasunaren Sailak](#) jakinarazi zigun Mugikortasun eta Garraio Zerbitzuak administrazio-izapide egokiak hasi zituela Txintxetrun geltoki berri bat sartzeko eta eskualdeko garraio-zerbitzuko Alegria Dulantzikoko 7. lotean ordutegiak aldatzeko, hartara Txintxetrun dagoen hirugarren adineko pertsonen egoitza erabiltzaileen senideen beharrezkoak asetze aldera. Horrekin lotuta, 2021eko ekainaren 28ko Foru Agindua eman ziguten. Bertan, hain zuen ere, sartu ziren eta 2021eko uztailaren 5etik aurrera martxan jarri ziren aldaketak agertzen ziren onartuta.

2.5.2. Bestalde, ekitaldi honetan ere maiz jaso ditugu Barik txartelen iraungipen-epaia igarotakoan txartel horietako saldo eskuragarria berreskuratu ezin dela zalantzan jartzen duten erreklamazioak.

[Bizkaiko Garraio Partzuegoak](#) (aurrerantzean, BGP) gai horren ondoriozko erreklamazioak jarri dituzten pertsonen jakinarazi dienez, Barik txartelaren barruan garraio-tituluak kargatzen dira norberaren identifikazio-fiskaleko kodearekin eta kasuan kasuko bidaiarien nahitaezko aseguruarekin. Horietako batzuk diru-zorro moduan erabiltzen dira, besteak beste Creditrans izenekoa. Creditrans txartelak BGP arautzen duen ordenantzan jasotako baldintzak bete behar ditu, besteak beste iraungipena. Iraungipen hori, zehazki, Barik txartelaren iraungipenarekin lotuta dago eta, hala, 4 hilabete ematen dizkio erabiltzaileari txartel berri batera pasatzeko (grazia-aldia). Edonola ere, adierazten denez, Barik txarteleko saldoa ez da inola ere diru elektronikoa edo erabiltzailearen kreditua edo dirua, baizik eta garraio-titulu bat, partzuegoko garraio-tituluak eta [Barik txartela arautzen dituzten ordenantzetan](#) araututakoa, Bizkaiko Aldizkari Ofizialean argitaratutako eran (azken argitalpena 2017ko otsailaren 24ko -ostirala- BAO, 39. zenbakia). Hala, 12. artikulua txartela iraungitzeko baldintzak arautzen ditu, honela:

“Barik txartelak gutxienez 4 urteko iraungipena du. Txartela erostean ezartzen da iraungipen hori, eta txartelean grabatzen da. Erabiltzaileak begira dezake iraungipena nahi duenean.

Epe hori igarotakoan, txartela iraungi eta blokeatuta gelditzen da. Orduan, beste epe bat ematen da (4 hilabete), 1. eranskinean ageri den moduan, edukia txartel berrira aldatzeko. Erabiltzaileak eskuratu eta erosi beharko du txartel berria.

Epearen luzapena igarotakoan, tituluaren (diru-zorrokoa) transferentzia txartel berri batera egin ez bada, edukia behin betiko iraungiko da eta erabiltzaileak ezin izango du barrukoa eskuratzeko eskatu...”

Kontuan hartu behar da txartela indarrean den urteetan, Barik-en kontsulta eta kargako puntu guztietan egindako karga eta kontsulta guztietan egiaztatu daitekeela txartel horren iraungipena, bai eta eragiketa horietako bakoitzean igorritako ordainagirietan ere. Halaber, <https://www.ctb.eus/eu> webgunean ere egin daiteke kontsulta, baldin eta txartela pertsonalizatua (argazki eta guzti) edo anonimo erregistratua bada.

Azkenik, aipatzekoa da Bizkaiko Garraio Partzuergoak martxoaren 14ko 463/2020 Errege Dekretuaren bidez adierazitako alarma-egoeraren ondorioz hartu zituen aparteko neurrien artean zegoela aldi horretan konfinamenduaren barruan zeuden txartel guztien grazia-aldia eta iraungipena luzatzea, 4 hilabetetik 6 hilabetera, kontuan hartuta bezeroari arreta emateko bulegoak itxita egon zirela ia 2 hilabetez.

2.5.3. Bestalde, AP-68 Dohainik-Gratis Plataformak aurkeztutako kexa aipatu behar dugu. Bertan, Arartekoaren esku-hartzea eskatzen zen, AP-68 errepideko Bilbo eta Audio arteko geltokietan (3. irteera) egindako ibilbideetan beharpenak edo hobariak ezartzeko beharra antzematen baitzen Euskal Autonomia Erkidegoan bizi diren pertsonen ibilgailu guztientzat.

Kexa izapidetzea onartu ondoren, Arartekoak Arabako Foru Aldundiaren Bide Azpiegituren eta Mugikortasunaren Sailari laguntza eskatu zion, Plataformak egindako eskaerari erantzuteko aukerak ezagutu eta egiaztatze aldera.

Egindako eskariari erantzunez, Sail horrek jakinarazi zigunez, Plataformak eta Aiaraldeko bizilagunek eskatutako egoerari erantzun zehatza emate aldera, legezko izapideak hasi ziren zeuden hobariak hedatzeko, Audio-Bilbo ibilbidean barne, harik eta eratu zen batzorde txostengilearen ondorioak aurkeztu eta onartu arte, Batzar Nagusietan ordezkariak duten talde politiko guztien partaidetzarekin, gaitasun altuko bideen kudeaketa eta finantzaketarako ereduia hizpide.

Horrekin lotuta, foru-erakunde horrek jakinarazi zigunez, kontuan hartuta legezko izapideak, Foruko Gobernu Kontseiluaren dekretu bat behar zen oinarrien araudi berria jarraitzeko, harik eta oinarri horiek onartu eta ALHAOn argitaratu arte. Beraz, sailean lan aktiboa egiten ari ziren, oinarriek horiek urte horretako abuztuaren hasieran argitaratu ahal

izateko eta 2021eko irailaren 1etik aurrera indarrean egoteko, Batzar Nagusietan iragarri eta komunikabideetan jaso zen bezala.

Ondorioz, Arartekoak egiaztatu zuenez, 2021eko abuztuaren 30eko ALHAOn (98. zenbakia) honako hau argitaratu zen: [Foru Gobernu Kontseiluaren 39/2021 Foru dekretua, abuztuaren 3koa](#); onestea AP-1 eta AP-68 autobideetako tarte dirulaguntzadunak erabiltzeagatik bidesaria ordaintzen duten pertsona fisikoentzako dirulaguntzen oinarri arauak, bai eta dirulaguntza horien deialdia ere, AP-68ko Bilbo-Audio tartean 2021eko irailaren 1etik aurrera egiten diren bidaldien-gatik ordaindutako bidesarirako.

Horietan aurreikusitako hobarien zenbatekoak gaur egun AP-68 autobiderako dauden berberak dira, hau da, Zanbrana eta Bilbo arteko (orain arte Zanbrana eta Audio artekoa zen) ibilbideen zioz ordaindutako bidesariaren % 60ko hobaria ematen da, BEZa barne, gutxienez 15 bidaiako muga ezarrita. Bidaiak ordena kronologikoaren arabera zenbatzen dira, orain arte bezala.

Hartara, Audio-Bilbo tarte handituta, tratamendu parekidea ematen zaie AP-68 autobideko erabiltzaile diren eta autobide horretatik erregularitasunez ibili ohi diren erabiltzaile arabar guztiei.

3. Arloko jardueren laburpena

Herritarrei dagozkien eskubideen egoera aztertzen hasiz gero, jasotako kexak eta kontsultak oinarri hartuta, esan beharra dago herritarrek zerbitzu publiko hobeak eta seguruagoak eskatzen dituztela.

Ildo horretan, urrundutako biztanleguneen eta udalerritxikien errealitatea, biztanle kopuru nahiko txikiari eragiten dion arren, merezi du arazo hori nabarmentzea. Izan ere, gune horiek eta udalerritxiki nagusia (non oinarritako zerbitzuak eskuratu zituzten) lotzeko arrazoizko modurik ez bada, oso zaila da eremu horietan bizi diren pertsonak hor bizitzen geratzea. Gauzak horrela, zerbitzu horien eskariari erantzun ahal izateko, garraio publiko egokia ematea oso garrantzitsua da eragindako erabiltzaileentzat. Arazo horiek konpontze aldera, garraio-zerbitzu publikoaren “neurritako” soluziobideak garatzea oso interesgarria dirudi.

Zirkulazio-bideen segurtasunak, batik bat biztanlegune sakabanatuetan, kezkatzen ditu oinezkoak, autobus-geralekura edo hirigunera iristeko, trafiko handiko eta nahi baino abiadura handiagoko errepidea zeharkatu behar dutenean, pasabide segururik ez dagoen eremuetan.

Bestalde, Arartekoak arreta jartzen du **errepideak** hobetzean, bide-adarretatik edo saihebidetatik bide nagusietarako sarbidea lortzeko. Biztanlegune txikietatik datozen erabiltzaileak garraio publiko joateko aukerari dagokionez, tokiko eta eskualdeko errepideak hobetzea —udalerritxiki bakoitzeko biztanleguneen arteko joan-etorriak egiteko— urtetik urtera azaltzen den premia da; horri lotuta daude arazo eko-

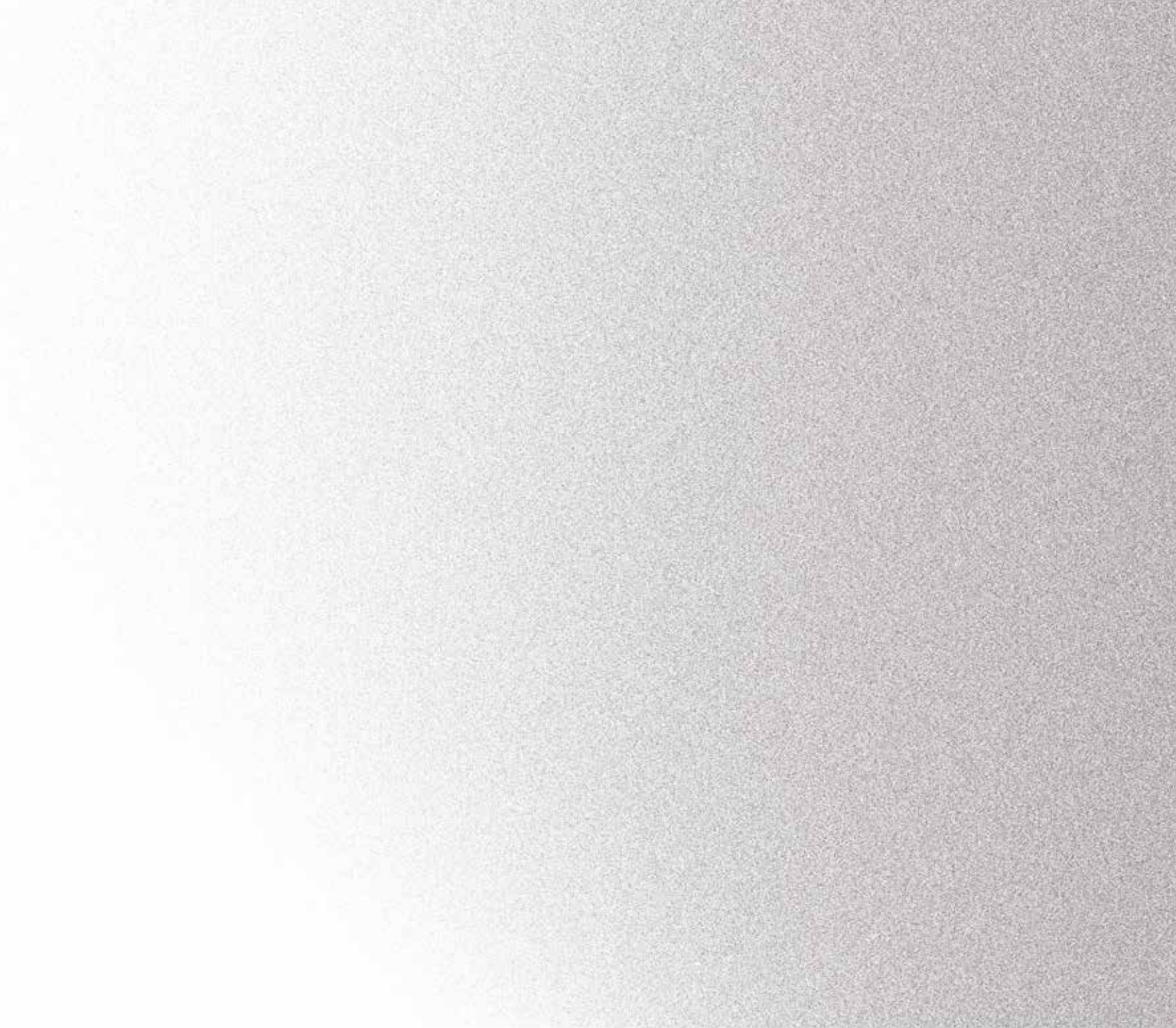
nomikoak, udalerrri txikietako udalen ahalmen ekonomikoa txikiegia baita bide publiko horiek mantendu eta zaintzeko lanek eskatzen dituzten inbertsioei aurre egiteko.

Foru-aldundiek, tradizioz, laguntza-programa garrantzitsuak izan dituzte inbertsio horiei aurre egiteko; izan ere, interes handikoa da udalerriekin lankidetzan aritzeko programa horiei eustea, horrelako beharrei erantzun ahal izateko.

Azkenik, ezin dugu laburpena bukatutzat eman administrazio publiko guztiek bete behar duten **administrazio-prozedura erkideari** buruzko indarrean dagoen legedia ez betetzeak eragiten dituen arazoak aipatu gabe. Une hauetan, administrazio publikoek askotariko tresnak dituzte beren jarduera burutzeko, adibidez, zerbitzuak kudeatzeko zuzenbide pribatuko sozietateak. Horiek horrela, Administrazioak argi eta garbi mugatu behar ditu legeak ezartzen dizkion eskubide eta betebeharren eremuak: batzuek zuzenbide pribatuko araukin dute zerikusia; beste batzuk, aldiz, sozietatearen titularra den erakundeari dagozkion ahalmen publikoak erabiltzea-

ri lotuta daude, hala nola zehapen-araubidea –dagokion araudia hausteagatik– eta zordunen aurka premiamendu mekanismoak erabiltzea.

Bukatzeko, eta ohikoa denez, Arartekoak salatu du oso arriskutsua dela **administrazioaren isiltasuna**, herri-tarrak babesik gabeko egoeran kokatzen dituelako, ez baitakite administrazioak zer egingo duen haien asmoarekin eta eskatutakoaren inguruko erantzuna berrikustea eragozten baitu. Horrenbestez, Administrazioak jardunik ez egiteak herritarrei zerbitzua emateko betebeharra ez betetzea dakar. Gainera, horrek ahuldu egiten du Administrazioak arduraz, eraginkortasunez eta modu ez-arbitrarioan jardungo duen **bidezko konfiantza** (Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren [urriaren 1eko 40/2015 Legearen](#) 3. artikulua). Bidezko konfiantzaren printzipioa, hain zuzen ere, **segurtasun juridikoaren** printzipioaren proiektzioa da, eta lotura estua du administrazio publikoen jardunaren legezkotasun-printzipioarekin. Hortaz, jokabide jakin bat exijitu beharra dago, gaiaren funtsean zein forman.





II. kapitula

8

Jarduera ekonomikoaren
antolamendua

1. Arloa kopurutan

2021ean, 93 kexa-espeditente jaso dira arlo honetan, alegia, erakundeak ekitaldi honetan zehar jaso dituen kexa guztien %3,77.

Kexa horiek honako administrazio hauei dagozkie:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritz) 18
- Foru administrazioa..... 4
- Tokiko administrazioa..... 2

Azpiarloak, berriz, honakoak izan dira:

- Beste alderdi batzuk 41
- Merkataritza, turismoa eta kontsumoa..... 16
- Telefonia zerbitzuak..... 9
- Nekazaritza, abeltzaintza, arrantza eta industria..... 8
- Finantza-erakundeak eta aseguru-etxeak 8
- Energiak (elektrizitatea eta gasa) hornitzeko zerbitzuak 7
- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazioaren prozedura 3
- Herritarren eskubideak 1

Urtean zehar izapidetutako espeditenteei dagokienez, txosten hau amaitzean egoera honetan zeuden:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaítuta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	⏸	✘	✓	💬	⏸
89	11	78	25	36	11	6

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Basurdeen ugaritzeak sortutako kalteak

Lehenengo sektorearen alorrean azaldutako gaitako bat fauna basatiko zenbait espezieek nekazaritza-jardueretan sortzen dituzten kalteei buruzkoa da. Horretaz ari da kexa bat, dioena [Gipuzkoako Foru Aldundiaren Ekonomia Sustapeneko, Turismoko eta Landa Ingurune Departamentuaren](#) erantzunik ez dutela jaso kexagilearen lurretan Gipuzkoako Foru Aldundiak kontrolatutako ehiza-guneetatik datozen basurde gero eta ugariagoek egindako kalteengatik aurkeztutako erreklamazioek.

Kexagileak departamentu horretara eta Gipuzkoako Ehiza Federazioa jo du, azken hori baita ehiza kontrolatuko guneen kudeatzailea. Hala ere, azaldu du bere erreklamazioak ez direla oraindik ebatzi. Gai honi dagokionez, Gipuzkoako Foru Aldundiaren Ekonomia Sustapeneko, Turismoko eta Landa Ingurune Departamentuak Arartekoari jakinarazi dio Gipuzkoako Ehiza Federazioak kexagileari jakinarazi diola laster ordainduko duela kalte-ordaina. Kasu honetan, kalte-ordainaren ordainketa urte amaierara arte atzeratzea justifikatu da ehiza kontrolatuko eremuen kudeaketa arautzen duen hitzarmenean jasotako lehentasun irizpide bat aplikatuz.

Nolanahi ere, Arartekoak departamentuari gogorarazi dio nahitaez erantzun behar diela berriaz beren-beregi formalizatutako erreklamazioei, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko [urriaren 1eko 39/2015 Legean](#) xedatutakoari jarraituz.

Halaber, erakunde honek adierazi du ehiza-espezieengatik erreklamazioak ebatzi behar direla [martxoaren 17ko 2/2011 Legearen](#), EAEko Ehizari buruzkoaren, 53. artikuluan jasotako moduan.

Arau horren bidez ezartzen da ehiza-aprobetxamenduen erakunde titularren erantzukizuna, eta arau horretan ez da jasotzen kaltearen jardueraren eta nekazaritza-ustiategiaren tamainaren arabera ordaintzeko salbuespenik, mugarik ezta lehentasunik ere.

2.2. Basurde-ehizako uxaldietarako taldeak sailkatzeko irizpideak

Beste erreklamazio batean, ehizako kirol-talde batek kexa jarri dio Arartekoari, [Bizkaiko Foru Aldundiko Iraunkortasuna eta Inguru Naturala Zaintzeko Sailak](#) ez diolako erantzun 2019/2020 ehiza-denboraldian basurdeen uxaldietarako guneak esleitzeko irizpideak, ehiza-talde bizkaitarrak eta bizkaitarrak ez direnak bereizten dituztenak, aldatzeko eskaerari. Irizpide horiek Iraunkortasuna eta Inguru Naturala Zaintzeko Sailaren [uztailaren 19ko 3540/2019 Foru Aginduak](#) arautzen ditu.

[2021eko irailaren 30eko Ebazpen](#)ean, Arartekoak Bizkaiko Foru Aldundiko Iraunkortasuna eta Inguru Naturala Zaintzeko Sailari gomendatu dio berariaz ebatz dezala basurde-ehizako uxaldietako taldeak sailkatzeko irizpideak aldatzeko eskaera. Ebazpen horretan adierazten da proposamena balioesteko justifikatu eta arrazoitu egin beharko litzatekeela arauketa horrek bete egiten dituela indarreko ehiza-leggedian jasotako aurreikuspenak. Orobat, bermatu egin beharko litzateke arauketa inola ere ez duela justifikaziorik gabe bazterkeriaz tratatzen ehiza-elkarteetako kideak eta ehiztari-taldeak Bizkaiko Lurralde Historikoan edo beste autonomia-erkidego batzuetako udalerrri mugakideetan bizitzeagatik.

2.3. Ibilgailu efiziente eta alternatiboak erosteko laguntzak eskuratzeko prozedura

Arartekoak hainbat erreklamazio jaso ditu, [Energiaren Euskal Erakundeak \(EEE\) ibilgailu efizienteen eta alternatiboen aldeko inbertsioak sustatzeko laguntzen programaren](#) barnean (PAVEA 2020) eskaintzen duen laguntza bat eskuratzeko interesa duten pertsonen aurkeztutakoak. Programa horrek zuzeneko dirulaguntzak eskaintzen dizkie ibilgailu berri bat eskuratu duten eta programako baldintzak betetzen dituzten pertsonen. Dirulaguntzak ondoz ondoko lehia araubidean esleitu ohi dira, aurkezpen-hurrenkeraren arabera eta xede horretarako finkaturiko aurrekontua agortu arte.

Kexagileek adierazi dute ez daudela ados erabilgarri zegoen aurrekontua agortu izanagatik dirulaguntzak ukatu izanarekin, eskaerak aurrekontua agortu aurretik aurkeztu baitziren. Kexagileak ez datoz bat EEEK dirulaguntzen aurkezpen-hurrenkeraren finkatzeko kontuan hartu duen datarekin. Kasu horietan, erreferentzia gisa harturiko aurkezpen-data dokumentazioaren zuzenketa-data izan da, eskaera-dataren ordez. Eskatzaileek uste dute zuzenketa-izapidea atzeratu izanak beren eskaeren aurkezpen-hurrenkeraren aldatu duela eta, praktikan, laguntza eskuratzeko eragotzi diela, aurrekontua EEEK dokumentazioa zuzendu dezatela eskatu aurretik agortu baita. Halaber, zenbait kasutan, kexagileek auzitan jarri dute zuzenketa-izapide horretan dagoeneko administrazio publikoaren esku zegoen dokumentazioa aurkezteko eskatu izana.

EEERI laguntza eskatu ondoren, txosten bat bidali dio Arartekoari, eta bertan interpretatzen du PAVEA 2020 programaren oinarrien arabera eskaerak aztertzeko hurrenkeraren aldatu egin

daitekeela justifikaturiko arrazoiak daudenean, hala nola osatu gabeko eskaeren kasuan. EEEK argudiatu du interesdunak bazekiela oinarrietan ezarritakoaren arabera zer dokumentazio aurkeztu behar zuen eta zuzen zitezkeen akatsak hautemateak edo dokumentuak gero bata bestearen atzetik aurkezteak zer ondorio izan zitzakeen.

[2021eko ekainaren 16ko Ebazpen](#)ean, Arartekoak iritzi dio herritarrek dokumentazioa zuzentzeko duen bermeak ezin duela inola ere interesduna aldatu edo kalteatu. Orobat, administrazio publikoek eraginkortasunez bermatu behar dute interesdunak edozein administrazio publikoren eskutan dagoen dokumentazioa ez aurkezteko duen eskubidea betetzen dela. Hori dela eta, Arartekoak EEERI gomendatu dio berrius ditzala osatu gabe zeudelako PAVEA 2020 programako laguntzak ukatu zaizkien eskaerak, eta bermatu dezala horiek zuzentzeko izapideak ez duela aldatzen laguntzen ebazpen-hurrenkeraren. Gomendioa ez da onartu.

2.4. Gizarte bono termikoa izapidetzea

Arartekoan kexa batzuk jaso dira gizarte-bonu termikoaren izapidetzearen inguruan. Gizarte-bonu termikoa araututa dago [urriaren 5eko 15/2018 Errege Lege Dekretuan](#), Trantsizio Energetikorako eta Kontsumitzaileen Babeserako Presako Neurriei buruzkoan. Laguntza hori modu automatikoki ematen zaie gizarte-bonu elektrikoaren onuradunei. Laguntza emateko, erabiltzaileak argindarra merkaturatzen duen enpresarekin helbideratuta duen banku-kontuan ordaintzea bat egiten da urtean behin. Laguntza Estatuko Aurrekontu Orokorren kargura finantzatzen da, eta autonomia-erkidegoek kudeatzen dute. Konstituzio Auzitegiaren irailaren 23ko 134/2020 epaiak adierazi zuen autonomia-erkidegoek eskumena dutela bonua kudeatzeko eta ordaintzeko.

2019ko ekitaldiko gizarte-bonu termikoaren kasuan, Gobernu Kontseiluak, 2021eko martxoaren 2ko saioan, [Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailaren](#) kreditu-beharretarako neurri batzuk adostu zituen gizarte-bonu termikoa finantzatzeko.

2020ko ekitaldirako, 2021eko ekainaren 23an, [Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako sailburuaren 2021eko ekainaren 9ko Agindua](#) argitaratu zen, 2020. urteari dagokion gizarte-bonu termikoaren kudeaketa, ebazpena eta ordaintzari buruzkoa. Laguntza lortu ahal izateko, ebazpen bat eman beharko da, gizarte-bonu termikoaren onuradunak eta dagokien zenbatekoa zehazteko.

Erakunde honek egindako informazio-eskaerari erantzuteko, Eusko Jaurlaritzaren Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak gutunak bidaltzeko 2021eko irailean egindako kudeaketen berri eman du. Jakinarazpen guztiak egin ondoren, 2021eko urriaren 2020ko gizarte-bonu termikoa ordaintzen hasi zen.

2.5. Kontsumitzaileen eskubideekin zerikusia duten jarduketak

2021ean, Arartekoak erreklamazio ugari jaso zituen enpresa pribatuen jarduketan inguruan. Erakunde honek gai horietan esku hartzeko esparrua mugatuta dago euskal administrazio bat inplikaturik dagoen kasuetara. Orokorrean, mahai gainean jarritako gai zehatzaren inguruan interesgarritzat jotako informazio guztia kexagileei helarazteaz gain, Arartekoak jakinarazi du kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoak eta [Kontsumobide](#) arduratzen direla kexa horiek izapidetzeaz, [Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren abenduaren 22ko 6/2003 Legearen](#) eskumenak erabiliz.

2.6. Finantza-erakundeak eta aseguru-etxeak

Kontu korranteak mantentzeko gehiegizkotzat jotako komisioak kobratzeak, produktu finantzarioak kontratatzean informazio garbirik ez emateak eta aseguru-entitate batzuen zenbait praktikak gatazka ugari dakartzate zerbitzu horien erabiltzaileen eta entitate zerbitzu-emaileen artean, eta horiek Arartekora bideratzen dituzte ukitutakoek. Desadostasun eta diferentzia horiek euskal administrazio publiko bati egotz dakiokkeen esku-hartze edo omisio baten ondorio zuzenak edo zeharkakoak ez diren jarduketa-esparruei dagozkenez, Ararteko erakundearen ikuskatze ahalmena gainditzen duten gatazkek dira.

Hala eta guztiz ere, herritarren kexa eta kontsulta horiek jasotzen direnez, eskura dituzten erreklamazio-bideei buruzko informazioa eta jarraibideak eman nahi zaizkie kexagileei, daukaten arazoaren konponbidea bideratzeko eta, hala badagokio, haien interesen ikuspuntutik egokia den soluzio-bidea lortzeko.

Guren ordenamendu juridikoaren arabera, justizia-auzitegiei dagokie enpresa pribatuen jarduera aztertzea, baita harreman zibil horretan parte hartzen duten alde kontratatzaileentzat sor daitezkeen ondorioak ezartzea ere. Hala ere, auzitegietan demanda bat aurkezteko aukera ez da aseguru-poliza bat sinatzen edo finantza-produktu bat erosten dutenek hauta dezaketen jardunbide bakarra; izan ere, kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoetara (KIUBetara) jo dezakete, baita [Kontsumobidera](#) ere, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak defendatzeko laguntza eskatzeko.

Ezin dugu ahaztu banku-produktuak eta aseguruak kontratatzen dituzten pertsonak ere kontsumitzaileak eta erabiltzaileak direla; hortaz, kontsumoko araudiak ezartzen dituen babes-estandarrik aplikagarriak dira kontratu horietan.

Bestalde, kontuan hartu behar da bai banku-erakundeek, bai aseguru-etxeek espezializatutako barneko erreklamazio-zerbitzu bat dutela. Banku-erakundeen kasuan, [Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzua](#) da, eta, bigarren kasuan, Ekonomia eta Eraldaketa Digitalerako Ministerioko [Aseguruaren eta Pentsio-funtzen Zuzendaritza Nagusia](#).

Gatazkek ebazteko judizioz kanpoko prozedura horien abantaila nagusiak –kexak jartzen dituzten pertsonentzat– honako hauek dira: organo horiek doakoak eta espezializatuak izatea. Hala ere, prozedura horiek ez dituzte barne hartzen jarduera ekonomikoaren eremu horietan alderdi kontratatzaileen artean sor daitezkeen arazo guztiak.

3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

3.1. Baso-suteen ikuskapena eta kontrola hobetzeko gomendio orokorra

Arartekoak [ekainaren 10eko 3/2021 Gomendio Orokorra](#) egin zuen, Euskal Autonomia Erkidegoan hautemandako baso-suteetan ikerketa eta zehatzeko ahalaren erabilera bultzatzeko proposamenei buruzkoa. Arartekoaren gomendio orokor horren jatorria ofiziorako jarduketa bat da, 2019an hasitakoa Arabako, Bizkaiko eta Gipuzkoako foru-aldundiek hiru lurralde historikoetan baso-suteen kausak detektatu eta ikertzeko eta suteen egiletza zehatzeko egindako administrazio-prozedurak aztertu eta ebaluatzeko.

Arartekoak jarduketa hori ofiziorik hasi zuen, hedabideen eta sare sozialen bitartez ezagutu ondoren kezka soziala zegoela Euskal Autonomia Erkidegoan baso-sute handi samar batzuk egon zirelako, ustez eragindakoak, eta kasu bakoitzean dagoen erantzukizuna eskatzeko egiletza argitzeko zailtasunak zeudelako. Aztertzean iritzi zion Euskal Autonomia Erkidego goko lurraldea dela baso-suteek eragindako azalera-indize txikiena duen Estatuko eremuetako bat. Hori hainbat faktorek eragin dute; besteak beste, baldintza klimatologikoak edo suteak prebenitzeko eta baso-kudeaketa jasangarriagoa garatzeko azken hamarkadetan praktikan jarritako baso-politikak. Nolanahi ere, besteekin alderatuta egoera hobean egoteak ez du kentzen baso-arazo hori ahalik eta gehien murrizteko interesa; izan ere, neurri txikiagoan bada ere, gaur egun hala dirau, batez ere urteko zenbait garaitan. Halaber, baso-suteen sasoiak luzatzeko eta larritasuna handitzeko aukera dago, klima-aldaketaren eraginaren ondorioz.

Gomendioaren helburua da oinarri-dokumentu bat proposatzea, ondoren, gogoeta egiteko Euskal Autonomia Erkidegoan hautemandako baso-suteak ikertzeko eta zehatzeko ahalak erabiltzeko eskumena duten erakundearen artean. Zehazki, Arartekoak hainbat neurri gomendatu ditu baso-suteen ikuskapena eta kontrola hobetzeko. Proposamen horien artean daude baso-suteei buruzko ingurumen-informaziorako irispidea hobetzera, herritarren laguntza sustatzera eta baso-suteen kasuan ingurumen-salatzzailearen babesa handitzera bideratutakoak.

Gomendioak egin ditu ere baso-suteen kausak ikuskatzeko eta ikertzeko ahalak erabiliz suteez babesteko araudia hobeto betetzeko.

Arartekoak foru-administrazio eskudunei gogorarazi die nahitaez sustatu behar dituztela ofizioz baso-suteak ikuskatzeko neurriak eta ikertzeko diligentsiak, eta suteak ikuskatzeaz arduratzen diren basozainek prestakuntza espezifiko eta baliabide material nahikoak izan behar dituztela.

Gomendio orokorrak orobat jasotzen du foru-administrazioek nahitaez erabili behar dituztela zehatzeko ahalmenak, suteak eragindako ingurumen-kalteak ordaintzekoak eta nahitaez bidali behar dizkiela Ministerio Fiskalari baso-suteen espedienteak.

Gainera, erakunde honek nabarmendu du zeinen garrantzitsua den baso-suteen ingurumen-zaintzan koordinazio-mekanismoak bultzatzea. Horri dagokionez, Arartekoak aitortza egin dio orain arte [Ingurumeneko Fiskaltzak](#) baso-suteak prebenitzeko eta kontrolatzeko egindako lanari. Komeni da ohartaraztea arau-hauste penalak ikertzea eta kalifikatzea Fiskaltzari eta epaitegiei soilik dagokiela.

4. Arloko jardueren laburpena

- Lehenengo sektoreari dagokionez, Arartekoak adierazi du eskudunak diren foru administrazioek bermatu egin behar dutela [Ehizaren martxoaren 17ko 2/2011 Legearen](#) 53. artikuluan sortutako betebeharrak betetzen direla, non aprobetxamendu zinegetikoen entitate titularrak diren lurzati zinegetikoetatik datozen ehiza-aleek eragindako kalteen erantzule. Horrelako kasuetan, berriaz erantzun behar zaie aurkeztutako erreklamazioei, albo batera utzita ehiza federazioekin kalteen espedienteak izapidetzeko formalizatutako hitzarmenak.
- Laguntzak emateko prozedura horrek era egokian bermatu behar ditu [urriaren 1eko 39/2015 Legean](#), Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzkoan, jasotako eskubideak, aurkeztutako dokumentazioa zuzentzekoa eta edozein administrazio publikoren eskutan dagoen dokumentazioa ez aurkeztekoa. Eskubide horiek egikaritzeak ez du interesduna inola ere aldatu edo kaltetu behar.
- Kontsumitzaileen eskubideen eremuan, Arartekoak enpresa pribatuen ondasun- eta zerbitzu-emateen inguruan kontsumitzaileek egindako erreklamazioak jasotzen jarraitu du. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako udal-bulegoek eta [Kontsumobidek](#) dute eskumena kontsumitzaileei beren eskubideen berri emateko eta, hala badagokio, [abendua 22ko 6/2003 Legean](#), Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzkoan, jasotako eskumenen barneko erreklamazioak izapidetzeko.
- Arartekoak gomendio orokor bat egin du, Euskal Autonomia Erkidegoan hautemandako baso-suteetan ikerketan eta zehatzeko ahalaren erabileran hobekuntzak proposatzeko. Proposamen horien artean daude baso-suteei buruzko ingurumen-informaziorako irispidea hobetzera, herritarren laguntza sustatzera eta baso-suteen kasuan ingurumen-salatzailearen babesa handitzera bideratutakoak.



II. kapitula

9

Herri-administrazioen
zerbitzuko langileak

1. Arloa kopurutan

2021ean, Ararteko erakundeak 128 kexa-espeditente jaso ditu herri-administrazioen zerbitzura lan egiten duten langileen arloan. Kopuru hori erakunde honen jarduera-arlo guztien %5,18 da.

Honako administrazio hauei eragin diete:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza)58
- Tokiko administrazioa.....37
- Foru administrazioa.....9

Edukiari erreparatuta, espeditente horiek arlo hauekin izan dute zerikusia:

- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura35
- Funtzio publikoan sartzeko hautaketa-prozesuak26
- Beste alderdi batzuk23
- Ordezkapenak17
- Oporrak, lizentziak eta baimenak7
- Laneko jazarpena5
- Ordainsariak5
- Barne-sustapena2
- Diziplina araubidea2
- Administrazio egoerak1
- Hizkuntza normalizazioa1
- Lanpostuak betetzea1
- Lanpostu-zerrenda1
- Lanpostuen balorazioa1
- Prestakuntza1

Urte honetan zehar kudeatu diren kexa horien (jasotakoak zein ebazteke egoteagatik horiei gaineratutakoak) izapidetze prozesuaren xehetasunei dagokienez, azpimarratzekoa da txosten hau idatzi den unean honako egoera honetan daudela:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
165	65	100	37	41	3	19

2. Kexarik aipagarrienak

2.1 Edoskitzaroko baimen-moten arteko aukera

Pertsona batek Arartekoari azaldu zionez, [Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailak](#) ezezkoa eman zion edoskitzaroko orduak metatuta baliatzeko aukerari. Hasieran bere asmoa adierazi zuenean, langileen lurralde-zerbitzuak aukera hori zilegi zela ziurtatu zion, betiere haurrak urtebete bete arte bere lanpostua bermatuta egonez gero. Hala, 2021eko irailaren 14an lanpostu huts baterako izendapena jaso ostean, eta lanpostu hots horrek aipatu data baino iraupen luzeagoa izanik, edoskitzaroko orduak metatuta hartzeko asmo irmoa adierazi zuen. Orduko hartan, hala ere, zerbitzu horrek berak aukera hori zilegi ez zela erantzun zion, lanpostu hura hilabete horretako 1ean esleitu ez zela eta.

Arartekoak informazioa eskatu zion Sail horri. Bere erantzuna justifikatzeko, Sailak [Langileriaren Kudeaketako zuzendaria-
ren oharra](#) aurkeztu zuen. Horren arabera, ikasturte osoko lanpostu hutsa ez daukan ordezeko langileak edoskitzaroko orduak hartu nahi baditu, egunero ordubetez lanetik huts egin ahalko du, baina ezin izango ditu egun osoak hartu, kasu horietan konplexua litzatekeelako metatutako orduak zehazteko kalkuluak egitea.

Arartekoaren iritziz, ohar hori ez da nahikoa araudi aplikagarriaren arabera ([Enplegatu Publikoaren Oinarrizko Estatutua](#) eta [Lan-baldintzak arautzen dituen Akordioa](#)) edoskitzaroko baimenaz baliatzeko eskubidea duten pertsonen dagokien aukeratzeko eskubide hori behar bezala mugatzeko. Izan ere, indarreko araudiaren arabera, edoskitzaroko baimenaz baliatzeko, langileek egunean ordubetez huts egin dezakete lanetik, haurrak urtebete bete arte, edo, bestela, hala egokituko litzazkiekeen orduak metatu ditzakete, lanaldi osoetan huts egiteko.

Horrez gain, [Europar Batasuneko Justizia Auzitegiak](#) (EJJA) ez-justifikatutzat jo ditu lan-baldintzetan dauden aldeak, baldin eta horien arrazoiak zerbitzu-zerrendaren behin-behineko edo finko izaera bada. Eta, kasu honetan, Arartekoaren ustez, karrerako funtzionarioak diren langileen eta kexa sustatu duen pertsonaren artean tratuan dagoen aldea, edoskitze-baimena metatuta hartu ahal izateko, izendapena behin-behinekoa edo finkoa izatean datza.

Azkenik, kontuan hartu behar da araudiaren arabera egoera batzuk (besteak beste, lizentziak, baimenak, oporrak edo eszedentziak) metaketaren zenbaketatik kanpo geratzen direla. Horrenbestez, ez dirudi izendapena hilaren 14an hasteak (hilaren 1ean beharrean) konplexutasun handirik sortu dezakeen kalkulua egiteko orduan. Hala eta guztiz, hori hala dela egiaztatu ahalko balitz ere, erakunde honen ustez kudeaketa hutseko zailtasun operatibo batek ezin du ukatu araudian aitortuta dagoen eskumen bat, are gutxiago bereziki babestuta dagoen gai baten gainean (famiariaren babes, kasu).

Ondorioz, [2021eko azaroaren 24ko Ebazpenean](#) administrazioari gomendatu zitzaion edoskitzeko modalitateen artean aukeratzeko utz zezala. Azkenean, onartu egin du gomendioa.

2.2 Guraso bakarreko familien tratamendua gurasotasun-baimenetan

Elkarte batek Arartekora jo zuen, [EAEko Administrazio Orokorrean](#) guraso bakarreko familiei jaiotza, adopzio, eta adopzio eta harrerarako zaintzarako aitortzen zaizkien baimenei buruzko kexa azaltzeko. Indarreko araudiak baimen horien iraupena orokorrean 18 astetan berdintzen zuen, familia horien egoera berezia kontuan hartu gabe. Egoera hori, hala ere, jasota zegoen eremu pribaturako, [Eusko Jaurlaritzak](#) emandako laguntzek kasu horietan 24 asterako baimenak ahalbidetzen baitzituzten.

2020. urtearen hasieran, [dekretu-proiektu](#) bat onartu zen, egoera horretan zeuden langile publikoen baimenak 24 as-

tera luzatzen zituena. Hala ere, ekimen hori, familia-eredu berriak errespetatu eta babesteko bidean neurri aitzindari gisa aurkeztu zen arren, azkenean bertan behera geratu zen, eta, beraz, ez zen izapidetu.

[Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailak](#) erakunde honi jakinarazi zionez, proiektu horren helburua baimenak parekatzea zen. Ondorioz, oinarrizko araudiak parekatze hori ezarri zuenez, proiektuak bere helburua galdu zuen, eta, beraz, ez zen izapidetu. Hala ere, oinarrizko araudiak ez ditu guraso bakarreko familiak aipatzen, proiektuak egiten zuen bezala. Ondorioz, atal hori arautu gabe geratu zen, eta, hala, irizpide-aldaketa bat gertatu zen ekimena argitaratzean adierazi zen horren eta gaur egungo egoeraren artean.

Bestalde, administrazioak adierazitakoari jarraikiz, eremu pribaturako alegatutako aurrekaria ezin da kasu honekin alderatu, kontziliazioa sustatzeko gizarte-politiken barruan sartzen delako, eta langile publikoen baimenak, aldiz, beren lan-baldintzen parte direlako, negoziazio kolektiboan ezarritakoaren arabera. Arartekoa ez dago ados izaieran eta ondorioetan egindako bereizketa horrekin. Izan ere, izaera desberdina dutela aitortu arren, bi egoerak sortzen dituen gertaera berdina da: kontziliaziorako neurri bat da eta balizko zaugarritasunaren arazoak daude.

Gainera, Arartekoak berariaz nabarmendu nahi du baimen horiek ez dietela soilik lan-eskubideei eragiten; aitzitik, eta, bereziki, haurren eskubideei eragiten diete, haurrak baitira eskubide horiek sortzen dituztenak. Ondorioz, halako neurriak arautu eta baimentzean kontuan hartu beharko litzateke azken dimentsio hori. Halaxe adierazi dute justiziako auzitegiek eta eskubideak bermatzeko beste organo batzuek, berdintasunez jokatzeko eta diskriminaziorik ez eragiteko printzipioaren arabera, [Haurren Eskubideei buruzko Hitzar-menean](#) adierazitakori jarraikiz.

Arartekoak lehendik ere adierazi du kezkatuta dagoela familiek zaintza eta hazkuntza era egokian gauzatzeko orduan dituzten zailtasunengatik. Halaber, erakunde honen ustez, beharrezkoa da babes-neurri publikoak sakontzeko lanean jarraitzea. Horren lekuko, [abenduaren 12ko 13/2008 Le-gea](#) bezalako testuak aipatzen ditu, familia-aniztasunaren errespetua eta tratamendu parekidea aldarrikatzeko, bai eta egoera zaugarrietan edo gizartean baztertuta geratzeko arriskuan dauden familiekiko elkartasuna bultzatzeko ere.

Hori guztia dela eta, 2021eko azaroaren 30eko Ebazpenean Eusko Jaurlaritzari gomendatu zitzaion guraso bakarreko familien tratamendua berrius zezala gurasotasun-baimenak emateko orduan, bertan deskribatutako parametroetara egokitze aldera. Administrazioak erantzun zuen jarduera hori etorkizunean egingo zen negoziazio kolektiboaren mende geratzen zela.

2.3 Hautaketa-prozesu baten oinarrien interpretazioa

Pertsona batek [Lemoako Udalak](#) deitutako hautaketa-prozesu baten ardura zuen epaimahaiak hartutako hainbat erabaki jarri zituen zalantzan.

Horietako lehena esperientzia profesionala zenbatzeko moduari buruzkoa zen. Izan ere, [deialdiak](#) puntuazio zehatz bat ezartzen zuen hilabete bakoitzerako. Epaimahaiaren ustez, puntuazio horrek lanaldi osoak soilik hartzen zituen kontuan. Ondorioz, lanaldi murriztueterako arau proportzional bat aplikatu zuen. Erabaki hori ez zen ez argitaratu ez jakinarazi. Emaitzetan baino ezin izan zen antzeman. Arartekoaren ustez (ez zuen erabaki horren justifikazio juridikoa ezagutu), erabaki hori ezin zen jo oinarrietako hutsune bat integrazteko lanen emaitzatat (halako hutsunerik ez zegoelako), baizik eta oinarrietan berariaz adierazitakoaren kontra egiten zuen egintzatat.

Bestetik, kexak lehiaketaren fasean lortu zitekeen puntuaziorik altuena aipatzen zuen. Deialdiak titulazioen eta prestakuntza-ikastaroen gehieneko balorazioa finkatu zuen (6 puntu eta 2 puntu, hurrenez hurren), baina horretaz gain, modu independentean (lanbide-esperientziaren atalaren ondoren) adierazten zuen lehiaketa-fasean gehienez 6 puntu emango zirela. Aurreikuspen horretan oinarrituta, pertsona horrek lehiaketa-fase osoan 6 puntutik gorako puntuazioa zuten emaitzen aurkako erreklamazioa jarri zuen, eta epaimahaiak bere alegazioa baietsi zuen, halaxe jakinarazi zion ebazpen baten bidez. Hala ere, baieztapen hori ez zen gauzatu, balio hori gainditzen zuten puntuazioak aldatu gabe geratu baitziren. Gure informazio-eskaerari emandako erantzunaren arabera, bai oinarriak bai estimazioa errore baten emaitza izan ziren; izan ere, interpretazio integraztaile batek aukera ematen zuen deskribatutako atala esperientziari soilik aplikatzeko, eta ez lehiaketa-fase osoari.

Arartekoaren iritziz, atal honetako oinarrien zorrotzasunik ezak segurtasunik ezeko faktore bat ekarri zuen, eta, ondorioz, norgehiagoka-prozedura batean desiragarria ez den eztabaida eragin zuen, halako prozedura batean parte-hartzaile bakoitzak bere eskubide eta interes legitimoen alde egiten baitu. Baina, gainera, epaimahaiak eskari hori berariaz baieستeko erabakia hartu zuela kontuan hartuta, praktikan gertatu zen ezespina ezin izango litzateke akats batean oinarritu, ezta azalpen gehiagorik eman gabe aldatu ere; aitzitik, erabaki hori berrikusteko legokiokeen jarduketa egin beharko litzatekeen, horretarako ezarritako prozeduren bitartez.

3. Arloko jardueren laburpena

3.1. Administrazio publikoetako behin-behinekotasuna

Euskal administrazio publikoetan ikusten diren aldi baterako enplegu-tasa altuak arlo horretako alderdi aipagarrietako bat dira berriz ere. Ondorioz, sakon jorratu beharko dira, egoera horri eta egoera horretan dauden langileen lan-baldintzetan eta zerbitzu publikoa ematerako orduan dituen ondorioei behar bezala aurre egitea ahalbidetzen duten tresnen bitartez.

Beraz, beharrezkoa da egungo egoera lehengoratzea eta behin-behinekotasuna zentzuzko mailetara murriztea. Horretarako, enplegu publikora iristeko parametro orokorren esparruan sortutako egungo egoerari eta itxaropenei irtenbidea emango dieten neurriak ezarri beharko dira, eta plangintza estrategikoa ezartzeko eta giza baliabideak kudeatzeko etengabe egin beharko da lan, enplegu publiko egonkorra lortzeko, helburu publikoak hobeto betetze aldera.

Urtean zehar, justizia-auzitegiek gaia hainbat ikuspegitatik aztertzen jarraitu dute. Horren lekuko, nabarmentzekoak dira [2021eko ekainaren 3ko epaia, Europar Batasuneko Justizia Auzitegiarena \(EJJA\), C-726/19 gaian, edo 2021eko ekainaren 28ko Ebazpena, Auzitegi Gorenarena](#). Horiek, izan ere, aurreko adierazpen judizialen baldintzak zehazten dituzte. Beste epaitegi eta auzitegi batzuek eman dituzten epaiak ez datoz beti bat beren baldintzetan, eta interpretazio-arazoak planteatzen dituzte, goragoko instantziak ebatzi behar dituztenak.

Araudiaren ikuspegitik, eta Euskal Autonomia Erkidego mailan, [Eusko Legebiltzarrak azaroaren 11ko 7/2021 Legea onartu zuen, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio-kidegoei eta eskalei buruzkoa](#). Haren lehen eta bigarren xedapen gehigarrien arabera, behin-behineko enplegua finkatzeko prozesu berezi eta apartekoak deitzea zilegi da. Estatu-mailan [uztailaren 6ko 14/2021 Errege Lege-dekretua onartu zen, enplegu publikoan behin-behinekotasuna murrizteko premiako neurriena](#). Azken horrek bitarteko langileen figuraren araudia aldatzen du, aldi baterako mugak azpimarratzeko eta konpentsazioko neurri ekonomikoak ezartzeko. Bertan, egonkortzeko prozesuak ere aipatzen dira. Urte amaieran, [20/2021 Legea, abenduaren 28koa](#) onartu zen (Enplegu publikoan behin-behinekotasuna murrizteko presako neurri buruzkoa). Horren arabera, administrazio publikoek, behin bakarrik, lehiaketa-sistema erabil dezakete 2016ko urtarrilaren 1a baino lehen etenik gabe behin-behinean bete diren plazak deitzeko.

Behin-behinekotasunaren ondorioak aztertu dira beste kexa batzuetan ere, besteak beste Hezkuntza Sailak aldi baterako irakasleei arautegian aurreikusitako figurak ukatu dizkienean. Figura horien artean daude, esaterako, edoskitze meta-tua (horren laburpena 2.1 atalean agertzen da), adinagatik eskola-orduen murrizketa edo gaixotasun kronikoak edo mugitzeko arazoak dituzten senitartekoak zaintzeko baimena. Jarduera horiek ezberdintasunak dakartzate, baina, erakunde honen ustez, baliteke ez egotea behar bezala justifikatuta Europar Batasuneko Justizia Auzitegiak eskatutako moduan.

3.2 COVID-19

SARS-CoV-2 koronabirusaren pandemiak eragindako osasun-larrialdiko egoerak eremu honetan izan duen presentzia aurten ez da hain garrantzitsua izan, lana egitean nolabaiteko normaltasun-egoerara itzuli garelako edo iaz premiaz hartu behar izan ziren neurriak finkatu egin direlako. Hala ere, eremu zehatz batzuk nabarmendu behar dira, kontuan hartuta aurkeztutako kexetan berriz ere planteatu direla eta administrazioen antolaketa-irizpideetako desberdintasunak azaleratzen dituztela.

Lehenik eta behin, osasun-egoera orokorretik eratorritako osasun publikoko baldintzatzaileak kontuan hartu dira hautaketa-prozesuetako proben datak mantentzeko edo atzeratzeko orduan, eta, ondorioz, horretarako aurreikuspenen berri ematean. Era berean, COVID-19 sintomatologia onartu da ariketak atzeratzeko arrazoi gisa. Hala, ere, irizpide hori deialdi jakin batzuetan baliarazi ahal izan zen arren, beste batzuetan ezin izan zen halakorik egin, besteak beste Hezkuntza Sailak edo [Bizkaiko Foru Aldundiak](#) egindakoetan.

Bestalde, pandemiaren eragina lan-baldintzen berezko gaitan ere nabarmendu da, hala nola zerbitzuak emateko modalitate ez-presentzialak baliatzeko aukeran. Administrazioek araudi propioen bidez arautu dute telelana, eta araudi horietan ezarri dituzte kasu onargarriak eta telelanaren ezaggarriak eta baldintzak. Horren ondorioz, kexak sortu dira erregulazio horren inguruan, bai eta egindako eskaerak ezestearen inguruan ere.

Era berean, seme-alabak ardurapean dituzten gurasoek haurrak etxean konfinatu behar dituztenean eta beste inork zaindu ezin dituen bizi duten egoera ere aztertu da, egoera hori ez baita, oro har, telelanerako eskubidea sortzen duen egoera gisa aurreikusten, nahiz eta aldi baterakoa izan, eta, halaber, ez baitu eragiten egoera horri aurre egiteko berariazko baimenik. Ez da gai berria; izan ere, zailtasun hori bera gertatzen zen lehendik ere gaixotasun-kasuetan, baina gaur egungo osasun-egoerak areagotu egin ditu kasuak, eta, horrenbestez, administrazio publikoetan nahitaez aztertu beharreko gai bihurtu da.

3.3. Enplegu publikorako sarbidea

Arlo horretako kexek, hautaketa-prozesuak ez ezik, prozesu horiek hasten dituzten lan-eskaintza publikoak ere izan dituzte hizpide. Hala, [Bilboko Udalaren](#) eskaintza batek kexa bat jaso zuen, zerbitzuaren egiturazko beharrak asetzeko nahikoa ez zela iritzita. Hala ere, prozesuak aurrera egin zuenez, eta oinarri espezifikoek hutsik geratu ziren plazak gehitzeko aukera aurreikusi ez zuten, oinarri orokorrek eskatzen zuten bezala, ezinezkoa izan zen plaza-kopurua handitzea.

Parte hartzeko baldintzei dagokienez, zalantzan jarri da sartzeko titulazio jakin batzuk eskatzea, antzeko titulazioak izatea argudiatuz. Hala ere, eskakizun horiek, aurretik lanpostu-zerrenda egokietan berariaz aurreikusitakoak, ezin izan ziren arbitrariotzat jo.

Berriz ere ekarri dute erakunde honetara [Ertzaintzan](#) sartzeko eskatzen den gutxieneko altueraren baldintza (1,60 m. emakumeen kasuan eta 1,65 m. gizonen kasuan). Kexagilearen ustez, baldintza horrek sexuaren ziozko zeharkako diskriminazioa eragin lezake, balio horien arteko aldea batez besteko altuerari erreparatuz gero askoz txikiagoa delako emakumeen kasuan. Ondorioz, emakumeak proportzionalki baztertuago leudeke. [Segurtasun Sailak](#), beraz, konpromisoa hartu zuen gai hori aztertzeko, Ertzaintzara emakumeak sartzeko lehen sustapen-plana egiteko orduan.

Sailkapeneko C1 azpitaldeko funtzionarioak A1 azpitaldeko plazetara sartzeko lehenago A2 azpitaldetik igaro gabe-barne-sustapeneko prozesuak ere aztertu dira, eta, hainbat motatako ebazpen judizialen ondoren, baimenik gabe geratu dira, [Auzitegi Gorenaren 2021eko ekainaren 21eko epaiaren](#) arabera.

Deialdien oinarriari dagokienez, [Ermuko Udalak](#) deitutako prozesu batek kexa eragin zuen, besteak beste bere gai-zerrendan ez zelako behar bezala jasotzen emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna, lanpostuaren funtzioen artean zegoena. Gai-zerrenda zuzendu egin zen, gaiaren gaineko alderdi zehatzak sartzeko.

Kexetan aipatutako deialdi batzuk aztertuta, argi geratzen da deialdi horiek kontu handiz idatzi behar direla, zehatzak eta zorrotzak izan daitezten, eta, ahal den neurrian, gerora aldatetak egitea edo nahasmendua sor dezaketen azalpenak argitaratzea saihesteko. Halaxe gertatu da [Osakidetzaren](#) prozesu batean. Izan ere, IT Txartelaren ziurtagiri bat eskatzen zuen, oinarrietan jasotako izendapenaren arabera existitzen ez zena. Antzera gertatu zen [Astigarragako Udalaren](#) prozesu batean ere, ariketetako baten izaera baztertzailan hainbat aldaketa egin ondoren ondoriorik gabe utzi baitzen, edo Lemoako Udalaren prozesuan, 2.3 atalean laburbilduta ageri den eran.

Prozeduren diseinuari buruzko beste gai batzuk ere planteatu dira, jarraipena izan beharko dutenak, hala nola: hautaketa-prozesuak kanpoko aholkularitza-enpresen esku uztea; edo izaera baztertzailako proba psikoteknikoak erabiltzea funtzio laguntzaileetako lanpostuetarako. Horren adibide da [Donostiako Kiroletako Udal Patronatuak](#) teknikari laguntzaileen plazak betetzeko deiturikoa. Haren azterketa bertan behera utzi behar izan zen, errekurso judizial bat jaso zuelako.

Hainbat kexa egin dira **merrezimendu-baremoei** buruz, esperientzia kontuan hartzea edo euskara meritu gisa zenbatzea bezalako gaitan eragiteko, edo zalantzan jartzeko lan-bizitzaren ziurtagiri bat aurkeztu behar ote den administrazioko aurretiko zerbitzuen ziurtagiriarekin batera, [Gorlizko Udalak](#) bere prozesuetako baterako eskatzen zuen eran. Gainera, aurreko urteko espediente bat aztertu ondoren, [2021eko martxoaren 24ko Ebazpena](#) eman zen. Ebazpen horrek [Bizkaiko Gizarte Urgazpenerako Foru Erakundearen](#) (GUF) hautaketa-prozesua berrikustea gomendatzen zuen, lehiaketa-faseko puntuazioa legezko mugetara egokitzeko.

Hautaketa-prozesuak gauzatzeko, era berean, Arartekoaren esku-hartzea eragin du hainbat alderditan, hala nola: ariketen daten publikitatea; alegatutako merezimenduak zuzentzeko aukera, jurisprudentziak abalatu eta lehen aipatutako Gorlizko Udalaren prozesuan onartu gabea; edo, probak egin bitartean edoskitzea ahalbidetzeko baliabideen egokitzapena, zeina unibertsitatez kanpoko irakasleen kidegoetan sartzeko probetan onartu baitzen, erabilitako denbora erreperatuzko aukerarik gabe. Horrek asko zailtzen du ariketa egitea.

Kexa baten izapideak ezin izan ziren amaitu, demanda judicial bat aurkeztu zelako. [Vitoria-Gasteizko Udalaren](#) prozesu bati buruzko kexa zen. Prozesu horretan, barne-sustapeneko txandan bete ez zen plaza bat ez zen txanda libreria igo eta azkenean hutsik geratu zen, nahiz eta oinarrietan hori egiteko aukera aurreikusi.

Aldi baterako enpleguari dagokionez, hainbat gairi buruzko kexak aztertu dira, hala nola honako hauek hizpide dituztenak: aurreko lan-poltsak ezabatzea (Gasteizko Udala); enplegu-zerbitzuetako zerrenden erabilera (erakunde honek jada aipatu du hori aurreko txostenetan); lan-poltsak sortzea hautaketa-prozesuetatik abiatuta eta presazko arrazoiengatik (Segurtasun Saila); baldintzak gerora aldatzearen ondorioak (Hezkuntza Saila); edo euskara maila bat eskatzea Udaltzaingoko bitarteko agenteen lan-poltsa bat sortzeko prozesuan parte hartzeko baldintza gisa.

Lanbide arautuei lotuta ez dauden atzerriko tituluak homologatzeko ezintasunak eragindako arazoa, iaz aipatu zena aldi baterako irakasleekin lotuta, beste administrazio batzuetan ere ikusi da. Izan ere, titulu zehatzak eskatzen dituzte eta, horrela, atzerriko tituluak dituztenak lehiatzea eragozten dute, arauak ezagutza-mailan eta -adarrean soilik ematen baitie baliokidetzeta.

Era berean, [Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailaren](#) aurkako kexa bat aipatu behar da, sail horrek kontratu-berritze bat egin zuelako. Berritze horren bidez, ordezkari batek lanpostu hutsagatik lan-kontratu bat eskuratu zuen ordezkariaren pertsona hil zenean, lan-poltsako pertsonen kontratua eskaini gabe. Lan-poltsako pertsona horietako baten ustez, jarduera horrek araudia urratzen zuen.

Desgaitasuna duten pertsonen enplegu publikoa eskuratzeko dituzten zailtasunak agerian geratu dira gai horri buruzko kexak tratatzean, bai aldi baterako enpleguari buruzkoak (esaterako, Bizkaiko Gizarte Urgazpenerako Foru Erakundearen kategoria jakin batzuen deialdietan araudian aurreikusitako lehenetsia ez aplikatzeari buruzkoak, hautaketa-prozesuak deitzen eta ebazten ez diren bitartean), bai enplegu finkoari buruzkoak (pertsona bat ezin izan zen Osakidetzako estatutupeko langile finko izatera iritsi, bere mugikortasun-zailtasunengatik lekualdatu ezin zelako). Horien guztien arabera, ahalegin berezia egin behar da oraindik ere badauden oztipoak gainditzeko eta pertsona guztien aukera-berdintasuna bermatzeko helburua lortzeko bidean irmotasunez eta atzerapenik gabe aurrera egiteko aukera emango duten bitartekoak ezartzeko.

3.4. Laneko baldintzak, lan-arriskuak prebenitzea eta kontziliazioa

3.1. atalean gai hori eta horri buruzko hainbat kexa jaso diren arren, erakunde honek berriro azpimarratu nahi du administrazio publikoetan ikusitako **aldi baterako enplegu-tasa handiek** justifikaziorik gabeko aldeak sortzen dituztela aldi baterako langileen eta langile finkoen lan-baldintzetan, eta, Europako araudiaren eta jurisprudentziaren arabera, horiek gainditu egin behar direla.

Esku-hartze batzuk **telelanari** buruzkoak izan dira, hainbat alderdi ukituz: lana eta familia bateragarri egiteko tresna gisa erabiltzeko muga orokorretatik hasi eta egoera bakoitzaren elementu zehatzetara (hala nola aukera hori baztertzeko edo esleitzeko irizpideak aldi berean batek baino gehiagok eskatuz gero). Beraz, agerian geratu da beharrezkoa dela lan egiteko modu horren potentzialtasunari eta ezaugarriari buruz hausnartzea.

Urte honetan zehar, kidegoari eta lanpostuari esleitutako funtzioetan oinarrituta egiaztatu ezin izan ziren **goragoko kategoriako funtzioen** betearazpenari eta **lanpostuen balorazioari** buruzko kexak aztertu dira. Era berean, **ordainsariei** buruzko hainbat kexa egon dira. Horren adibide dira erabilgarritasunagatik berariazko osagarria kentzea ([Munitibarko Udala](#)), ordainsari-igoera ez aplikatzea ([Langraiz Okako Administrazio Batzordea](#)), ikastetxeak esleitutako eta benetan betetako zuzendaritza-kargu bat betetzeagatik osagarria ez ordaintzea (Hezkuntza Saila), edo eguneroko edo iraupen oso laburreko ordezkariak ordaintzea, titularrak ordutegia modu irregularrean banatuta duenean (Hezkuntza Saila).

Kexa batek hezkuntza-administrazioaren eta alderdi sozialaren artean **2018an sinatutako akordio** bat bete ez zela planteatu zuen. Akordio horrek unibertsitateaz kanpoko ikastetxe publikoetako **sukaldaritza-zerbitzuko langileen funtzioak** aztertzeko konpromisoa jasotzen zuen, eta, erakunde horrek lehenago jakin ahal izan zuenez, konpromiso hori hautaketa-prozesua egin arte atzeratu zen. Horrek, atzerapenaren ondorioz, konpromisoa baliogabetzea ekar lezake.

Osasun-zerbitzu bateko langile-talde batek Arartekora jo zuen, zerbitzu hori sartuta zegoen **Kudeaketa Klinikoko Unitate** baten sorrera bere lan-baldintzetan izaten ari zenean eragina azaltzeko, eta erabaki hori hartu zuen akordioa ikusi ahal izateko aukera eskatzeko. Azkenik, Osakidetzak adierazi zuen dokumentu horren sinadura atzeratu egin zela, antolaketan hobekuntzak egiteko. Halaber, pertsona horiei informazioa emateko konpromisoa hartu zuen.

Hezkuntza Saileko **irakasle ez diren lan-kontratuko langileen** eremuan, HLEA hizkuntza-eskakizuneko lanpostu generikoak betetzen dituztenek hizkuntza-eskakizun horretako premiei erantzun behar dietela planteatu zen, nahiz eta hizkuntza-eskakizunik gabeko premiak egon. Kexa izapidetu ondoren, sail horrek, araudiaren irizpidea hori zela adierazi zuen arren, gai hori alderdi sozialarekin jorratzeko konpromisoa hartu zuen, lanpostu hutsean zeuden langileek behin

bakarrik uko egin ahal izan ziezaioten zigorrik gabe eta, horrela, HLEA duten nahiz profil hori ez duten premietarako aukera izan zezaten.

Hainbat kexa jarri ziren **polizia-kidegoetako langile erretiratuaren** izaera egiaztatzen duen txartela (araudian aurreikusitakoa) emateko asmoari erantzunik eman ez zaiolako. Segurtasun Sailak eta udalek prozedura koordinatu bat adostu zuten, dokumentua emateko.

Lanpostuak egokitzeari buruzko kexak aztertzen jarraitu da, bai eta eragindako pertsonen beren lanean **segurtasunikeza** adierazten duten edo hainbat kausaren ondorioz **laneko jazarpen-egoerak** jasaten ari diren lanpostuei buruzkoak ere. Horri dagokionez, Arartekoak berriz ere aipatu behar du **laneko arriskuen prebentzioari** buruzko lege-erregulazioa, honako hauek jasotzen dituen: laneko segurtasunaren eta osasunaren arloan langileek babes eraginkorra izateko duten eskubidea, eta administrazio enplegatzaileek babes hori emateko duten betebeharrak korrelatiboa, horretarako mekanismo egokiak ezarri. Jazarpenetat jo daitezkeen edozein jokabide prebentzua eta zuzentzea, bai eta, hala badagokio, hori gauzatu duenaren zehapena ere, lege-agindu bat da, eta irmotasunez, azkar eta eraginkortasunez jorratu behar da.

Familia eta lana bateragarri egiteari dagokionez, behin eta berriz errepikatzen diren gaiak aztertu dira, hala nola antolaketa-premietan oinarrituta ordutegi-egokitzapenak edo lan-txandean aldaketak ukatzea; kontziliazio-arrazoiengatik eskatutako prestakuntza-ikastaro baten aprobetxamendua-proba baten data-aldaketa ezestea, kexa izapidetu ondoren onartutakoa; edo beste batzuk, zeinen azterketak gomendio zehatzak ekarri dituen, hala nola 2.1 eta 2.2 ataletan laburtutakoak edo 3.2 atalean agertzen diren hausnarketak.

Arabako Foru Aldundian amatasun- eta aitatasun-baimenen iraupenaren arteko aldeak (18 eta 16 aste, hurrenez hurren) kexak eragin zituen, emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaren aurkakoa zela irizita; izan ere, zaintza-denbora gehiago ematen zitzaien emakumeei, eta **gurasotasun-baimenak legez parekatzearen** aurka egiten zen. Azkenean, 18 astera berdindu ziren.

Hainbat pertsona ez daude ados Hezkuntza Sailaren jarraibidearekin, hau da, langile guztien **eszedentziak, aldi baterako etenaldiak eta lanaldi-murrizketak**, oro har, horiek eragin zituen arrazoa amaitu arte luzatu beharra ezartzen duen jarraibidearekin, nahiz eta aurretik horiei uko egitea baimentzen den, urtarilaren 31n edo abuztuaren 31n bakarrik. Pertsona horien ustez, jarraibide hori neurritz kanpoko da, eta goragoko mailako tresnetan aitortutako eskubidea deuseztatzen du.

3.5. Lanpostuak betetzea

Ikasturte hasierako **irakasle-lanpostuak esleitzeko** prozesuak hainbat kexa sortzen ditu urtero, esleitutako lanpostuetan, horiek betearazteko oinarri diren datuetan edo aplikatutako irizpideetan izandako akatsen ondorioz. Kexa horiek ez dira behar bezala konpontzen kasu guztietan. Hala,

2021eko ekainaren 16ko Ebazpenean, zerbitzu-eginkizun bana esleitzeari buruzko bi kexaren azterketa amaitu zen, gero hutsik geratu ziren lanpostuetan.

Aurten, **irakasleen egonkortze-prozesuari** buruzko hainbat kexa egon dira. Alde batetik, onartu egin behar da tresna horrek plantillan egonkortasuna ahalbidetzeko duen indarra, baina, era berean, egoera azpimarragarriak eragin ditu. Hala gertatzen da Helduen Hezkuntzako irakasleekin, haien ustez ezarritako baldintzak betetzen zituzten arren prozesutik kanpo geratu baitziren; gauza bera bizi tokitik oso urrun zegoen lanpostu batean egonkortuta zegoen pertsona baten kasuan, osasun- eta kontziliazio-arrazoiak baitzituen lekuz aldatzeko eta beste lanpostu batera iristeko, araudiak administrazioari ematen dion ahalmenarekin bat etorriz, arrazoi horiengatik lanpostu-aldaketak egin ahal izateko. Hezkuntza Sailak ez zuen eskaera onartu, baina etorkizunean prozesua aldatzeko konpromisoa adierazi zuen.

Bestalde, Osakidetzak hainbat osasun-espezialitateetako lekualdatze-lehiaketa ireki eta iraunkorrerako deialdirik egin ez izanari buruz aurkeztutako kexak amaitutzat jo ziren, osasun-erakunde horrek gai hori garatu ondoren.

3.6. Prozesuen diseinua eta administrazio elektronikoa

Aurreko txostenetan bezala, Arartekoak berriz ere nabarmendu nahi du behar handia dagoela administrazioek **prozedura erraz eta arinak** ezartzeko, hots, planteatutako eskariei eta beharrei **epe egokian** erantzuteko aukera ematen dutenak. Horrez gain, prozedura horiek behar beste bermatu behar dituzte zerbitzu publikoa eta pertsonen eskubideak.

Urte honetan zehar ere kexak aurkeztu dira Hezkuntza Sailak titulazioen egokitasuna aztertzeko aurreikusten duen prozedurari buruz, **aldi baterako irakaskuntza-premiak estaltzeko hautagaien zerrendako** espezialitateetan sartzean. **Aurreko gomendio** batean ere aztertu zen gaia. Oraindik ere egiaztatzen dira erantzun gabeko eskarien egoerak eta hilabeteetan zehar luzatzen dira atzerapenak, legezko epeak gaindituz, egoera larri batean, zerrendan nahikoa langile ez dagoenez espezialitateetarako sarbidea irekita mantendu behar delako.

Bestalde, prozeduretan **tresna informatikoak** sartzean ere argitasun eta erraztasun handiena bermatzeko irizpideak errespetatu behar dira, eta, gainera, horiek erabili behar dituzten pertsonen eskubideak ahalik eta gehien bermatzen ahalegindu, batzuetan ezagutzen ez dituzten eta beti intuitiboak ez diren edo behar bezala azalduta ez dauden tresnei aurre egiteko.

Hala, Bilboko Udalaren hautaketa-prozesu bati buruzko kexa bat aipatu behar da. Prozesu horretan, pertsona baten mezimenduak ez ziren baloratu pertsona horrek aplikazioaren atal batean sartu zituelako, aplikazio bereko beste atal batean ere sartu behar zituela jakin gabe.

3.7. Administrazio egokirako eskubidea

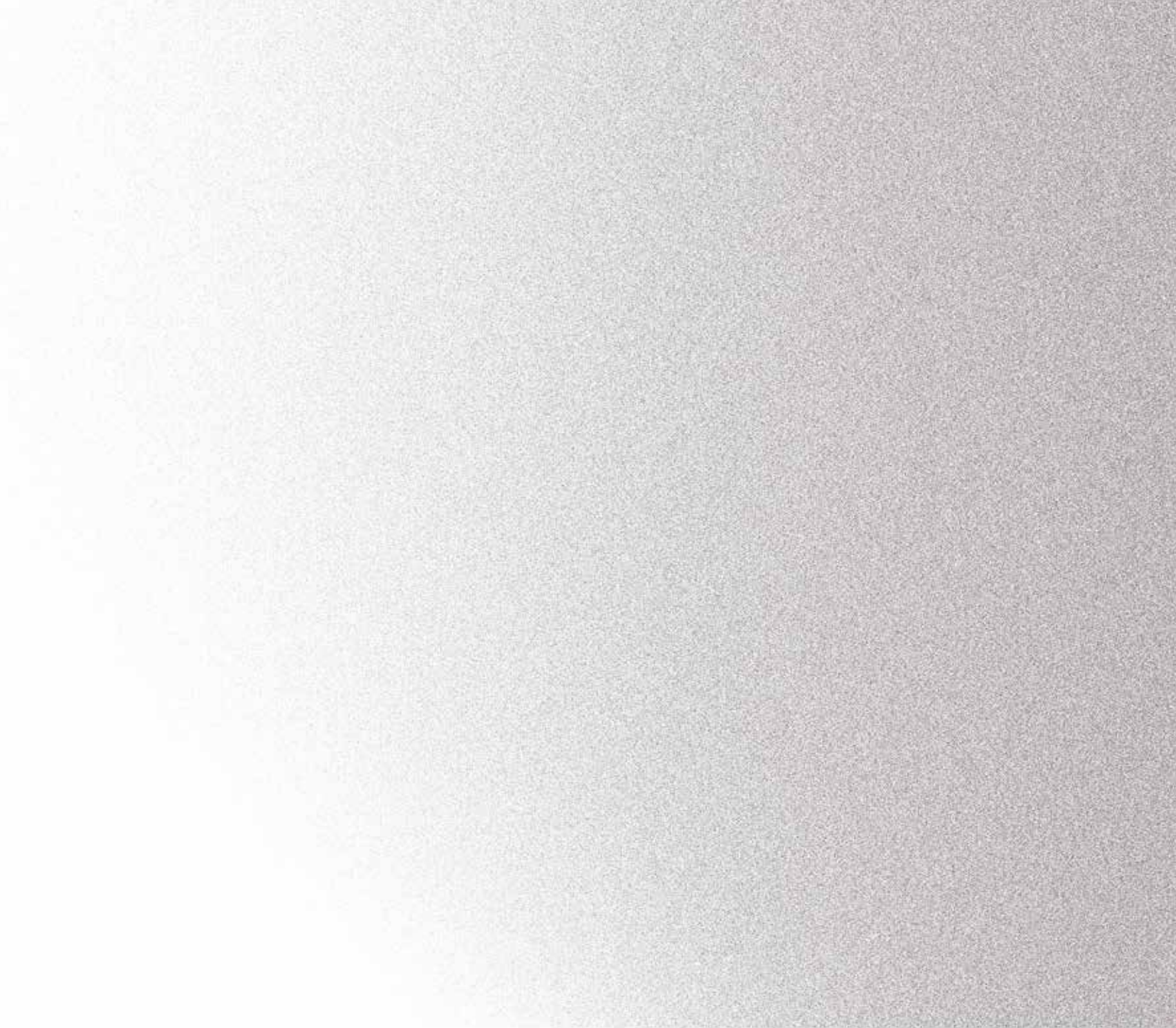
Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Gutunean xedatutakoari jarraikiz, Arartekoak gogorarazi du **pertsona orok eskubidea duela bere gaia modu inpartzialean, ekitatiboan, arrazoituan eta arrazoizko epe batean azterdakion**.

Kexa batzuk aztertuta, zerbitzu jakin batzuetan aurrez aurreko eta zuzeneko arreta jasotzeko dauden zailtasunak egiaztatu ahal izan dira. Era berean, zerbitzu horien telefono-lineen blokeo iraunkorreko egoerak aipatu dira, bai eta mezu elektronikoko postontzi orokorretara bidaltzea agintzeko dagoen joera ere, edozein gai azaltzeko, gaiaren izaera edo premia zernahi dela ere. Mezu horiei berandu erantzuteak edo ez erantzuteak galarazi egiten du azaldutako arazoak konpontzea. Arartekoaren iritziz, jarduketa horiek ez datoz bat herritarren zerbitzura dagoen administrazio berehalako eta bermatzailea emateko ikuskerarekin, eta, beraz, bitartekoaren zuzkidura nahikoa ote den eta erakundea egokia ote den aztertu beharko litzateke.

Era berean, eskaerak edo errekurtsioak ebazteko **gehiegizko atzerapena** edo **administrazio-isiltasuna** kritikatu behar dira, jardun horiek defentsa-gabezia eragin baitezakete eta oso modu negatiboan eragiten baitute gizarteak administrazio publikoen gainean duen pertzepzioan. Arrazoi horrengatik kexa ugari jarri dira, tamaina eta izaera guztietako administrazioei buruzkoak. Beraz, horrek agerian uzten du premiazkoa dela beharrezko bitartekoak antolatzea eta gaien izapideak arintzea, interesdunen bermeak lehen mailan jarrita.

UPV/EHUko irakasleen lan-poltsak eratzeko eta kudeatzeko prozedura ere kexa-iturri izan da berriz ere, espedienteetako dokumentazioa eskuratzean eta errekurtsioak ebaztean izandako atzerapenengatik; izan ere, atzerapen horien ondorioz, errekurtsio baten xedea galdu izana ere deklaratu zen, aipatutako lan-poltsaren ordeztu bestea bat jarri zelako, eragindako pertsonari kalte eginez.

Azkenik, kexa batzuk **administrazio-erabakien justifikazioari** buruzkoak izan dira, ez baitute beti motibazio nahikoa eta egokia adierazten. Halaxe gertatu zitzaion pertsona bati, ikastetxe bateko zuzendaritza-kargu bat betetzeko proposatua izateko arrazoi zehatzak ezagutu nahi izan zituen; izan ere, adierazi ziotenez, proposamenaren arabera horretarako baldintza guztiak betetzen zituen, baina ikastetxean beste pertsona batzuek ere baldintza horiek betetzen zituzten. Victoria-Gasteizko Udalaren hautaketa-prozesu baten kasuan ere hala izan zen. Prozesu horren azterketa **2021eko uztailaren 12ko Ebazpenean** jaso zen. Bertan ondorioztatu zenez, eragindako pertsonak bere azterketako puntuazioari aurka egiteko erabili zituen argudioen ukapenak ez zituen betetzen eskatutako motibazio-eskakizunak.





II. kapitula

10

Herri administrazioen araubide
juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak

1. Arloa kopurutan

Aurten 175 espediente kudeatu dira sail honetan eta honakoa izan da eragindako administrazioen araberako banaketa:

- Tokiko administrazioa..... 147
- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza) 13
- Foru administrazioa.....5

Azpiarloen araberako banaketari erreparatuz gero, honela sailkatuko litzateke:

- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio-prozedura.....67
- Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazio-erantzukizuna.....43
- Tokiko zerbitzu publikoak.....29
- Udal-errodaren kudeaketa.....20
- Beste alderdi batzuk 11
- Informazioa eta herritarren parte-hartzea5

Aurten hainbat kexa bideratu ditugu, ekitaldi honetan jasotakoak eta aurreko ekitaldietan ebatzi gabe geratu zirenak. Kexa horien biderapenari buruzko xehetasunak direla eta, nabarmendu behar da ondorengo egoeran daudela txosten hau idatzi den unean:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
238	96	142	50	31	28	33

Arlo honetan, azaltzen den esparrua orokorra denez, gai gehienak toki administrazioetara bideratutako kexen gainekoak dira. Eduki materialaren ikuspuntutik, aurreko urteetan bezala, kexa gehienak herri-administrazioen funtzionamendu orokorrari buruzkoak dira. Hala ere, nabarmena da tokiko zerbitzu publikoekin eta ondare publikoa kudeatzearekin zerikusia duten kexen kopurua.

Urtero, azpimarratu behar dugu, behin eta berriz, herritarren eskaerei arrazoizko epean erantzutea Administrazio Publikoen betebeharra dela, eta ezin dutela **isiltasun negatiboaz** baliatzea aukeratu ebazteko betebeharraren orde, isiltasun hori fikzio juridikoa delako. Gainera, maizegi gertatzen da kexak aurkezten dituzten pertsonak beren haserrea helarazten diotela erakunde honi; izan ere, herritarrak jarduketa batekin ados ez daudenean, administrazio publikoek ez dituzte aurkezten zaizkien eskaerak ebazten eta/edo hartzen duten erabakia inola ere ez dagokio eskatutakoari, eta herritarrek auzibidera jo behar izaten dute beren eskubideak defendatzeko. Azken aukera hori (eskaeraren gaia –zenbaitetokoa– kontuan izanda) ez zaie komeni herritarrei, epaiketako defentsaren gastuak direla eta.

Kexetan azaltzen diren kontuak, batzuetan, garrantzi txiki-kotzat jo daitezkeen arren, kexagileentzat eskubideak erabiltzeko unea da, eta Administrazioak erantzun behar die, bere ikuspuntua argi eta zehatz azaltzeko ahalegin handiagoa eginez, baita **diskrezio-ahalak** erabiltzen dituen kasuetan ere; halakoetan, Administrazioak dauzkan jarduteko aukerak ugari dira, eta ez da beharrezkoa gogoeta juridikoetan oinarritutako arrazoiak; horren orde, hartutako erabakiaren nolabaiteko arrazoizkotasuna bakarrik egiaztatu behar da, administrazioaren jarduna ez dela arbitrarioa esan ahal izateko. Garrantzitsua da kontu hori nabarmentzea, eskatzen diren jarduketa asko ez baitaude nahitaez eman beharreko oinarritzko zerbitzu gisa araututakoaren artean, eta, halakoetan ere, arazoa ematen den zerbitzuaren kalitatean edo kantitatean datza (bide-garbitzaren maiztasuna, urtean egiten diren belar-ebaketak, kultur zentroen ordutegiak eta abar); kontu horiek guztiak aukerako erabakiaren arloari dagozkio.

Jaso ditugun kexa gehienen izapidetze-egoera arrazoizkoa da erantzuteko epeei dagokienez, baita administrazio publikoek ematen diguten informazioaren edukari dagokionez ere; informazio hori beharrezkoa izaten da administrazioaren jarduna salatu duten kexagileek azaldutako kontua egiaztatzeko eta, hala badagokio, antzemandako jarduera desegokia zuzentzeko proposamena aurkeztu ahal izateko. Ildo horretan, idatzi diegun administrazio publiko askok eskaerei eta, hala badagokio, Arartekoak helarazitako zuzenketa-proposamenei erantzun badiete ere, jarraitu behar dugu azpimarratzen erakunde honen eskaerei erantzuteko betebeharra, erakunde hau Eusko Legebiltzarraren mandataria delako; hori dela eta, bereziki aipatzen dugu informazio-eskaera bidali diogun administrazio baten **laguntzarik eza**.

2. Kexarik aipagarrienak

Atal honetan izapidetutako kexa esanguratsuenak laburbildu dira atal honetan, herritarren kezka eta gure esku-hartzeak adierazten dituzte eta; gomendioaren bat jaso dutenak bereziki azpimarratu dira, dagozkien azpiarlo materialetan jarraian azaldutako epigrafeen arabera multzokatuta.

2.1. Administrazio prozedura eta Administrazioaren funtzionamendua

Administrazioak, Arartekoak urtero azpimarratzen duenez, **objektibotasunez** egin behar du lan interes orokorren alde, Konstituzioari, legeari eta zuzenbideari men eginez, eta, errespetatu egin behar du bere jardunean eta harremanetan, Sektore Publikoaren araubide Juridikoari buruzko **urriaren 1eko 49/2015 Legean** (3. artikuluan) xedatzen dena.

Era berean, **administrazio-isiltasunaren** figura azpimarratu behar da. Administrazio publikoek gehiegitan jotzen dute errekurso horretara, eskaerei berariazko erantzun bat ematea saihesteko. Figura hori ez dator bat prozedura bat amaitzeko legez ezarritako modu batekin ere, prozedura bat amaitzeko ebazpena eman behar delako, edo bestela, atzera egin daiteke, eskaeraren oinarri den eskubideari uko egin (baldin eta ordenamendu juridikoak uko egitea debekatu ez badu) edo iraungitatzat jo.

Eraginkortasunaren printzipioak (Espainiako Konstituzioaren 103.1. artikulua) administrazio publikoek eskatzen die gizar-teak eskatzen dizkien itxaropenak modu arrazoizkoan bete ditzatela. Horren barruan, Administrazioaren betebeharra da partikularrek aurkezten dizkieten eskariak eta erreklamazioak berariaz ebaztea. Izan ere, administratuak administrazio-ebazpenen oinarriak ezagutzea ezinbestekoa da bere legezko eskubideak eta interesak era egokian defendatu ditzan.

Hala, Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearen **urriaren 1eko 39/2015 Legearen** 21. artikulua argi adierazten duenez, "Administrazioa behartua dago ebazpen espresua eman eta jakinaraztera prozedura guztietan, edozein dela ere prozedura hasteko modua".

Arartekoak izapideturiko espedienteetan planteatzen jarraitzen den beste gai bat aurten ere da Administrazioak darabilen modua edozein interesdunek aurkezturiko idatzi bat kalifikatzeko, erregistro-kanal ofizialen bidez. Eskaera, ematen zaion izena edozein dela ere, ezin da nahastu **kexa, kontsulta edo iradokizun** kontzeptuarekin; izan ere, baliabide hori asko erabiltzen dute herri-administrazioek, herritarrek arazo publikoetan modu informalean parte hartzeko bide gisa (webgunea edo posta elektronikoa erabili ohi da horretarako, alde batera utzita Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkideari buruzko Legearen 16.4. artikuluan ezarri diren idazkiak aurkezteko bideak).

Administrazio Publikoek ardura berezia jarri behar dute legez ezarritako bidea erabiliz aurkeztutako eskaera kalifikatzean. Jasotako kexak aztertzean, kanal desberdinen helburuaren inguruko nahasketa eta ezjakintasuna antzeman ditu Arartekoak. Hori dela eta, Administrazioak behar bezala informatu behar du jarraitzen den izapidetaren gainean, baita kexak eta iradokizunak aurkezteko kanal informalak aukeratzeko dituzten pertsonen eskubideen gainean ere; bide horiek eta izapide administratiboa bereizi behar ditu.

Era berean, udal batek web orri ofizialetan herritarren eskura jarritako helbide elektronikoen bidez jasotzen dituen idazkiei erantzuten ez diela salatu duen kexa aurkeztu da Arartekoan. Herritarren eskura dauden helbide elektronikoen bidez udal karguek herritarrek bidalitako mezuei erantzutea logikoa dirudien arren, legearen ikuspuntutik, posta elektronikoa ez da Administrazioarekin harremanetan jartzeko onartutako identifikazio-baliabide elektronikoen bidez. Hori dela eta, legeak bermatzen duen eskubidea betez erantzun ofiziala jaso nahi izanez gero, eskaera sinadura elektronikoko sistemen bidez tramitatu behar da, aurrez aurre erregistroen gaineko laguntza-bulegoetan edo posta-bulegoetan.

Azkenik, atal honi dagokionez, sarreraren esan dugun bezala, Arartekoak azpimarratu behar du administrazio publiko jakin batzuen laguntzarik eza; jarduteko modu hori eskatzen diren datu, agiri, txosten edo argibide guztiak, lehenetsia emanik eta albait lasterren emateko legezko betebeharraren aurkako da (Ararteko erakundea sortu eta arautzeko **otsailaren 27ko 3/1985 Legearen** 23. artikulua).

2.2. Udal eroldaren kudeaketa

Biztanle-eroldaren gaiari dagokionez, tramitatutako kexetan oraindik ere azaltzen dira erregistroan izena emateko zailtasunak, administrazio-erregistro horren helburuarekin zerikusirik ez duten arrazoiengatik; helburua, hain zuzen ere, udalerraren egoera (biztanleria) fidelki adieraztea da.

Inskripzio okerraren ondorioz ofizioz baja emateko espedienteak izapidetzean, funtsezkoa da behar bezala **jakinaraztea** legez bidezkoak diren administrazio-egintza edo izapide guztiak.

Indarrean dagoen erregulazioak xehetasunez azaltzen du jakinarazpenaz inor arduratzen ez denean, hori espedientearen jasoko dela, saialdia egin den eguna eta ordua adierazita; be-

rriro saiaturiko da (behin bakarrik) hurrengo hiru egunetan eta beste ordu batean.

Jakinarazpena egiteko lehenengo saiakera 15:00ak baino lehen egin bada, bigarrena 15:00ak baino geroago egingo da, eta alderantziz, betiere saiakera bien artean gutxienez hiru orduko tartea utzirik. Bigarren saialdian ere huts egiten bada, Estatuko Aldizkari Ofizialean argitaratutako iragarkiaren bidez egingo da jakinarazpena (Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearen Legearen 42. eta 44. artikulua).

Hala ere, jakinarazpen bat behar bezala egintzat jotzeko baldintza guztiak betetzeko betebeharrak gain, ediktuen bidezko egintzen jakinarazpen hori ordezkioa eta salbuespenezkoa izan behar da. Administrazioak berriaz justifikatu behar du arrazoizko kudeaketak egin dituela jakinarazpen pertsonala gauzatzeko, eta, beraz, ez dela urratu ukitutako pertsonaren eskubidea eta ez dela babesgabeziarik eragin.

2.3. Informazioa eta herritarren parte-hartzea

Atal honetan, ohikoa denez, Administrazioaren eskuetan dagoen informazio publikoa eskuratzeko oztipoez gain, Arartekoak auzokideek –horretarako esanbidez ezarritako bideak erabiliz– gai publikoetan parte hartzeko eskubidearekin zerikusia duten kexak tramitatu ditu.

Bestalde, oraindik ere jasotzen dira **zinegotzien** eta udal taldeen kexak, beren karguak direla eta esleituta dituzten eginkizunak betetzeko behar duten informazioa eskuratzeko eskubideei buruzkoak.

Zinegotziek informazioa eskuratzeko eskubidea oinarritzko eskubide gisa aitortuta dago [Espainiako Konstituzioaren 23.](#) artikuluan. Agindu horrek ordezkari politikoan hainbat eskubide eratzten ditu, haiek duten ordezkartza-eginkizunari lotuta.

Kasu honetan, Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen [apirilaren 2ko 7/1985 Legearen 77.](#) artikulua zehazten du zein den eskubidearen muina, horren arabera, toki korporazioetako kide guztiak baitute alkate edo lehendakariarengandik edo gobernu batzordetik korporazioko zerbitzuen esku dauden eta beren eginkizunak garatzeko beharrezkoak diren aurrekari, datu edo argibide guztiak lortzeko eskubidea.

Aipaturiko testuko 77. artikulua bigarren paragrafoan ezartzen denaren arabera, *“aurreko lerroaldean aipatzen den eskubidea erabiltzeko eskaera aurkeztu eta hurrengo **bost egun naturaleko** epean ebatzi beharko da, arrazoiak emanda”*. Azaroaren 28ko 2568/1986 Errege Dekretuak onartutako [Toki Erakundearen Antolaketaren eta Funtzionamenduaren gaineko Erregelamenduaren 14.](#) artikulua eta hurrengoan arabera, berriz, udaleko kideek, zehaztuta dauden kasuetan, badute eskubidea eskatutako informazioa bost eguneko epean jasotzeko, eta eskaera aipatu epean erantzun ez bada, dagokien ebazpenaren bidez edo uko egiteko erabakiaren bidez, isiltsun administratiboaren bidez onartu egin dela ulertuko da.

Ildo horretatik, azpimarratu behar da, zinegotzien informazio-eskubidea betetzeaz gain, arduratsu jokatu behar dela

horretarako ezarritako epeak betetzeko; izan ere, ezarritako epearen barruan eskatutako dokumentazioa ez lortzeak toki-korporazioetako kideei kentzen die gobernu-, kontrol- eta fiskalizazio-erantzukizunak egoki betetzeko beharrezko tresna eta mekanismoa. Horrek agintariei eta tokiko operadore juridikoei aholkatzen die beti ahalik eta arreta eta zuhertasun handienarekin jokatzeko, konstituzio-testuan jasota dagoen funtsezko eskubide bat behar bezala erabiltzen dela bermatzerakoan (23. artikulua).

Hala ere, erakunde honi positiboa iruditzen zaio udal batzuek hartutako erabakia, zeinaren bidez zinegotzi guztiei aukera eman baitiete udal-espedienteak elektronikoki kudeatzeko sistemara sartzeko. Hartara, zinegotziek informazioa jasotzeko duten eskubidea bermatzeaz gain, nabarmen saihesten da oposizioko zinegotziek informazio publikoa eskuratzeko etengabe eskabideak egin behar izatea, eta, beraz, lagundu egiten da udal-zerbitzuek eta funtzionarioek jasan dezaketen lan-karga arintzen.

Partikularrek gai publikoetan duten partaidetzari buruzko espedienteak ere izapidetu dira.

Toki-araubidearen oinarriak arautzen dituen [apirilaren 2ko 7/1985 Legearen 70.bis](#) artikulua honako hau xedatzen du: *“udalek prozedura eta organo egokiak ezarri eta arautu beharko dituzte arau organikoetan, **herritarrek** herriko bizitza publikoko gaietan eraginkortasunez parte har dezaten”*.

Bestalde, Euskadiko Toki Erakundeak buruzko [apirilaren 7ko 2/2016 Legearen 68.](#) artikuluan honako hau ezartzen da: *“Herritarrek parte hartzeko moduak, prozedura eta organoak, lege honetan ezarritakoaren arabera, beren araugintza-ahal propioaren eta beren autoantolaketarako ahalen bitartez aukeratutako udalek, eta lehentasunez beren udal-erregelamendu organikoaren bitartez; hala, bultzatuko dute herritarrek politika publikoetan eta tokiko bizitza publikoko gaietan berdintasun-baldintzetan parte hartzea eta partizipazio hori benetakoa eta eraginkorra izatea.”*

Arartekoak positiboki baloratzen du udal askok egin duten ahalegina, auzokideek tokiko bizitza publikoko gaietan benetan parte hartzeko prozedura eta organo egokiak arau organikoetan arautzean. Izan ere, modu horiek nabarmen aldatu dira, ez soilik COVID-19ak eragindako osasun publikoko larrialdi-egoeraren hasieran (1. alarma-egoera), baizik eta baita normaltasun berrian ere.

Horrekin lotuta, [Arartekoaren 2021eko uztailaren 29ko Ebazpenak](#), Trapagarango Udalaren osoko bilkuretan herritarren parte-hartzea arautzen duen Udal Erregelamendu Organikoa aplikatzeari edo betetzeari buruzko jarduketa amaitzen duenak, honako hau adierazten du: laudagarriak eta beharrezkoak dira herritarrek parte hartzeko eskubidea aintzatesten duen arau organiko bat onartze aldera Udalak egin dituen ahaleginak; horregatik, hain zuzen ere, ahalegin horiek direla-eta Trapagarango Udalak errespetuz eta arduraz jokatu behar du arau hori betetzeari doakionez, eta, xede hori erdieste aldera, beharrezkoak diren bitartekoak bideratu behar ditu, ezein herritarrek arau hori betetzea eskatzea itxaroteke, egoerarik latzenak izaki ere.

2.4. Herri-administrazioen ondarea

Atal honetan, kexak bi bloketan bereizi behar dira. Batetik, administrazio publikoen eskura jarritako ahalak –jabari publikoko ondasunak defendatzeko– erabiltzeko betebeharra, bidei buruzko auzien kopurua nabarmenduta. Horien artean, udalaren utzikeria –ondare publikoa defendatzeko betebeharra betetzean– salatzen duten pertsonen kexak daude, baita, kasu batzuetan, udal administrazioak bere prerrogatibak neurrigabe eta arbitrarioki erabiltzen dituela dioten kexak ere.

Beste blokean, aldiz, espazio publikoaren okupazio pribaturako baimenen kudeaketari lotutako gaiak daude.

lazko txostenaren arabera, pandemiaren ondorioz hartu diren muga eta murrizketek eragin nabarmena izan zuten arlo horretan, bai terraza handitzeko baimenei zegokienez, bai festak eta azokak ez egiteari zegokienez; hori dela eta, kexa mota ordura arte izapidetutako kexen oso bestelakoa zen.

Aurten, nahiz eta udal askok erabaki duten jaiak ohi bezala ez egitea, beste era bateko jarduera kulturalak diseinatu dituzte, beste formatu batzuetan (esaterako, azokak jartzeko guneak prestatuz), unean-uneko osasun egoerara egokitze aldera. Ondorioz, azokak instalatzeko baimenak ere ezberdinak izan dira.

Udal batzuek hiriko leku desberdinetan banatu dituzte barrakak, eta beste batzuek, aldiz, esparru berean. Edonola ere, udalaren bitarteko tekniko eta giza baliabide apartekoak bideratu eta antolatu dituzte, jaiak segurtasun-baldintzetan ospatzeko, kasuan kasuko osasun-egoerak eskatzen zuenari jarraikiz.

Bestalde, udal askok, COVID-19aren pandemiak ostalaritzaren sektorean izan dituen ondorio negatiboak ahal den neurrian arintzeko asmoz, terrazak handitzeko aukera eman dute, terraza dagoen bide publikoko zati horretan oinezkoen espazioaren okupazioa ere handituta. Ildo horretatik, aipatu beharra dago terrazak handitzeko, behar bezala arautu behar dela herritar guztiek eremu publikoak erabili eta aprobetxatzeko duten eskubidea, eta oreka eta proportzionaltasuna bilatu behar direla erabilera horren eta ekonomia berrakibatzearen artean. Halaber, kontrol-bitarteko egokiak ezarri behar dira, emandako baimenen baldintzak era egokian betetzen direla egiaztatzeko.

Azkenik, aipatzekoa da ostalaritzako establezimenduen edukiera-mugak etendakoan (osasun-larrialdiaren egoeraren amaiera aitortzean) terrazak handitzeko baimenek indarrean jarraitzeak kexak eragin dituela, terrazak handituta jarraitzeko arrazoirik ez dagoela ulertuta.

2.5. Ondare-erantzukizuna

Aurreko urteetan bezala, errepikatu egin dira herritarrek Arartekora hurbiltzeko adierazitako arrazoiak, euskal administrazio publikoen aurkako erreklamazioak izapidetzean aurkitzen dituzten arazoak jakinarazteko asmoz, hain zuzen ere uste dutenean zerbitzu publikoen funtzionamenduak kal-

teak eragin dizkiela beraiei eta/edo beren ondasunei, eta, beren ustez, ez dutela zertan halakorik jasan.

Partikular horiek kexak aurkezteko arrazoiak bi motatakoak izan ohi dira: alde batetik, jasandako kalteen ziozko ordaina jasotzeko asmoak ezesten dituzten berariazko ebazpenekin (epe barruan emandakoekin nahiz berandu emandakoekin) ados ez egotearen ondorioz jarritakoak eta, bestetik, erreklamazioak ebazteko atzerapenen ondorioz jarritakoak, bai prozeduraren faseren batean eman direlako, bai administrazio-espeditentearen izapidetzea hasteke dagoelako.

Kexa multzo horietako lehenaren barruan, nabarmentzekoa da kasu batzuetan interesduna ez dela ados egon erreklamazioa partzialki baiesten duen ebazpenarekin, zalantzan jarri baitu emandako ebazpenean aurreikusitako zenbatekoa. Halaber, kexagileari aitortutako konpentsazio ekonomikoa gauzatzeko atzerapenen ondorioz jarritako kexak ere aipatzekoak dira.

Kexa horietako bigarrenei dagokienez, nabarmentzekoa da kasu batzuetan, administrazio arduradunak espeditentea hasteko edo harekin jarraitzeko asmoa adierazi arren, denbora bat igarotzean interesdunak Arartekora jo duela, ez duelako bere eskariaren gaineko informaziorik jaso. Halakoe-tan, Arartekoari eskatu izan dio bideratutzat zuen gai horren gaineko esku-hartzea berrartu dezala.

2.6. Tokiko zerbitzu publikoak

Ekitaldi honetan, azpimarratu behar da hiri **hondakin** solidoak biltzeko edukiontzien kokapenak jarraitzen duela kexa arrazoi izaten. Hondakinen birziklatze maila areagotzeko premiak edukiontzia kokapen batean biltzea ekarri du, eraginkortasuna hobetzeko. Horrek, hala ere, larriago bihurtzen ditu zaratak, usain txarrek eta zikinkeriak eragiten dituzten arazoak, instalazio horien inguruan bizi diren pertsonen jasan behar dituztenak.

Udal hondakinen bilketa nahitaezko zerbitzu publikoa da tokiko erakundeetan. Ondorioz, tokiko administrazioek ahalmen osoa daukate zerbitzu hori arautu eta antolatzen orduan (ordutegiak, kokapena, edukiontzi motak...). Tokiko administrazioaren erantzukizuna da, beraz, zerbitzu hori eraginkortasunez eta ingurumen-baldintza posiblerik onenetan ematea. Horretarako, administrazioek ahalegina egin behar dute zerbitzu hori ematean sor daitezkeen eragozpenak ahalik eta gehien murrizteko.

Ildo horretan, Arartekoak jarraitu behar du azpimarratzen edukiontzia jartzeko **irizpide arrazoituak** zehaztu behar direla, erabiltzaile guztiek hartutako erabakia eta arrazoiak ezagutzen dituztela ziurtatzeko. Hala, pertsona kaltetuenek jarri ditzaketen kexei erantzun arrazoitua emateaz gain, ausazko neurriak har daitezela saihesten da.

Beste oinarritzako udal zerbitzuak emateari dagokionez, ur hornidura aipatu behar da, oraindik ere izaten baita kexen arrazoi; izan ere, azpiegitura orokorretik eta hiri lurzoruetatik urrundutako landa eremuetako zerbitzua salatzen da, baita horniduraren kalitatea eta zerbitzua emateko modua ere.

Bestalde, zenbait kexa izapidetu dira zerbitzu publikoetara sartzeari buruz, erabiltzaile batzuk ez baitzeuden ados COVID-19aren pandemiak eragindako osasun-larrialdiko egoeran, erabiltzaileen osasuna bermatze aldera, instalazioetara sartzeko edukiera mugatzen zuen araudia betetzeko xedearekin udalek ezarritako irizpideekin.

Alde horretatik, gogoratu behar da zerbitzu publikoetara jotzeko mugak ezartze aldera administrazio desberdinek hartzen dituzten neurriek tratu berdinarekin, beharrendaren eta helburuarekiko proportzionaltasunaren printzipioak bete behar dituztela, lortu nahi den helburuari jarraikiz.

Hala, [Arartekoaren 2021eko irailaren 9ko Ebazpenak](#) Leioako Udalarari iradokitzen dio igerilekuetara sartzeko prozedura bat antola dezala, bai abonatuentzat bai erabiltzaileentzat, denen osasuna bermatuz instalazio horietan inguru segurua eskaintzeko eta, era berean, instalazio horien erabilera arautzen duen erregelamendua bete ahal izateko.

3. Arloko jardueren laburpena

Administrazio-prozedura pertsonen administrazio publikoetara harremanetan dagozkien eskubideak gauzatzeko tresna da, eta, aldi berean, Administrazio Publikoak legeari eta zuzenbideari men eginez jarduten duelako adierazpena da. Gauzak horrela, administrazio-prozedurari buruzko aipamena agertzen da urtero araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak barnean hartzen dituen gai multzoko herritar-eskubideei buruzko laburpen honen goiburukoan.

Aurten tramitatutako kexak ikusita, jarraitu behar da azpimarratzen Administrazio Publikoak legeari eta zuzenbideari men egin behar diela, salbuespenik gabe. Legea betetzeko betebeharretatik salbuestea ezin da interes publikoaren bidez justifikatu, interes publiko onargarri bakarra legea betetzean babesten dena delako.

Une hauetan, teknologia berriak gizartean gero eta gehiagotan erabiltzen direnez, administrazio-prozedurak arintzea ahalbidetzen duten baliabide elektronikoen bidezko funtzionamendua ezartzea Administrazioaren erronka handia bada ere, gogoratu behar da pertsona batzuek baliabide horiek erabili ezin dutela eta/edo nahi ez dutela, Administrazioarekin harremanetan jartzeko.

Teknologia berriei zeharka lotuta, aurten, hainbat kexa jaso du Arartekoak, herritarrek parte hartzeko kanal informalekin bidez tramitatutako eskaera bat Administrazioak kexa edo iradokizun gisa kalifikatu duelako eta, hortaz, ez dela administrazio-prozedura formalean sartzeko modukoa erabaki duelako. Legez jarritako bideetan (aurrez aurre, bide elektronikoz, postaz eta abar) aurkeztutako idazki guztiek administrazioak eskatutakoari buruzko iritzia ematea eskatzen dute; izan ere, dagokion instrukzioa egin eta kontuan eragina duten elementuak baloratu ondoren, erantzuna edo ebazpena oinarri juridikoa duen ondorioa izan daiteke bakarrik, eta eskatutakoaren alde bat ere ezin da graziazko borondatearen pean geratu, eskaera ez onartzeko erabakia barne. Hala ezartzen du, hain zuzen ere, Administrazio Pu-

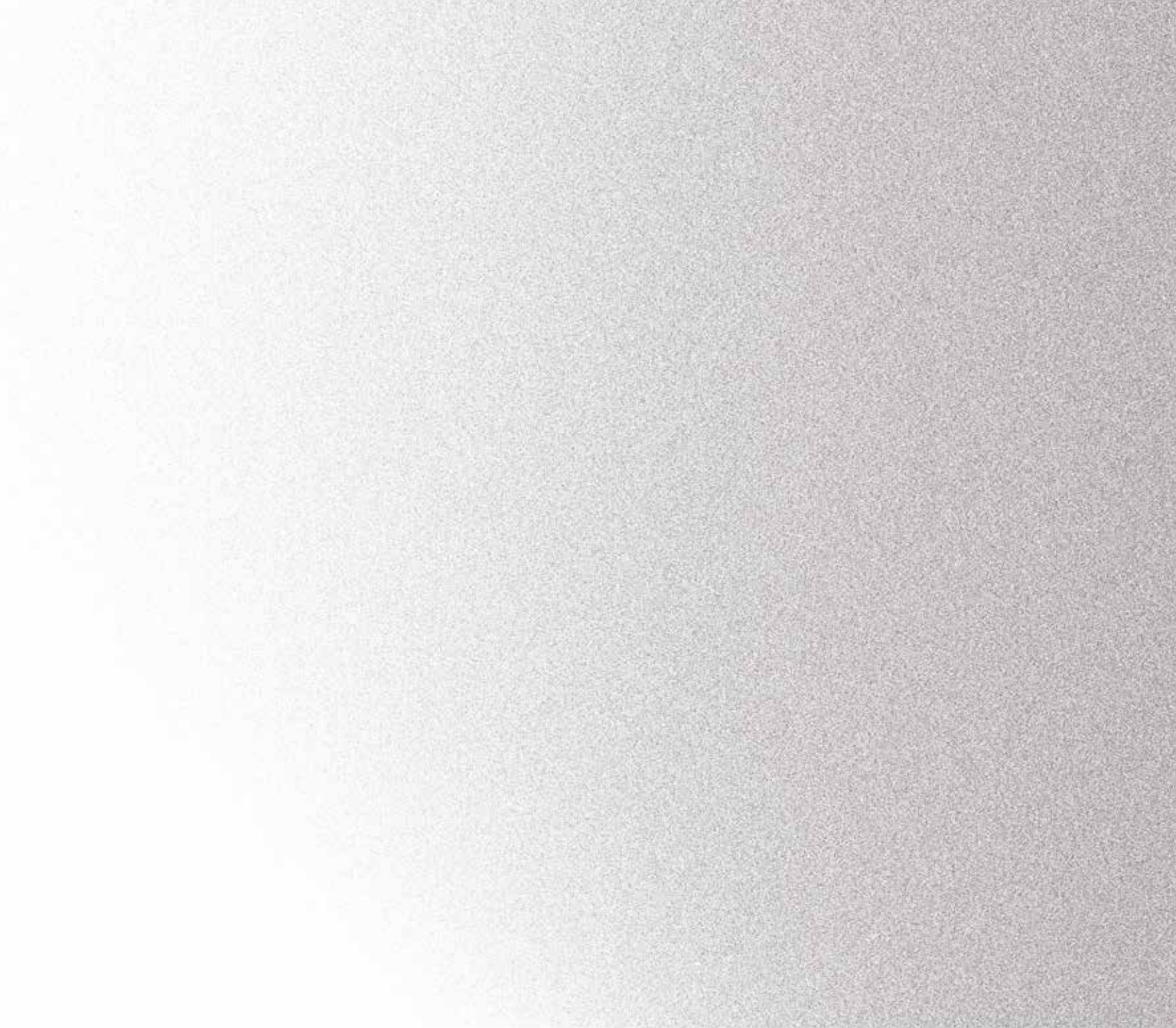
blikoen Administrazio Prozedura Erkidearen Legearen 88.5 artikulua: horren arabera, Administrazioak ezin du ebazpenik eman, nahiz eta onartezintzat jo baititzake eskubideak aitortzeko eskubideak, eskubide horiek ez badaude ordenamendu juridikoan aurreikusita edo argi eta garbi oinarria falta bazaie, hargatik eragotzi gabe **eskariak egiteko eskubidea**, [Konstituzioaren 29. artikuluan ezarritakoa](#) eta [azaroaren 12ko 4/2001 Lege Organikoaren](#) bidez arautu dena.

Hori dela eta, parte hartzeko bide informalek (hala nola web-gune ofiziala, posta elektronikoa, sare sozialetako profilak eta abar) bestelako arauak dituzte, eta ez dute barnean hartzen edozein eskaera izapidetzeko prozedura formalari dagozkion eskubide eta betebeharririk. Administrazio Publikoek argitu behar dituzte bide informal horien funtzionamendua eta edukia, herritarrek parte hartzeko tresna horiek eta administrazio-prozeduraren esparruko arau formalak bete behar dituzten bestelako tresnak bereizteko gai izan daitezten.

Ondare-erantzukizunari dagokionez, herritarren eskaerak kalte-ordainak erreklamatzeko aurkeztu dira. Izan ere, herritarrek uste dute ez dituztela ordaindu behar administrazioaren jardunbide baten ondorioz haien ondasun edo eskubideetan eragindako kalteak. Horretarako, aurreikusitako prozedura orokorrari jarraitu behar zaio, ondare-erantzukizuna dela eta sortzen diren erreklamazioei loturiko berariazotasunak gehituta. Prozedura horiek amaitzeko, kasu guztietan, ebazpena eman behar da, dagozkion izapideak bete ondoren; ebazpenean administrazio eskudunak berariazko erantzuna eman behar die interesdunen eskakizunei.

Azkenik, **tokiko zerbitzu publiko**ei dagokionez, herritarrek gero eta kalitate hobea eskatzen diete dagoeneko ematen diren zerbitzuei; horrez gain, beste zerbitzu batzuk jartzeko eskatzen dute. Izan ere, kale-garbitza, parke eta lorategien mantentzea, argi publikoak, kiroldegia eta abarrei dagokionez, askotan kexaren arrazoi izaten dira, zerbitzua nahikoa ez delako, maiztasuna desegokia delako, eduki eskasa duelako edo ongizate mailak desegokiak direlako. Administrazio publikoek ematen dituzten zerbitzuen kalitate maila zehaztu eta jakitera eman behar dute (zerbitzuen zerrrendaren edo beste tresna egoki baten bidez); horrela, herritarrek aukera izango dute adostutako zerbitzu-estandarrak benetan betetzen diren egiaztatzeko.

Kontu horri dagokionez, oraindik ere jasotzen dira kexak, zerbitzu publiko bat hobetzeko beharra ikusita ere, soluziobidea aurrekontuko kredituaren menpe geratzen delako, gehiago zehaztu gabe. Ahalegin handiagoga egin behar da administrazioaren aurreikuspenak jakinarazteko, burutzeko jarduketak lehenesterakoan kontuan hartzen diren irizpideak zehaztuta. Horrela, eduki ekonomikoaz eta aurrekontu-eskuragarritasunaz gain, eskatzen den jarduketaren xede izango den zerbitzuaren funtsezotasuna (edo halakorik eza) edo pertsonen segurtasunean izan dezakeen eragina bezalako kontuak irizpidetzat hartu beharko liriteke erabakiak hartzerakoan. Ildo horretan, esan beharra dago udal aurrekontuetako gastu-konpromisoak zehazteko prozesuan herritarren parte-hartzea erabakiak hartzeko bide egokia izan daitekeela (Euskadiko Toki Erakunde berruzko Legearen 79. artikulua).





II. kapitula

11

Osasuna

1. Arloa kopurutan

2021ean idatzizko 348 kexa aurkeztu dira osasun arloan, eta Arartekoak aldi horretan tramitatu dituen kexa guztien %14,09 da hori.

Eragindako herri-administrazioak eta azpiarloak kontuan hartuta, honakoa izan da kexen banaketa:

- Beste alderdi batzuk 168
- Osasun-laguntza 71
- Erabiltzaileen eskubideak 50
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa 25
- Osasun publikoa 13
- Itxarote-zerrendak 8
- Kontratazio-arabidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna 8
- Herritarren eskubideak 5

Txostena itxi zen egunean, honako hau izan zen 2021ean iza-pidetutako kexen egoera:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
311	128	183	13	92	24	54

2. Kexarik aipagarrienak

Orain dela ia bi urte Osasunaren Mundu Erakundeak (OME) COVID-19ak sortutako osasun publikoko larrialdi-egoera nazioarteko pandemiatzat jo zuen, eta urte hauetan, botere publikoek eta osasun-agintaritzek agerraldiak kontrolatzeko eta kutsatzeak gelditzeko neurriak hartu dituzte.

Hala ere, etengabeko kutsatze-olatuen ondorengo “normaltasun berriko” etapak zapuztu egin dira gainerako Europako herrialdeetan bezala, izan ere, kasuek gora egin dute, birusaren aldagai berriak agertu dira eta Osasun Sistema Nazionalaren Lurraldearteko Kontseiluaren (OSNLK) Osoko Bilkurak onetsitako nazioarteko eta nazio-estandarrekin bat, arrisku maila altuak edo oso altuak jazo dira.

Transmisioa gehitzean, berehala kontrol-neurriak ezarri dira egoera horrek COVID-19arenak ez diren patologientzako osasun-arretan inpaktu negatiborik ez izateko, eta asmoa izan da lehen unetik prebenitzea laguntza-sistema kolapsatzeko arriskuak.

Hala, 2021 hasieran alarma-egoera berriz ere indarrean jarri zen. Ministroen Kontseiluak 2020ko urriaren 25ean onetsi zuen eta azaroaren 3an sei hilabeterako luzatu zuten, eta aldi horretan mugatuta egon zen zirkulatzea eta erabilera publikoko bideetan edo espazioetan egotea, eta udalerrietako eta autonomia erkidegoetako konfinamendu perimetrala ezarri zen.

Zoritxarrez, eta 2020ko abenduan adin-tarteen arabera martxan jarritako txertatze-prozesua modu progresiboan orokortu arren, 2021 bukatzean Euskadi berriz ere osasun larrialdi-egoeran dago. Esparru juridiko horretan COVID-19aren pandemia kudeatzeko neurrien [ekainaren 24ko 2/2021 Legea](#) ezarrita dago eta Euskadiko Babes Zibilaren Plana aktibatu zen (LABI) baita ere.

Egoera horretan, Arartekoan aurkeztutako ohiko kexez gain, 2021ean osasun-egoerari eta COVID-19aren pandemia dela-eta herritarrei ezarritako betebeharrak eta murrizketak buruzko hainbat kexa eta kontsulta aurkeztu dira. Horiek guztiak modu espezifikoan azalduko ditugu hurrengo epigrafean.

2.1. Osasun-krisia. COVID -19

2.1.1. *Emandako laguntzaren kalitatea eta kontsultak eta proba diagnostikoak atzeratzea eta ezeztatzea*

Osasun-administrazioak pandemiari aurre egiteko ezarritako antolamendu-neurriak direla-eta, zenbait pertsonen erakunde honetara jo zuten aurretiaz programatutako hitzorduak ezeztatu izanagatik kekek azaltzeko, izan ere, arreta espezializatuko kontsultak eta proba diagnostikoak bertan behera geratu ziren.

Orokorrean, Arartekoak Osakidetza jakinarazi zion COVID-19arekin loturarik ez duten patologia dituzten pertsonen egoera nolakoa zen, azalduz hartzen ari ziren tratamenduen jarraikortasuna edo egiteko ziztuzten kirurgia-prozesuak arriskuan zeudela, izan ere, erakunde honek uste du pertsona guztiek arreta berbera merezi dutela.

Horiekin batera, apartatu honetan azaldu behar da COVID iraunkorra edo "Long Covid" duten pertsonen keka asko aurkeztu zitzutela. Pertsona horiek, bestalde, "Euskal Herriko Long Covid dutenen Elkarte" sortu zuten.

Pertsona horien kexen alderdi nagusietako bat da Osakidetza lehen mailako arretako eta arreta espezializatuko medikuei ustez ez zaiela eman sindrome honen inguruko prestakuntza espezifikorik. Hori horrela, sintomen diagnostiko isolatuak egin dira eta, askotan, aldatu egin dira aldi baterako ezintasun-egoeran zehar. Horrek, beraien ustez, ikuskapen medikoaren azken erabakia baldintzatzen du pertsona horiek beren lanpostuetara itzultzeko duten gaitasuna baloratzeko orduan.

Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailak Arartekoari jakinarazi dio irizpide bateratuak ezartzeko asmoz ikuskaritza-zerbitzuekin batera zirkular bat sortzen ari direla, eta hori lagungarria izango dela medikuek pazienteen aldi baterako ezintasun-egoerak diagnostikatzeko.

Aldi berean, jakinarazi zuten hainbat talde ari direla BIOS delakoetan (osasun-ikerketako unitateak) covid iraunkorra duten pazienteen tratamenduan eta ikerketan lanean. Unitate horiek ia ospitale gehienetan daude.

2.1.2. *Maskara erabiltzeko betebeharrak eta salbuespenak*

laz adingabeek hezkuntzaren arloan maskara derrigorrez erabili behar izanaren aurkako zenbait keka jaso genituen.

Aztertu ziren unean, 12 urte baino gutxiagoko haurrak COVID-19aren birusarekiko kolektibo zaurgarrienetakoa ziren, izan ere, adin-tarte horretan oraindik ez ziren txertoak ematen.

Gauzak horrela, Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailburuordetzak azaroaren 28an argitaratutako buletin epidemiologikoaren arabera, 14 egunetan 100.000 biztanleko intzidentzia-tasa metatua ia hirukoitza zen 6 eta 12 urte artekoen artean. Azaroaren 29an 86 ikastetxetako 188 ikasgela zeuden itxita.

Hezkuntza Sailak "2021/22 ikasturtean EAEko ikastetxeetan COVID-19ari aurre egiteko prebentzio-neurriak" izeneko agiria onetsi zuen. Bertan ezarri zen ikastetxeko langile eta ikasle guztiek maskara derrigorrez erabili behar zutela, salbuetsiz 6 urte baino gutxiagoko ikasgelak (Haur Hezkuntza), Hezkuntza Bereziko gela egonkorra eta Hezkuntza Bereziko Zentroak.

Agiri horren arabera, ikastetxetako neurrien xedea da aurrez aurreko hezkuntza bermatzea, betiere hezkuntza-komunitatean COVID-19a hedatzea prebenituz. Beraz, helburua da EAEko ikasleek kalitatezko hezkuntza jasotzeko duten esku-bidea bermatzea segurtasun- eta osasun-baldintzekin, bai ikastetxeko langileentzat, bai ikasleentzat.

Bestalde, lehen-mailako arretako edo arreta espezializatuko medikuek hala gomendatuta maskara erabili behar ez duten pertsonen kekek aurkeztu zituzten baita ere, izan ere, nahiz eta egoera hori agirien bidez egiaztatu, debekatu egin zitzaizkien erabilera publikoko lekuetara sartzea maskara jartzen ez bazuten.

Kasu batean kezagileak azaldu zuen saltoki batean sartzea ukatu zitzaizkela. Beste batean, interesduna ezin izan zen bi-daiari garraio erregularreko autobus batera sartu gidariak ez ziolako utziko maskara behar bezala erabiltzen ez bazuen.

Bi kexen izendatzaile komuna honako hau da; eskumena duen polizia agintaritzari eskatu zitzaion pertsona horiei beren eskubideak baliatzeko baimena emateko, baina esku hartu zuten agenteek jakinarazi zieten maskara erabiltzetik salbuetsita egoteak ez duela eraginik nonbaitera sartu nahi denean edo indarrean dagoen araudiak berariaz maskara erabiltzea eskatzen duen zerbitzuak erabili nahi direnean.

Egitate horiek gertatu zirenean eta kontsulta egin zenean, Lehendakariaren [martxoaren 6ko 13/2021 Dekretuak](#) ERANSKIN bat zuen, eta 1. apartatuan hauxe zegoen ezarritako: *Sei urtetik gorako pertsonen nahitaez erabili beharko dute maskara, pertsonen arteko distantzia edozein dela ere, bai bide publikoan eta aire zabaleko espazioetan daudenean, bai erabilera publikoko espazio itxietan daudenean edo jendearentzat irekita daudenean, bai espazio berean beste pertsona batzuekin elkartu ahal direnean, Prebentzio-, geldiarazte- eta koordinazio-neurri urdunak ekainaren 9ko 21/2020 Errege Lege Dekretuaren 6.2 artikuluan aurreikusitako kasuetan izan ezik. Arrazoi medikoengatik maskarak erabiltzearen salbuespena ziurtagiri mediko ofizialaren bidez egiaztatu beharko da.*

Bestalde, aipatu [21/2020 Errege Lege Dekretuaren](#) 6.2 artikulua hauxe aipatzen zuen: "Aurreko apartatuan jasotako betebeharrak ez zaie eskatuko maskara erabiltzeagatik larritu daitekeen arnasteko gaixotasun edo zailtasunen bat duten pertsonen, ez eta desgaitasuna edo mendekotasuna izateagatik

maskara kentzeko gai ez direnei eta jokabide-nahasmenduak izateagatik maskara erabiltzerik ez dutenei ere. “

Ez Lehendakariaren martxoaren 6ko 13/2021 Dekretuaren eranskinean ezta ere 21/2020 Errege Lege Dekretuaren 6.2 artikuluan ez ziren agertzen azken artikuluko horretan aitortutako salbuespenerako salbuespenak (nolabait deitzairen). Salbuespen horiek polizia-agintaritzak interesdunei emandako erantzunetan jaso ziren, eta betekizun osagarri bakarra zen maskara erabiltzearen salbuespenak agiriaren bidez egiaztatzea. Beraz, Arartekoaren ustez, 716/2021 espedientearen izapidetzean aipatu bezala, Eusko Jaurlaritzak argitu egin beharko lituzke maskara erabiltzeko salbuespenaren irismenari buruzko zalantzak.

2.1.3. Txertaketa-prozesua

Jakina denez, COVID-19aren txertaketa EAEko egoiliar guztientzako ezarri zen, baina, OSNLK-k¹⁴ estatu mailako “Txertaketa-estrategia” agiriaren lehentasunak ezarri zituen prozesu horretarako. Agiria, bestalde, eguneratu egiten da (une honetan hamargarrena dago indarrean) eta lehentasuna ezartzeko zaurgarritasun- eta larritasun-faktoreak, esposizio-maila eta txertatu behar diren pertsonak oinarritzko taldeetan dauden edo ez kontuan hartzen da.

Osasun ministroak eta autonomia erkidegoetako kontseilari eskudunek osatzen dute, eta hartzen dituzten erabakiak aho batez onesten dituzten gomendioetan jasotzen dira.

Arartekoan hainbat kexa egin dira txertoen dosiak jasotzeko ordenarekin lotuta, besteak beste honakoei dagokienez: menpekotasun handia duten pertsonak, Down sindromea dutenak, fibrosi kistikoa dutenak, minbizia dutenak edo haurdun dauden emakumeak.

Horrez gain, beste kexa batzuen muina zen txertaketa-lekuetara joan behar izatea edo jasoko zuten txertoaren fabrikatzailea hautatzeko aukera izatea.

Azken gai horri lotuta, kexa asko jaso genituen Euskadin Astrazenecaren (Vaxzevria) txertoaren bigarren dosia 60 urte baino gutxiagoko oinarritzko langileei jartzearekin lotuta, nagusiki, irakasleei.

Kexagileek azaldu zuten ez zeudela ados martxotik aurrera Astrazenecaren txertoaren lehen txertoa jaso ondoren osasun-administrazioak, ikusirik fabrikatzaile horren unitate gutxi zeudela eta tronbosi-sindromearen (tronbozitopeniarekin) kasu batzuk agertu ondoren, Pfizerren bigarren dosia eskaini izanarekin eta Astrazenecaren bigarren dosia hartzea nahiago zutenei baimen informatua sinatzeko betebeharra ezarri izanarekin.

¹⁴ OSNLK, Osasunaren Sistema Nazionalaren kohesio eta kalitate legearen 69. artikuluan definituta dagoenaren arabera, “*osasun-zerbitzuen koordinazio, komunikazio eta informazio organo iraunkorra da, horien artean estatuaren administrazioa, eta bere xedea da Osasunaren Sistema Nazionalaren kohesioa sustatzea, eta horretarako, eraginkortasunez bermatzea herritar guztien eskubideak estatuko lurralde osoan*”.

Une horretako testuinguru zientifiko-sanitarioak gomendatzen zuen Astrazenecaren lehen dosia jaso zutenei Pfizerren bigarren dosia emateko, baina hala ere, Osasun Sistema Nazionalaren Lurraldearteko Kontseiluak, Espainiako Bioetika Batzordeak idatzitako txostenaren ondoren, erabaki zuen hala nahi zutenek Astrazenecaren bigarren dosia hartu ahaliko zutela, baldin eta aurretiaz baimen informatua sinatzen bazuten.

Gaur egun, txerto-konbinazioei buruz egin diren azterlanek erakusten dute AstraZenecaren lehen dosia jaso ondoren bigarrena Pfizerrena izanez gero, antigorputz eta T zelula (patogenoak akabatzen dituzten zelula immuneak) gehiago sortzen direla bi dosiak AstraZenecaren edo are Pfizerrenak izanez gero baino.

Apartatu hau bukatzeko azaldu behar dugu zenbait kexa jaso genituela komunikazio-sareetan eta sare soziale-tan zeuden informazio batzuen inguruan, hain zuzen ere Pfizer (Comirnaty) fabrikatzaileak COVID-19aren aurka sortutako txertoetan grafenoa egon zitekeela ziotenak. Hala ere, Europar Batasunean eta Espainian erabiltzen ari ziren COVID-19aren aurkako txertoen (Pfizer, Moderna, AstraZeneca eta Janssen) fitxa teknikoetako osagaien artean ez da agertzen ez grafenorik ezta grafeno-oxidorik.

2.1.4. Europako covid-pasaportearen ezartzea

Erakunde honetan jaso ditugun kexa gehienek muina izan da administrazio eskudunek pandemiaren aurka egiteko ezarritako osasun-neurrietako bat, hain zuzen ere EBren COVID ziurtagiri digitala eskatzea, beste modu batean esanda “Europako COVID pasaportearen”; 2021eko uztailaren 1ean jarri zen indarrean. Arartekora jo zuten pertsonak zioten ezin zutela pasaportetik lortu eta ondorioz, EBn ezin zutela aske bidaiatu.

Hiru COVID pasaporte-mota hauek daude: txertatzearena, gaixotasuna igaro izanarena eta proba-diagnostiko negatiboarena, eta baliozkotasun-aldi ezberdinak dituzte. Lehenengoaren baliozkotasuna mugagabea da, bigarrenak sei hilabeterako balio du eta hirugarrenak 72 ordurako.

Azalpena Europako txertaketa-ziurtagiria onesten duen [2021/953 Araubidearen \(EB\)](#) 7. artikuluko 1. puntuan dago jasota. Horren arabera: «*Gaixotasuna igaro izanaren ziurtagiria emateko lehen unea izango da pertsona batek emaitza positiboa izan duen NAAT proba bat lehen aldiz egin eta hamaika egun igaro direnean*»¹⁵ (PCR proba).

Hau da, gaixotasuna igaro izanaren Europako ziurtagiria lortzeko, agiri onargarri bakarria PCR positiboa da. Modu horretan, Osakidetzaen protokoloari jarraikiz, bakarrik antigeno test positibo baten bidez diagnostikatuak izan ziren pertsonak (eta PCR probaren bidez egiaztatuta gabe), ezin zuten EBren gaixotasuna gainditu izanaren COVID ziurtagiririk lortu.

¹⁵ NAAT proba: azido nukleiko molekularren amplifikazio-proba, hala nola polimerasaren kate-erreakzio teknika, atzeratranskripzioarekin (PCR), begiztek eragindako amplifikazio isotermikoa (LAMP) eta transkripzio bidezko amplifikazioa (TMA), SARS-CoV-2aren azido erribonukleikoa (ARN) detektatzeko erabiltzen direnak.

Bestalde, une honetan Euskadin indarrean dagoen txertaketa-estrategiaren eguneraketari jarraikiz, 65 urte baino gutxiago duten eta COVID-19a pasatu duten pertsonak txertatzeko lehen unea infekzioa jaso eta bi hilabetera da (hasieran sei hilabete ziren). Beraz, ezingo lirarteke txertatu eta ezingo lukete ezta ere txertaketa-modalitateko Europako COVID ziurtagiria eskuratu.

Egoera hori areagotu egin zen [Lehendakariaren abenduaren 14ko 47/2021 Dekretua](#) onetsi ondoren. Horren bidez, gehitu egin ziren sartzeko Europar Batasunaren COVID Ziurtagiri Digitala (QR) erakustea derrigorrezkoa zuten establezimenduak, ekitaldiak, jarduerak eta lekuak, 2021eko azaroaren 17ko Osasun kontseilariaren Aginduaren bidez ezarri zirenak. Modu horretan, COVID pasaportearen erabilera orokortu egin zen Euskal Autonomia Erkidegoan.

Horren inguruan erakunde honek egindako eskariari honela erantzun zion Osasun Sailak: **“Antígeno-test baten bidez lortutako emaitza positiboak PCR proba baten bidez berrestea ekintza erredundantea da eta ez da beharrezkoa kasu gehienetan, osasunaren ikuspegitik; horregatik, Osasun Publikoak emandako ebidentzia zientifikoaren eta gomendioen aurka dago. Osakidetzaren helburua ez da errekupezio-ziurtagiriak ematea, eta horretarako proba diagnostikoak egitea baliabideak gaizki erabiltzea litzateke.”**

Arartekoaren ustez eta 2561/2021 espedientea izapidetzean azaldu bezala, sailaren arrazoiei jarraikiz, badirudi zalantzarik gabe emaitza positibodun antigenoen test batek PCR proba baten baliozkotasun berbera duela egiaztatzeko pertsona batek COVID-19a izan duela eta ondoren osatu egin dela. Beraz, uler daiteke Europako ziurtagiri digitala ez dela baliozko bitarteko bakarria COVID-19aren gaixotasuna gainditu izana egiaztatzen. Horrekin lotuta, antigenoen testaren bidez egindako proba diagnostiko positiboa dutela eta ondoren gaixotasuna gainditu dutela egiaztatzen duten pertsonen Lehendakariaren 47/2021 Dekretuan zerrendatutako establezimenduetara sartzeko aukera izan beharko lukete Europako COVID ziurtagiri digitala aurkezten dutenen baldintza berberetan.

Bukatzeko aipatu behar dugu EAEn COVID pasaportea ezartzearen erabakiaren aurkako kexa asko jaso ditugula.

Horri dagokionez gogorarazi behar dugu 47/2021 Dekretua onetsi zela zegokion Auzitegi Nagusiaren berrespenaren ostean, 2021eko abenduaren 1eko 1412/2021 Epaia bidez. Epaia hori Eusko Jaurlaritzak Euskal Autonomia Erkidegoko Auzitegi Nagusiaren 2021eko azaroaren 22ko Autoaren aurka jarritako errekursoaren aurkako kasazioan eman zen, eta auto horrek ez zuen baimendu Euskadin COVID ziurtagiria eskatzea.

Auzitegi Gorenaren esanetan eta COVID-19aren pandemia zaintzeko eta kontrolatzeko prebentzio- eta euste-neurriak ezartzeko ikuspuntutik begiraturik, behin betiko bukatzen den arte, honako hau ziurtatu nahi da: *“si se pretende ir al interior del establecimiento, que es un espacio cerrado y normalmente poco ventilado, donde el riesgo de contagio se incrementa, ha de exhibirse la indicada documentación, que proporciona garantía, desde luego no absoluta, de no padecer en ese momento la infección SARS-CoV-2”*.

2.2. Osasun-laguntza

Lehenik eta behin, atzerritarrek aurkeztutako kexak aipatu behar dira, izan ere, adierazi zuten osasun-laguntza jasotzeko eskubide unibertsala urratu egiten zela zenbait jarduketetan.

Aurreko urteetan bezala, kexa horietako batzuk interesdunek zuzenean aurkeztu dituzte Arartekoan eta beste batzuk, berriz, atzerritarren osasun-laguntza sustatzeko lanean diharduten gizarte erakundeek (hala nola Munduko Medikuek erakundeak) jarri dituzte. Gehienbat, interesdunek osasun-egiaztagiria jaulkitzeko eskatu zutelako edo osasun-zentro batera laguntza eske jo zutelako jarri ziren kexak.

Kexa horiek aipatzen dute, batez ere, osasun-zentroetako harrera-zerbitzuek eragozpen administratiiboak jartzen dituztela edo uko egiten diotela osasun-laguntzaren eskaerak izapidetzeari edota Osasuna Babesteko Programan onartzeko eskaerari, eta ez dela osatzen osasun-zentroetako larrialdietan emandako arreta.

Horrez gain, adingabeek, haurdun dauden emakumeek eta gaixotasun kroniko larriak dituzten pertsonen osasun-laguntza eskuratzeko dituzten zailtasunei buruzko kexak jasotzen jarraitu dugu. Guztiek ere eskubide hori aitortuta dute, albo batera utzita EAeko bestelako egoitza- eta errolda-egoerekin lotutako betekizunak.

Osasun-txartel individualik ez duten pertsonen, bestalde, arazoak izan dituzte baita ere txertatzeko eta PCR probak egiteko.

Edonola ere, **jatorri atzerritarra duten eta gizarte bazterketa egoeran edo egoera horretan egoteko arriskuan dauden pertsonen integrazio sozio-sanitarioan lan egiten duten erakundeek eta Arartekoak gauzatzeko jarduketek arazoak ebatzi dituzte, baina, aztertutako prozedurak hobetu daitezke**, izan ere, osasun-laguntzaren eskatzaileak izan daitezkeen atzerriko pertsonengan efektu eragozlea sortzen dute, eta horren ondorioz, batzuetan ez dituzte zerbitzuak eskatzen, ziur daudelako ukatu egingo zaizkiela.

Atzerritarrek azaldutako beste arazoetako bat da larrialdi-zerbitzuetako alden jarraipenik ez dela egiten, bereziki, psikiatriaren arloan.

Atal honetan, jasotzen duten osasun-laguntzaz kexatzen diren pazienteak ere aipatu behar dira; kexagile horien iritziz, Osakidetzak praxi txarrak egin ditu. Printzipioz, kontu tekniko-mediokoak direnez, ezinezkoa da Arartekoak kexen muina diren prozesuak eta jarduketak ebaluatzea. Hori dela eta, zirkunstantzia hori azaltzeaz gain, ordenamendu juridikoak aipatzen duen ondare-erantzukizuneko bidearen berri ematen zaie; bide hori, hain zuzen ere, lanbidezko arduragabekeria gertatu den ala ez eta dagozkion kalte-ordain posibleak erabakitzeko ezarri da.

2.3. Erabiltzaileen eskubideak

Euskal Osasun Sistemaren erabiltzaileen eta profesionalen arteko harreman guztiak [uztailaren 21eko 147/2015 Dekretua](#), Euskadiko osasun-sisteman pertsonen Eskubideei eta

Betebeharrei buruzko Adierazpena onartzen duenak, arautzen dituen eskubide eta betebeharren esparrukoak direla esan daiteke.

Gainera, aurreko urteetan bezala, laguntza-harremanetan tratu zuzen eta errespetuzkoa jasotzeko eskubidea eta ke-xak, eskariak edo iradokizunak egoki tratatzea edo eskubide instrumentalak egikaritzea (besteak beste mediku espezialista edo ospitalekoa aukeratzea eta bigarren iritzi bat izatekoa) Euskal Osasun Sistemaren erabiltzaileek erakunde honetara jotzeko arrazoi nagusiak izan dira.

2.4. Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak

Buruko nahasmenduak eta arreta psikosozialari lotutako beharrak dituzten pertsonak (askotariko aldagaiekin) Arartekoan bereziki tratatzen dira zaurgarriak direlako, eta horrekin lotuta, erakunde honen lehentasunetako bat da zaintzea osasun-administrazioak aukeratzen duen antolamendu-eredua albo batera utzita, inolaz ere ez dela gutxitzen jasotzen duten arretaren kalitatea.

Autonomia pertsonala sustatu, estigma desagerrarazi eta etengabeko zaintza ematea, horiexek izan behar dute zerbitzu publikoen, batik bat osasun-, gizarte, hezkuntza-, lan-, justizia- eta etxebizitza-arloetako zerbitzuen jarduna oinarritzen duten printzipioak. Botere publikoen jarduketek printzipio horiek islatu behar dituzte.

Atal honetan aipatu behar ditugu Eusko Jaurlaritzaren Osasun Sailak Gurutzetako Arreta Psikosozialeko Moduluarekin (aurrerantzean, APSM) sinatutako kontratua berriro ez izanari lotutako ke-xak.

Sailak bidalitako informazioaren arabera, **“Barakaldon osasun mentaleko zerbitzu sanitarioen eskaintza guztiz estaltzen dutela Osakidetza laguntza-baliabideak, eta orduan, ez dela inolako osagarririk behar eginkizunak betetzeko edo Zerbitzuak emateko.”**

Edonola ere, Arartekoak eskualdeko arreta psikosozialeko alderdi garrantzitsuenen jarraipena egingo du, besteak beste profesionalak/pazienteak ratioa, hitzorduen maiztasuna eta itxarote-denborak, kolektibo espezifikoei zuzendutako programak garatzea, eta abar.

2.5. Administrazioaren funtzionamendua

Atal honetan historia klinikoa eta osasun-karpeta eskuratzeari buruzko ke-xak azalduko ditugu.

Horien artean, herritar batek galdetu zuen ea posible zen bere historia klinikoko datu psikiatrikoak zuzentzea.

Osasun-arloan, historia klinikoko datuak ezabatzea oso mugatuta dago, eta bakarrik osasungintzako profesionalak erabaki dezake datu jakin bat ezabatu daitekeen edo ez. Kontuan hartu behar da historia klinikoa helburu nagusia

pazientearen laguntza egokia bermatzea dela, baina horrez gain, helburu judizialeko, epidemiologikoetarako, osasun publikorako, ikerketarako edo hezkuntzarako erabiltzen dira, baldin eta horiek interes publikoa bermatzearekin edo legezko betebeharrak betetzearekin lotuta badaude. Beraz, historia klinikoko datuak bakarrik salbuespenezko kasuetan ezabatzen dira.

2.6. Itxaron zerrendak

Esku-hartze kirurgikoetarako itxaron-denborei dagokienez, gure ustez kexa hauek arrazoituak izaten jarraitzen dute: salatzen diren egoeretan, aplikatzekoa den araudian ezarritako itxaron-denbora gaititu da eta aurreko urteetan bezala, aurten ere itxaron-denborene epea gaitituta zuten esku-hartze kirurgikoei buruzko kexa gehienak izapidetzeko bideratuta geratu dira.

Ohikoa den moduan baita ere, zenbait kexa aurkeztu dira espezialistekin ezarritako hitzorduen atzerapenekin lotuta, bereziki traumatologia eta errehabilitaziokoak. Kexa horiek ere zuzen bideratu dira erakunde honek esku hartu ondoren.

3. Arloko jardueren laburpena

2021ean COVID-19ak argi utzi du osasun-sistemak indartu behar direla. Herrialde guztiek inbertitu behar dute lehen arretan, osasun- eta laguntza-langileengan, azpiegituretan, medikamentuetan eta bestelako osasun-produktuetan, eta gizarte babeseko mekanismoak indartu behar dituzte baita ere.

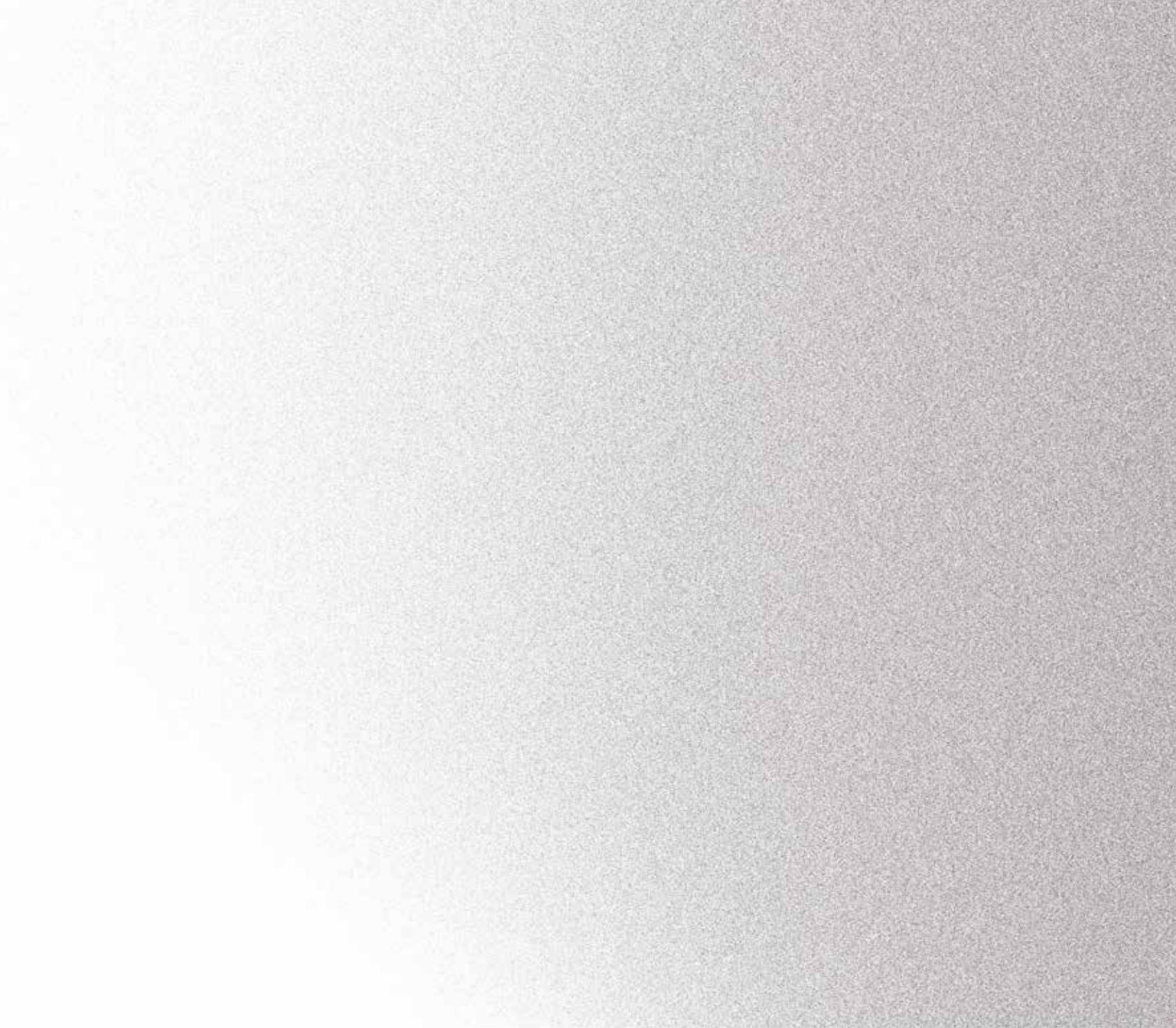
2021 bukatzean Euskadi osasun-larrialdi egoeran dago. Datu ofizialen arabera, guztira **4.991 pertsona hil dira** COVID-19arengatik pandemia hasi zenetik, eta lehen arretako sareak eta ospitaleek gainkarga dute detekzio-protokoloak eta ohiko solairuetan eta zainketa intentsiboan unitateetan dauden covid pazienteen ospitaleratzeak direla-eta.

Badirudi plantilla-falta egitate objektiboa dela, izan ere, erretiratutako langileak berriz ere lanean hasi dira eta beste neurri batzuen artean, COVIDaren autotestak ezarri dira.

Testuinguru horretan eta erakunde honetan jaso ditugun ke-xekin lotuta, berretsi behar dugu pandemiari aurre egiteko osasun publikoko neurriak ezartzean ezin dela kaltetu osasun-zerbitzuen ohiko jarduerak.

Pandemia ez da oztopo izan behar COVID-19az kanpoko patologiak dituzten pazienteen osasun-eskubidea bermatzeko, eta ez da babestu behar paziente horien ohiko laguntza-prozesuak etetea, izan ere, osasun-administratioek eskubide horren egikaritze eraginkorra bermatzeko bitarteko materialak eta giza baliabideak eskuratu behar dituzte.

Zehazki, eta ikusirik osasun mentaleko arazoak garaiz jorratzea garrantzitsua dela eta pandemiaren ondorioz bereziki nerabeetan gehitu egin direla, ezinbestekoa da bermatzea paziente horien sarbide-protokoloak argiak izatea eta gehiegi ez luzatzea.





II. kapitula

12

Segurtasuna

1. Arloa kopurutan

2021an idatzizko 144 kexa aurkeztu dira segurtasun arloan, eta Arartekoak aldi horretan erregistratu dituen kexa guztien %5,83 da hori. Eragindako herri-administrazioak eta azpiar-loak kontuan hartuta, honakoa izan da kexen banaketa:

Administrazioka:

- Tokiko Administrazioa71
- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza)53

Azpiarlaka:

- Trafikoa69
- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura23
- Beste alderdi batzuk20
- Herritarren eskubideak19
- Herritarren segurtasuna11
- Jokoa eta ikuskizunak1
- Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna1

Txostena itxi zen egunean, hurrengo egoeran zeuden urte horretan izapidetutako kexak:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
288	210	78	30	10	3	35

Bestalde, Herritarren eskubideak azpi-arloan 8 espediente izapidetu ditugu ofizioz.

Eusko Jaurlaritzako **Segurtasun Saila** eta **Bilboko Udala** izan dira 2021ean **kexa gehien jaso dituzten administrazioak**. Kexek **Donostiako Udalari eta Gasteizko Udalari** ere eragin diete, eta neurri txikiagoan baita beste udal batzuei ere.

Aurreko urteetan bezala, atal honetan ematen diren zifrek ez dituzte barne hartzen Arartekoak izapidetu ezin izan dituen kexak, **ukapenerako** legezko kasuren batean egoteagatik nahiz **Herriaren Defendatzailearen** edo beste defentsa-bulego batzuen eskumen-eremukoak izateagatik.

Administrazioek zuzendu egin dute beren jokabidea aurtan izapidetu ditugun eta jokabide ezegokiren bat salatu duten kexa askotan.

Oro har, administrazioek modu onargarrian bete dute Arartekoarekin **elkarlanean aritzeko betebeharra**. Hala ere, erakunde honek oraindik ere oztopoak izaten ditu bere eginkizunak betetzeko. Arazo ohikoenak honako hauek dira: egindako galderei **ez erantzutea; erantzuna berandu bidaltzea, eta** eskatutako **dokumentazioa eskuratzeko zailtasunak**. **Arartekoaren 2021eko ekainaren 11ko Ebazpenaren** bidez gomendio bat helarazi zitzaion Eusko Jaurlaritzako **Segurtasun Sailari**, eta hizpide ditugun arazo horietako batzuk azaltzeko balio du. Era berean, oraindik ere gertatzen da batzuetan **Administrazioak ez diela Arartekoaren gomendioei erantzuten**; halakoetan, gomendioak aintzat hartu ez direla ulertu behar du erakunde honek. Aurtan ere hala gertatu da **Donostiako Udalera** igorritako gomendio batekin (**Arartekoaren 2021eko martxoaren 4ko Ebazpena**). Arartekoak berriro esan behar du bere eskaeretan azaltzen diren kontuei erantzunik ez ematea edo erantzun eskasak ematea oztopo handia direla legez esleitutako eginkizunak behar bezala betetzeko; gainera, horrek modu larrian kaltetzen ditu ordenamendu juridikoak beren interesak defendatzeko eskura jartzen dizkien tresnetako bat erabiliz erakunde honetara jotzen dutenen eskubideak.

2. Kexarik aipagarrienak. Ebazpen garrantzitsuenak

2.1. Herritarren eskubideak

Aurreko urteetan bezalaxe, 2021ean herritarren eskubideei lotuta izapidetu ditugun kexa gehienak **polizia-funtzioa betetzeari** buruzkoak izan dira. Kontu batzuk behin eta berriro azaldu dira, hala nola kexen **barne-ikerketa, indarraren erabilera eta atestatuen eta** administrazio-salaketen kontrola, jatorrizko egitateei dagokienez, baita **jarduketan motibazioa eta kode deontologikoa** ere. Era berean, bide publikoan egindako **gorputz-miaketei eta identifikazioei buruzko kexak** oraingoan ere azaldu dira, **baita atxiloketei eta arraza-profilak** egiteari buruzkoak ere.

Gai horietako batzuk, esaterako indarraren erabilera kontrolatzea eta ikertzea, **Arartekoaren 2021eko ekainaren 11ko Ebazpenean** aztertu ziren, Gasteizko Santiago Apostoluarren Ospitalean eta **Ertzaintzaren zaintzapean zegoenean zendu zen preso baten heriotzaren** inguruabarrak argitzeari buruzkoa. Ebazpenean azaldu zenez, **poliziaren zaintzapean dagoen bitartean norbait hiltzen bada, ofizioz ikertu behar da**, kontuan hartu gabe polizia-jarduna desegokia izan dela edota heriotza itxuraz kausa naturalengatik gertatu dela pentsatzeko zantzuak dauden ala ez. Gogoratu behar da, halaber, kasu horietan **ikertzeko bete-beharra bizitzeko eskubidearen ezinbesteko atala dela**, eta estatuak babestu egin behar duela, hala adierazi baitu **Giza Eskubideen Europako Auzitegiak** eta hainbat aldiz nabarmendu dute **Nazio Batuek**.

Aurten jasotako kexei dagokienez, **neska adingabe batek Ertzaintzaren instalazioetan jasotako tratuari dago-kionez aurkeztutako kexa** nabarmendu behar da, **berak pairatutako sexu-eraso bat salatzeraz joan zenean** bertara, gurasoekin batera. Kexan azaldu zenez, berak jaso zuen tratua ez zen neska adingabeak une horretan bizi zuen kalteberatasun bereziko egoerak eskatzen zuena, adingabea eta salatzen ari zen sexu-erasoaren biktima zen aldetik. Horrez gain, bezperan adingabearen etxean bertaratu ziren agenteek izandako profesionaltasun eta enpatiarekin alderatuta, tratua oso bestelakoa izan zen.

2020an bezalaxe, arlo material horretan jasotako kexa eta kontsulta batzuek lotura izan dute **zirkulatzeko askatasunerako eskubideari ezarritako** murrizketak betetzen zirela kontrolatzeko **Ertzaintzak eta udaltzaingoei aplikatu dituzten irizpideekin**, hain zuzen ere **COVID-19ak** eragindako pandemiari aurre egiteko ezarritakoak, 2021eko zati batean ere indarrean egon baitziren.

Aurten izapidetutako kexek erakusten dute **ezarri gabe jarraitzen dutela erakunde honek gehiegikeriak saihesteko eta, halakorik gertatuz gero, horiek hautemateko proposatu dituen** prebentzio- eta kontrol-mekanismo askok, gehienbat jaso zirenak **urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorrean**. Hurrengo 4.2 atalean, gabezia horietako batzuk azaltzen dira.

2.2. Herritarren segurtasuna

2021ean jasotako kexetan, berriz ere, **herritarren segurtasunik ezarekin eta zehapen-araubidearekin** zerikusia duten kontuak azaldu dira.

Zehapen-araubideari lotutako zenbait kexa Herritarren Segurtasuna Babesteko **martxoaren 30eko 4/2015 Lege Organikoaren** 36.6 artikulua babespenean ezarritako zehapenen ingurukoak izan dira, ez betetzeagatik **zirkulatzeko askatasunari jarritako mugak**, **martxoaren 14ko 463/2020 Errege Dekretuaren** 7.1 artikuluan ezarritakoak, **COVID-19ak** eragindako osasun-krisia kudeatzeko **lehenengo alarma-egoera** deklaratu zuena.

Zehapenak ezarri zituzten administrazioek bertan behera utzi dituzte aipatutako zehapenak; izan ere, zehapenak ezarri ziren murrizketen agindua ez betetzeagatik, eta orain agindu hori **konstituzioaren aurkakotzat jo da** (**148/2021 AKE, 2021eko uztailaren 14koa**).

Aurrekoa gorabehera, bideratutako beste gai batzuk ere nabarmendu egin behar dira. Besteak beste, Eusko Jaurlaritzako **Segurtasun Sailak** balio gabetu duen zehapen baten kasua da; izan ere, egiaztatu zenez, interesdunak prozedura hasteko erabakiaren aurka formulatutako alegazioak ez zitzaizkion zehapen-prozedurari erantsi eta, horrenbestez, ez ziren kontuan hartu zehapen-ebazpena ematean.

2.3. Trafikoa

Aurreko urteetan bezala, 2021ean izapidetu diren kexa ugari **zehapen-araubideari** buruzkoak izan dira; horren haritik, berriz ere plazaratu diren hainbat auzik lotura izan dute **defentsarako funtsezko eskubideekin eta legezkotasun printzipio zigortzailearekin**, tipikotasunari dagokienez. Behin eta berriz plazaratutako auziak ere agertu dira, **prozedurari, izapidetze estandarizatuari, arau-haustearen frogari, jakinarazpenei** eta beste batzuei dagokienez, baita arau-haustearen **erantzukizunari** dagokionez ere.

Arartekoaren **2021eko otsailaren 11ko, 2021eko martxoaren 4ko, 2021eko azaroaren 2ko, 2021eko azaroaren 3ko** eta **2021eko azaroaren 3ko** ebazpenetan **gomendatu egin zitzaizkien Bermeoko, Donostiako eta Bilboko udalei** eta Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailari, hurrenez hurren, zenbait zehapen berriak zitzaten, kasu horietako gehienak aztertzen zizutenak. Aipatutako gomendioak ez dira onartu.

Zehapen-araubidea alde batera utzita, planteatu diren beste gai batzuek lotura izan dute, batez ere, **bide-segurtasunarekin eta behar bezala ez aparkatzearekin**.

2021ean **Donostiako Udalak** hartutako erabaki batek ere kexak eragin ditu, hain zuzen ere udal horrek erabaki baitzuen baliorik gabe uztea **autokarabanak** eta 1,90 metro baino gehiagoko altuera duten ibilgailuak Toki Ederreko Pasealekuan **aparkatzeko** debekua.

Erabakia justifikatzeko udalak azaldu zuenez, ez dago arrazoi objektiborik edo motibaziorik aipatutako ibilgailuek aparka-

tzea debekatzeko; bidenabar, erabakia justifikatzeko adierazi zuen debeku horrek urratu egiten duela [Trafiko Zuzendaritza Nagusiaren 08/V-74 Instrukzioa](#).

Arartekoaren aburuz, **udalak bere titulartasuneko hiri-bideetan** trafikoa antolatu eta **aparkalekuak erregulatu ahal ditu egokien deritzon gisan**, horri dagokionez esleituta dituen ahalmenak erabiltzeko [Toki-araubidearen oinarriak arautu zituen [apirilaren 2ko 7/1985 Legearen](#) 25.2.g artikulua eta [Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legearen](#) 17.1.4 artikulua, bat etorritik [urriaren 30eko 6/2015 Legegintzako Errege Dekretuaren](#) 7. eta 39.4 artikuluekin, betiere **erabakia** argudiatua bada eta **bat badator** bai baliatzen duen ahalmena esleitzeko eman zitzaion helburu orokorrarekin, bai hartutako kasuan kasuko neurriarekin lortu nahi duen helburu zehatzarekin.

Erakunde honen aburuz, **irizpidez aldatzeko udalak justifikazio gisa erabili duen motibazioa ezin da horrelako erabaki baten oinarria izan** arrazoi hauek direla medio: a) aparkatzea debekatzeko erabakia hartu zenean instrukzioa indarrean zegoen, gutxi gorabehera hamaika urte lehenagotik; b) instrukzioak ez du udala behartzen, ez delako izaera orokorra duen xedapen bat; c) instrukzioan bertan ageri denez, udalek badaukate aukera zenbait ibilgailuk haien titulartasuneko hiri-bideetan aparkatzea debekatzeko, betiere erabaki hori behar bezala argudiatu bada; eta d) Auzitegi Gorenak ezeztatu egin ditu ibilgailuak aparkatzeari mugak jartzeko kontuan hartu ezin diren irizpideei dagokienez instrukzioak egindako oharrak ([Auzitegi Gorenaren 397/2018 Epaia](#), [martxoaren 13koa](#), 4 FJ).

Horren ondorioz, Arartekoak udalari ohartarazi dio hartutako **erabakia berrikusi egin behar duela**, araubide juridiko aplikagarria kontuan hartuz.

Erakunde hau, bidenabar, **TAO araudia urratzeagatik salaketa bat bertan behera uzteko ordaindutako kopurua itzultzeko eskaeraren** inguruan ere mintzatu da 2021ean, eta [Bilboko Udalari](#) aipatutako kopurua gehi kasuan kasuko atzerapen-interesak interesdunari itzultzeko **gomendatu dio** ([2021eko irailaren 13ko Arartekoaren Ebazpena](#)). Ez da gomendioa onartu.

Desgaitasunen bat duten pertsonentzako aparkatzeko txartelen titular batzuek Arartekora jo dute aurten ere **TAO eremuan aparkatzeko** gaitasuna ematen duen titulurik gabe aparkatzeagatik zehapenak jaso dituztelako, ibilgailuek txartela ikusteko moduko tokian izan arren eta aparkatzeko denbora igaro ez duten arren. Erakunde honek gai hori aztertu zuen [2018ko urriaren 9ko 4/2018 Gomendio Orokorrean](#).

Eragindako administrazioek **kexen alde egin dute** oker jardun dela antzeman den 2021ean izapidetu diren zenbait kexatan.

Zehapen-araubideari dagokionez, Eusko Jaurlaritzako **Segurtasun Sailak**, esaterako, **zehapen bat bertan behera utzi du**, ulertu baitu prozedura izapidetzean ez zela kontuan hartu ustez araua urratu zuen ibilgailua **identifikatzen akats bat egon zitekeela**. Aipatutako sailak bertan behera utzi ditu, halaber, **ibilgailuaren erregistro-titularrari eza-**

rritako zehapenak, beste pertsona bati saldu ondoren hainbat arau-hauste egiteagatik. Halaber, zehapen bat bertan behera utzi du ulertu baitu **salaketaren jakinarazpena** ez zela bat etorri lege-betekizunekin eta antzemandako irregulartasunek zehapenaren baliagarritasunari kalte egiten ziotelako. **Bilboko** Udalak, bestalde, baliorik gabe utzi du TAO zonan baimenik gabe aparkatzeagatik ezarritako zehapen bat, ulertu baitu ibilgailua ez zegoela salaketa arau-haustea kokatu zen tokian. Salaketa-egintzan kausa justifikaturik gabe ez jakinaraztea eta formulatzean izandako akatsek ebatzi dute, halaber, **Amurrioko Udalak** salaketaren ondorioz ezarritako zehapena baliorik gabe uztea. **Gasteizko** eta **Erandioko** udalek ere **modu okerrean aparkatzearen ondoriozko zenbait zehapen** bertan behera utzi dituzte, hurrenez hurren, **kasuaren inguruabarrek albo batera uzten zutelako ibilgailuaren titularraren erantzukizuna**, eta **salatutakoa ezin zelako zehapena eragin zuen aginduan subsumitu**. Kasu horietako lehenengoan, ibilgailua udal gordailutik berreskuratzeko ordaindu behar izan zuen zenbaterako itzuli zaio interesdunari. **Getxoko Udalak**, azkenean, ezarritako zehapena gauzatzeko enbargatu zion kopurua itzuli dio interesdunari, zehapen-prozeduran jakinarazpenak beste bizileku batera igorri zituelako.

Zehapen-araubidea alde batera utzita, beste eremuei dagokionez **modu desegokian aparkatzeari** lotuta bi kexa nabarmendu behar dira, **bideratu egin baitira** Arartekoaren esku-hartzearen ondorioz inplikaturiko **Donostiako eta Lasarte-Oriako** udalek neurriak hartu dituztelako salatutako egoera saihesteko.

3. Arau testuingurua

Segurtasunaren arloari berariaz eragiten dioten 2021ean onartutako arauen artean aipa dezakegu [18/2021 Legea](#), [abenduaren 20koa](#), [Trafikoari](#), [Ibilgailu Motordunen Zirkulazioari](#) eta [Bide Segurtasunari buruzko Legearen testu batgina aldatu zuena](#), urriaren 30eko 6/2015 Legegintzako Errege Dekretu bidez onetsi zena, puntukako gidabaimenari eta gida-lizentziari dagokienez. Erreformak, besteak beste, honako hauetan du eragina: **puntuak kentzea dakarten arau-hausteak**, puntuen hasierako saldoa berreskuratzeko epea, bateratu egiten baita, **gidatze profesionala** eta **aurreratzean abiadura-muga orokorrak gainditzeko aukera ezabatzea**.

Nabarmendu behar da, halaber, aurten **Auzitegi Gorenak** ezabatu egin duela [maiatzaren 15eko SND/413/2020 Aginduaren](#) bigarren zatia, zeinaren bidez **Ibilgailuen Azterketa Teknikoaren (IAT)** baliagarritasuna luzatu baitzen **alarma-egoeran zehar**. Atal horrek laburtu egin zuen **aginduaren babespean egindako azterketaren baliagarritasun-aldia**, finkatzean IAT txartelean jasotako data hartu baitzen erreferentzia modura, eta ez adostutako luzapena zela bide azterketa benetan egin zen data. Auzitegiaren aburuz, hala ere, aipatutako aurreikuspenak ez du oinarririk Ibilgailuen Azterketa Teknikoaren araudi erregulatuazalean, urratu egiten du arbitrarotasun-interdikzioaren printzipio konstituzionala eta ez du Europar Batasuneko zuzenbidea ezagutzen ([1237/2021 Epaia](#), [2021eko urriaren 18koa](#)).

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

4.1. Ofiziozko espedienteak

Arartekoak ofiziozko jarduketa bat hasi du 2021ean, 2021. urte honetan jaso duen informazioa erkatze aldera, **polizia-jardun batek erasandako pertsonen bide publikoan instalatutako bideokamerek filmatutako grabazioak eskuratzeko izaten dituzten arazoei dagokionez, abuztuaren 4ko 4/1997 Lege Organikoaren** babespean, Segurtasuneko Indarrek eta Kidegoek toki publikoetan bideokamerak erabiltzea arautzen duena, eta Ertzaintzaren eta EAEko udaltzaingoaren jardunari dagozkion jarraibideak jakitea, aipatutako auziei dagokionez.

Aipatutako arazoak gertatu dira, batez ere, **agenteekin desadostasunak sortu direlako eta, horren ondorioz, atxilotak egiten direlako agenteekin lotutako delituengatik**, esaterako atentatua, erresistentzia, desobediencia, etab., atxiloteta eragiten duen arau-hauste penalaren frogak bakarrik agenteek atestatuan egindako adierazpenak direnean.

Emandako informazioaren arabera, eragindako pertsonen edo haien defentsa juridikoan aritzen direnek kasuan kasuko administrazioari **grabazioak gordetzeko** eskatzen diotenean, poliziaren jarduketaren ondorioz bideratutako prozedura judizialean frogak gisa aurkezteko, jasotzen duten erantzuna izaten da **irudiak suntsitu egin direla edota kamerak ez zirela grabatzen ari**. Hala ere, kasu batzuetan irudiak beste polizia-kidego baten esku jarri ziren, ordea.

Halaber, jakinarazi digutenez, polizia-kidego batzuek errekerimendu judiziala egonez gero edo beste polizia-kidego batek eskatuta soilik gordetzen dituzte irudiak, baldin eta errekerimendua kontserbazio-aldiaren barruan egiten bada. Ordea, eragindako pertsonen edo haien abokatuek eskatzen dutenean, ez dituzte gordetzen.

Azpimarratu da ezinezkoa dela bide horretatik irudiak lortzea, bai eragindako pertsonentzako baita horien defentsa juridiko direnentzako ere. Izan ere, kontserbazio-aldi laburra ezartzen da, legez ezarritako gehienekoa baino laburragoa, eta zaila da errekerimendu judiziala aldi horretan betetzea.

Halaber, adierazten da **kontserbazio-aldian formalizatutako eskaerak batzuetan aldi hori amaitu ondoren iristen zaizkiola ebatzi behar dituenari**. Agerian geratzen da mekanismo azkarrak ezarri behar direla, ebazpenaz arduratzen den organoak eskaerak berehala azter ditzan.

Erakunde honek jaso dituen arazoei erreferentzia egiten diete, halaber, **polizia-jarduketa batzuen lekukoek jarduketak haien telefono mugikorrekin grabatzeko aurkitzen dituzten zailtasunei**.

4.2. Gomendio orokorren segimendua

Arartekoak aurten izapidetu dituen kexen bidez, aukera izan dugu **urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorren** jarraipena egiteko. Gomendio horretan Arartekoak bere ibilbidearen hasieratik segurtasun-arloan egin dituen gomendio gehienak bildu dira.

Polizia-jardunen **barne-ikerketetan** gabezia handiak hautematen ditugu oraindik ere (II.1.1 atala). Ikerketak urriak izatea eta ikerketarik ez egitea dira oraindik ere irauten duten arazoetako batzuk. Gainera, egiaztatu dugu oraindik ere ez direla jarduera-protokolo argiak eta zehatzak ezartzen esparru horretan.

Arartekoak hauteman du, oraindik ere, zenbait egoeratan, ez direla gomendioak betetzen **prebentzio- eta kontrol-mekanismoak** ezartzeari dagokionez. Aurten ikusitako ez-betetzeak, aurreko urteetan bezala, honako hauei dagozkie: barne ikerketak; indarraren erabilera eta haren barne-kontrola; eskubideak mugatzen dituzten jarduketa polizialen zergatia; arrazaren arabera profila egitea, eta atestatuen eta administrazio-salaketen gaineko kontrola, horiek prestatzeko orduan gehiegikeriaz ez jokatzeko (II.1.1, II.1.3, II.2.1, II.2.3 eta VI. atalak).

Berriz ere ikusi dugu **trafikoaren** arloko zehapen-prozedurak izapidetzeko orduan ez direla beti betetzen **“Ibilgailu motor-dunen zirkulazioa eta bide segurtasuna: aurrez taxututako ereduen erabilera zehapen prozedurak tramitatzean. Zenbait arazo defentsarako eskubidearen inguruan”** izeneko gomendioan adierazi genituen eskakizunak.

Era berean, **2018ko urriaren 9ko 4/2018 Gomendio Orokorren** ez-betetzeak antzeman dira, hain zuzen ere, **degaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartelaren titularrek** aparkamendu mugatuko guneetan (**TAO guneetan**) **aparkatzeko duten eskubideari** buruzkoa.

5. Arloko jardueren laburpena

5.1. Eusko Jaurlaritzako **Segurtasun Saila eta Bilboko Udala** izan dira 2021ean **kexa gehien jaso dituzten administrazioak**. Administrazioek euren jardura **zuzendu dute jokaera** ezegokiren bat egon den kexa askotan. Oro har, modu onargarrian bete dute **Arartekoari laguntzeko betebeharra**. Nolanahi ere, erakunde honek oraindik ere topatzen ditu bere zereginak behar bezala betetzeko oztopo batzuk, eta horrek kalte egiten die –ordenamendu juridikoak beren eskubideak babesteko eskura jarri dizkien mekanismoak erabilia– Arartekora jotzen duten pertsonen eskubideei. Arazorik ohikoenak hauek dira oraindik ere: **informazioa berandu ematea**, Arartekoak egindako galderei eta **egiten dituen gomendioei ez erantzutea, eta** eskatutako **dokumentazioa** ez bidaltzea. **Arartekoaren 2021eko ekainaren 11ko Ebazpenaren** bidez gomendio bat helarazi zitzaion Eusko Jaurlaritzako **Segurtasun Sailari**, eta hizpide ditugun arazo horietako batzuk azaltzeko balio du.

5.2. 2021ean, berriz ere, **polizia-funtzioa** betetzeari lotutako ohiko kontuak izan ditugu hizpide; hala nola ustez zuzenak ez diren jardueren **barne-ikerketa**, indarraren erabilera gainbegiratzea eta **atestatuak** eta **administrazio-salaketak** kontrolatzea, horiek prestatzeko orduan gehiegikeriaz ez jokatzeke. Horrez gain, **poliziaren kode deontologikoari**, bide publikoan egindako **identifikazioei**, **gorputz-miaketei** eta **atxiloketei lotutako** kontuak ere jorratu dira, baita **arrazaprofilen** prestatetari eta horien motibazioari buruzkoak ere.

5.3. Arartekoaren 2021eko ekainaren 11ko Ebazpenean aztertu zen **poliziaren zaintzapean dagoen bitartean norbait hiltzen bada, ofizioz ikertzeko betebeharra dagoela**, kontuan hartu gabe polizia jarduna desegokia izan dela edota heriotza itxuraz kausa naturalengatik gertatu dela pentsatzeko zantzuak dauden ala ez. Betebehar hori **bizitzeko eskubidearen ezinbesteko atala da**, eta estatuak babestu egin behar du.

5.4. Neska adingabe batek Ertzaintzaren instalazioetan jasotako tratuak kexa bat eragin du aurtan, **berak pairatutako sexu-eraso bat salatzea joan zenean bertara**, gurasoekin batera. Kexan azaldu zuenez, berak jaso zuen tratua ez zen neska adingabeak une horretan bizi zuen kalteberatasun bereziko egoera hartan behar zuena, adingabea eta salatzaren ari zen sexu-erasoaren biktima zen aldetik.

5.5. 2020an bezalaxe, jasotako kexa eta kontsulta batzuek lotura izan dute **zirkulatzeko askatasunerako eskubideari ezarritako** murrizketak betetzen zirela kontrolatzeko **Ertzaintzak eta udaltzaingoen aplikatu dituzten irizpideekin**, hain zuzen ere COVID-19ak eragindako pandemiari aurre egiteko ezarritakoak, 2021eko zati batean ere indarrean egon baitziren.

5.6. Ezarri gabe jarraitzen dute Arartekoak **atestatuen eta administrazio-salaketen** edukia ikuskatzeko eta **indarraren** erabilera kontrolatzeko gomendatu dituen mekanismoek. Oro har, erakunde honek **poliziaren praktikak gainbegiratzeko** gomendatu dituen mekanismo gehienak ere ez dira oraindik ezarri, arrazaren araberrako **profilak egitea** prebenitzeko eta antzemateko gomendio espezifikoak barne. **Ikerketaren** kasuan, aurreko urteetan hauteman ditugun gabeziek bere horretan dira. Edukia eskasa izatea eta ikerketarik ez egitea dira oraindik ere hautematen diren arazoetako batzuk. Gainera, egiaztatu dugu oraindik ere ez direla jarduera-protokolo argiak eta zehatzak ezarri esparru horretan (**urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorrean eta Arartekoaren 2014ko abenduaren 10eko Ebazpenean** ezarritako gomendioak, Ertzaintzari zuzenduta egon arren, irismen orokorra daukate).

5.7. Herritarren segurtasunaren esparruan zehapen-araubidearekin eta segurtasunik ezarekin lotutako auziak planteatzen jarraitu da 2021. urte honetan.

Administrazio zigortzaileek bertan behera utzi dituzte Herritarren Segurtasuna Babesteko **martxoaren 30eko 4/2015 Lege Organikoaren** 36.6 artikulua babespian ezarritako zehapenak, ez betetzeagatik **zirkulatzeko askatasunari jarritako**

mugak, **martxoaren 14ko 463/2020 Errege Dekretuaren** 7.1 artikuluan ezarritakoak, **COVID-19ak** eragindako osasun-krisia kudeatzeko **lehenengo alarma-egoera** deklaratu zuena; izan ere, zehapenak ezarri ziren murrizketen agindua ez betetzeagatik, eta orain agindu hori **konstituzioaren aurkakotzat jo da** (**148/2021 AKE, 2021eko uztailaren 14koa**).

5.8. Trafikoaren arloko zehapen-araubidearekin zerikusia duten kexak jaso dira, batez ere, prozedurari buruzkoak; horren harira, berriz ere, honako gai hauek agertu dira: **tramitazio estandarizatua, jakinarazpenak** eta **arau-haustearen frogabidea eta erantzukizuna**. Horrez gain, **defentsarako oinarritzko eskubidea eta legezkotasun printzipio zigortzailea** urratu direla hauteman da, (**Konstituzioaren 24. eta 25. art.**). Arartekoaren 2021eko otsailaren 11ko, 2021eko martxoaren 4ko, 2021eko azaroaren 2ko, 2021eko azaroaren 3ko eta 2021eko azaroaren 3ko ebazpenean gai horietako gehienak aztertu dira.

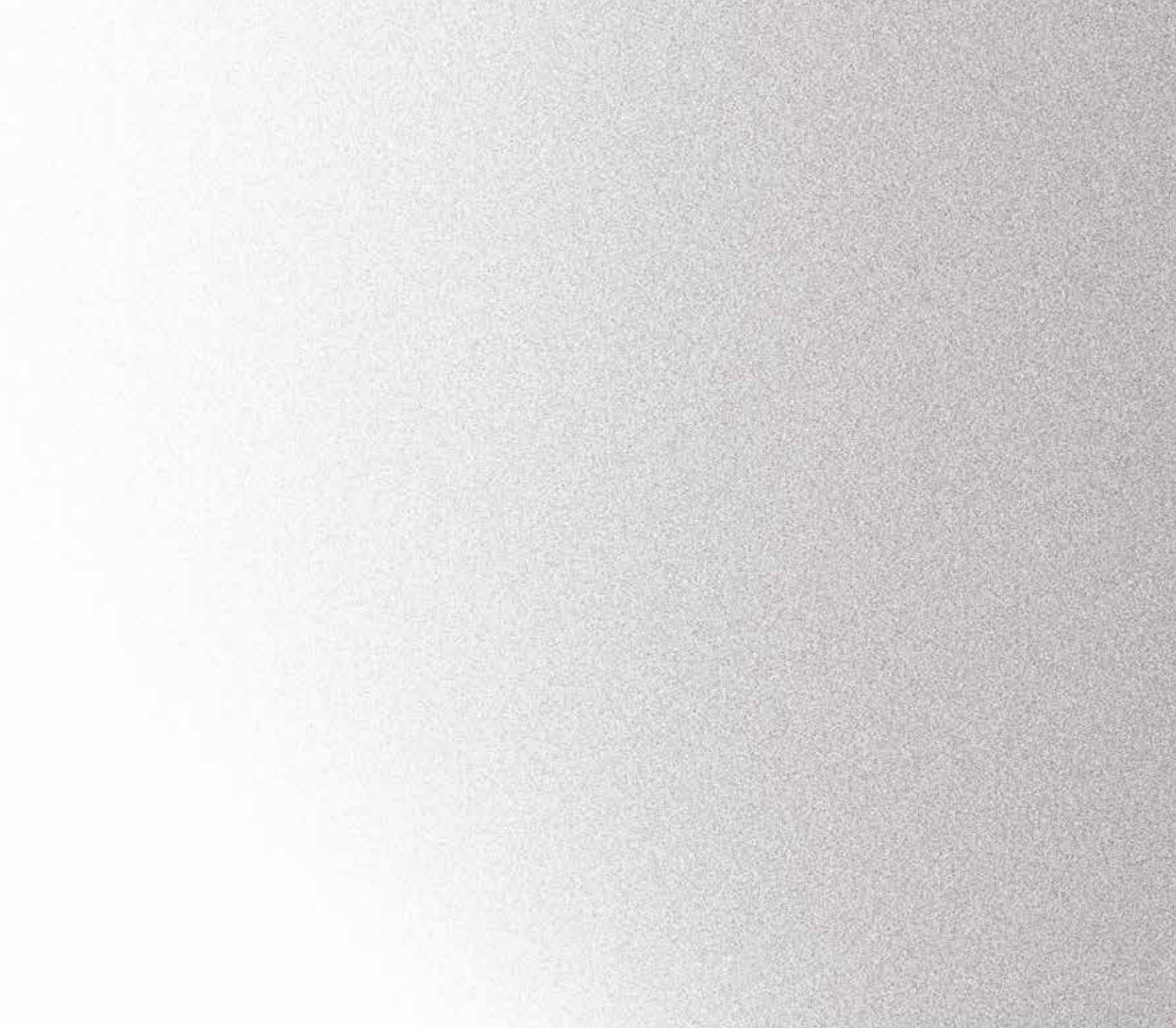
Bidenabar, zehapen-araubidea alde batera utzita, bestelako gaiak ere agertu dira, hain zuzen ere lotura izan dutenak modu **desegokian aparkatzearekin, bide-segurtasunarekin eta autokarabanak aparkatzearekin**.

5.9. Arartekoak, bidenabar, **TAO** araudia urratzeagatik **salaketa bat bertan behera uzteko ordaindutako kopurua itzultzeko** eskaera ebazteko eta aipatutako kopurua gehi kasuan kasuko atzerapen-interesak interesdunari **itzultzeko** gomendatu dio **Bilboko Udalari** (**Arartekoaren 2021eko irailaren 13ko Ebazpena**).

5.10. Berriz ere ikusi dugu zehapen-prozedurak izapidetzeko orduan ez direla beti betetzen **gomendio** honetan adierazitako betekizunak: **“Ibilgailu motordunen zirkulazioa eta bide segurtasuna: aurrez taxututako ereduaren erabilera zehapen-prozedurak tramitatzean. Zenbait arazo defentsarako eskubidearen inguruan**. Era berean, ikusi dugu batzuetan ez dela betetzen **2018ko urriaren 9ko 4/2018 Gomendio Orokorra, gaitasun urrikoentzako aparkatzeko txartelaren titularren eskubideari, hain zuzen, aparkamendu mugatuko guneetan (TAO guneetan) aparkatzeko eskubideari buruzkoa**.

5.11. Arartekoak **ofiziozko jarduketa** bat hasi du 2021ean, 2021. urte honetan jaso duen informazioa erkatze aldera, **polizia-jardun batek erasandako pertsonen bide publikoan instalatutako bideokamerek filmatutako grabazioak eskuratzeko izaten dituzten arazoei dagokionez**, **abuztuaren 4ko 4/1997 Lege Organikoaren** babespean, Segurtasuneko Indarrek eta Kidegoek toki publikoetan bideokamerak erabiltzea arautzen duena, eta Ertzaintzaren eta EAEko udaltzaingoen jardunari dagozkion jarraibideak jakitea, aipatutako auziei dagokienez.

Erakunde honek jaso dituen arazoei lotura dute, halaber, **polizia-jarduketa batean daudenean haien telefono mugikorrekin jarduketa grabatzeko aurkitzen dituzten zailtasunekin**.





II. kapitula

13

Gardentasuna,
herritarren partaidetza, gobernu ona
eta datuak babestea

Aurrekariak

Egindako kexak eta kontsultak aztertzeaz gain, lan-esparru honen helburuetako bat hauxe da: datuak babestearekin eta administrazio elektronikotik eratorritako eskubideekin lotura duten herritarren eskubideen garrantzia azpimarratzea. Era berean, eskubide horiek zabaltzean eginkizun proaktiboa eduki nahi du, horien erabilerak eta babesak berrikuntza-potentzial handiagoa duten herritarrak sustatzen laguntzen dutelako uste osoa du eta.

Arlo horretan jorrotutako beste eremu batek gardentasun, gobernu on eta herritarren parte-hartzearekin du zerikusia; izan ere, Arartekoak estrategikotzat jotzen ditu hiru elementu horiek, kalitatezko gobernu –demokrazia aurreratuaren printzipioetan eta irekitasunean oinarritua, eta espazio publikoa eraikitzea helburu duena– izateko funtsezko osagaiak direlakoan.

1. Arloa kopurutan

2021ean, arlo honetan 18 kexa jaso ziren eta horiek ekitaldi honetan erakundeak jasotako kexa guztien %0,73 dira.

Aztertzen diren gaiak edo azpiarloak kontuan hartuta, honela sailka daitezke jasotako kexak:

- Datuak babestea8
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa4
- Beste alderdi batzuk2
- Informazioaren eta ezagutzaren teknologiak2
- Informazioa eskuratu ahal izatea 1
- Gardentasuna..... 1

Datuen babesaren gaian, berriazko erakunde bat dago — Datuak Babesteko Euskal Bulegoa— euskal administrazioeok datuen babesaren araudia bete dezaten, eta horrek eragiten du gai honi buruzko kexa gehienak erakunde hari aurkeztea. Hainbat kexa jaso dira askotariko gaiei buruz, bereziki, datu pertsonalak ezabatzeko eskubidea erabiltzeko eta historia klinikoa eskuratzeko zailtasunak direla eta. Kasu horietan Arartekoak aholkuak eman dizkie kexagileei.

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Herritarrek administrazio publikoekin izandako harreman elektronikoa

2020ko txostenean, urte horretan erakundeetan jaso genituen kexen berri eman genuen. Kexa horiek herritarrek jasandako arazoak islatzen zituzten euskal erakundeetan aurrez aurreko arreta jasotzeko **hitzordua alde zuzenetik erreserbatzeko beharrezko ondorioz**. Gainera, administrazio askoren telefonoak kolapsatuta daudela edo horien bidez arretarik ematen ez dela egiaztatu da. Horren ondorioz, ezinezkoa zen aurretiko hitzordua lortzea, bai eta aholkularitza-eskaerari erantzutea, eskaeren aurreko zalantzak argitzea, informazio-eskaerei erantzutea edo dokumentuak aurkeztea ere. Prestazio ekonomikoen eskabideak *online* izapidetzeko eskakizuna ere jasotzen zen.

COVID-19ak eragindako kasu horiei heldu ahal izateko eta ebaluatu ahal izateko herritarren arretaren eta arreta telematikoen zer alderdi izan ziren ahulenak hilabete horietan, eta zeintzuk izango liratekeen hori hobetzeko epe laburrean planteatu litezkeen neurri zuzentzaileak, honako hau egin zen: **Arartekoaren 4/2020 Gomendio Orokorra, 2020ko azaroaren 5ekoa**. *Herritarrenganako arreta indartzeko beharra, administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideak baliatzean kalteak saihesteko eta bazterkeria digitalaren kontra borrokatzeko neurriak hartzeko larrialdi egoeretan, COVID-19aren pandemiaren ondoriozko egoeretan, besteak beste.*

Kexak izapidetzean egiaztatu da administrazio publikoek ahalegina egin dutela arreta presentzialean gabeziak eta ahulguneak arintzen saiatzeko, neurri gehigarriak martxan jarrita; hortaz, hizpide dugun auzia da, oro har, talderik zaurgarrienak direla, hain justu ere, administrazio publikoen ixte erlatibo edo mugatu horien komunitaterik kaltetuenak, ez baitute aukerarik bitarteko telematikotara jotzeko (baliabide gutxiegi izateagatik), edo administrazio publikoen aurrean haien gaian izapidetze elektronikoa edo bitartekaritza lana egingo duten zerbitzu profesionalak kontratatuzko (aholkularitza enpresak, kudeaketa enpresak, etab.).

Nolanahi ere, 2021ean Arartekoan kexa ugari jaso ziren. Kasu batzuetan, horien arrazoia aurrez aurreko arretarik ez jasotzean oinarritzen zen, eta beste kexa batzuk, eskaera ekonomikoak bitarteko telematikoen bidez izapidetzeko beharrean oinarritzen ziren. Ondoren, ubertsitate-ikasketetarako bekak daude. Era berean, kexa ugari egin dira EEEn (Energiaren Euskal Erakundea) deialdietako dirulaguntzen izapideen harira, zehazki, etxetresnen, leihoak aldatzeko eta ibilgailuen *renove* programetan. Izan ere, kasu batzuetan, deialdiek ez zuten argi eta garbi adierazten eskaerak modu ez-telematikoa egin zitezkeenik, izapidetze elektronikoa- ren interpretazio-akatsak zirela-eta, bereziki dokumentazioa zuzentzeko eskaeretan, edo beste arrazoi batzuegatik. Era berean, IZENPE SA enpresak emandako ziurtagiri elektronikoen erabilerak gora egitearen ondorioz kexaren bat aurkeztu da, eta erakunde horrek behar bezala erantzun du.

Nabarmentzekoa da, halaber, Demokraziaren aldeko Pentsiodun eta Erretiratuen Elkarteak eta Nagusiak elkarteak (Bizkaiko erretiratuen eta pentsiodunen elkarteak) sustatutako kexa, eten digitalarekin eta administrazioekin modu elektronikoa izapidetzeko eskakizunarekin lotuta, horretarako legezko justifikaziorik gabe.

2.2. 2021an izapidetutako kexa esanguratsu batzuk

BIZILAGUN zerbitzuko aurrez aurreko arreta falta

Herritar batek Arartekoaren esku-hartzea eskatu zuen, izan ere **BIZILAGUN** zerbitzuak (Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailaren informazio- eta bitartekaritza-zerbitzu publikoa) soilik telefono bidezko arreta ematen zuen, eta nahitaezkoa zen hitzordua aldeztu aurretik interneten bidez edo 012 telefonora deituta eskatzea.

Kexagileak adierazi zuenez, hiru aldiz saiatu zen bere arazoa telefonoz azaltzen, baina ez zen posible izan, bada, hala-beharrez, aurretiko hitzordu telematikoa eskatu behar zuen.

Egia da, osasun-larrialdiko egoera deklaratu ostean, administrazio gehienek funtsezkoak ez ziren instalazioak eta zerbitzuak itxi zituztela, beraz, herritarrekiko harremana, harreman telefoniko edo telematikora mugatu zen. Konfinamendua bukatu zenean, administrazioek pixkanaka berrabiarazi zuten aurrez aurreko arreta. Horretarako, COVID19ari aurre egiteko planak egin zituzten eta, kasu askotan, aurrez aurreko eta urrutiko lana bateratzen zituzten.

Ondoren aipatzen den Arartekoaren azterlanak honako hau adierazten du: *“Administrazio elektronikoa tresnen ezar- ketaren aurrerapena finkatu eta areagotu behar den arren, ezinbestekoa da herritarrekiko kanal presentziala eta fisikoki eta ez bakarrik birtualki elkarri eragiteko eta harremanetan jartzeko aukera beti irekita uztea.”*

Erakundeari planteatutako egoeraren ondorioz, Arartekoak **azaroaren 9ko Ebazpena eman zuen**. Horren bidez, Eusko

Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari gomendatzen zitzaion osasuna babesteko behar diren antolaketa- eta teknika-neurriak hartu ostean, erabaki dezala **BIZILAGUN** Zerbitzuaren aurrez aurreko arreta berrabiaraztea, herritarrek zerbitzuak aurrez aurre edo telefono bidez jasotzeko aukera izan dezaten. Gomendio hori onartu egin da.

Izenpe S.A. enpresak ez zuen onetsi ziurtagiri elektronikoa bat eskatzeko notario-ahalorde bat

Pertsona batek Arartekoaren esku-hartzea eskatu zuen **IZENPE. S.A.**, ziurtagiri- eta zerbitzu-enpresak ez ziolako onetsi bere adineko gurasoek emandako notario-ahalordea, zeinak baimena ematen zion bere gurasoen izenean kudeaketak egiteko, hala nola IZENPEn ziurtagiri elektronikoa eskatzeko.

Ezezkoaren oinarria honako hau zen: notario-ahalorde hori edukitzeak ez duela aukerarik ematen gurasoak identifikatzeko, klausula espezifiko hori eduki arren. Beraz, ezin litzateke gurasoentzako ziurtagiririk egin, izan ere, eskatzaileak eta hitzordura ziurtagiria jasotzera doanak, berak pertsonalki egin behar du, edo baimen-inprimakiarekin, eta notarioaren aurrean legitimatutako gainerako dokumentazioarekin.

Arartekoak ulertzen du, IZENPE SA enpresak argitaratutako herritartasun-ziurtagiriaren politikari eta indarrean dagoen sektoreko araudiari kalterik egin gabe, notario-legeriaren arabera, interpretazio desberdin bat egin daitekeela; izan ere, notarioak, zalantzarik gabe, eskatzaileen sinadurak egiaztatzen ditu, eta eskatzaileek adierazitako nahietako bat sinadura elektronikoko ziurtagiriak eskatzea da, besteak beste, IZENPE SA enpresarena.

Hori dela eta, Arartekoak **apirilaren 14ko Ebazpena** eman zuen. Horren bidez, IZENPE SA enpresari iradokitzen dio azter ditzala herritarren ahalordea eta gurasoen izenean eskatutako ziurtagiri elektronikoa kudeatzeko emandako ahalmenak. Ebazpen hori ez da onartu.

2.3. Beste arlo batzuetan kudeatutako kexak eta kontsultak bideratu bitartean, informazio publikoa, administrazio elektronikoa eta datuen babesa eskuratzearen inguruko kontuak agertu dira, eta honako hauek aipatuko ditugu, interesgarriak baitira:

Administrazio elektronikoa

Administrazioen kudeaketan bitarteko elektronikoa arian-arian ugaritzen ari dira, eta hori langileen arloan islatzen da (kapitulu honetako 9. epigrafea). Bertan adierazten denez, prozesuak argiak eta errazak izateko irizpideak bete behar dira, eta gainera, ahaleginak egin behar dira bitarteko horiek erabili behar dituzten pertsonen eskubideak bermatzeko, izan ere, pertsona horiek aurre egin behar diete, batzuetan, ezagutzen ez dituzten eta beti intuitiboak ez diren edo behar bezala azalduta ez dauden tresnei.

Era berean, ogasun arloan jasotzen den bezala (kapitulu honetako 3. epigrafea), foru-ogasunek gero eta betebeharrak orokorrago eta ia bereizkuntzarik gabekoa ezarri dute zerga-arloko harreman elektronikorako. Hori da ordenamendu juridikoko sektore tekniko eta konplexuenetako bat, honako hauek guztiz alde batera utzita: adina, prestakuntza-maila, beharrezko teknologiak eskuratzeko benetako aukerak, edo trebetasun eta abilezia telematikoak. Horrek, zerga-betebeharrak betetzeko zailtasun handiko egoerak eragiten ditu, eta zergadunentzako karga osagarriak gehitzen ditu.

3. Arau- eta gizarte-testuingurua

Indarrean sartu dira aurreikusitako administrazio elektronikoari buruzko neurri zehatz batzuk urriaren 1eko 39/2015 Legean (Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzkoa).

2021eko apirilaren 2an indarrean sartu ziren, guztiz, [urriaren 1eko 39/2015 Legearen](#) (Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena) geroraturako alderdi guztiak. Zehazki, honako hauei buruzko aurreikuspenak: erregistro elektronikoa, ahalordetzeen erregistroari, gaituriko langile publikoen erregistroari, administrazioaren sarbide elektronikoko orokorrari eta artxibo elektronikoko bakarrari buruzkoak.

203/2021 Errege Dekretua, martxoaren 30ekoa, sektore publikoak bitarteko elektronikoen bidez jarduteko eta funtzionatzeko Erregelamendua onartzen duena.

Erregelamendu hori da tresna juridiko tekniko nagusia honako lege hauek aplikatzeko: 39/2015 Legea eta [40/2015 Legea, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoari buruzkoa](#). Lege horien lege-aurreikuspenak garatu eta zehazteko beharri erantzuten dio; besteak beste, bitarteko teknologikoen erabilera parte hartzen duten eragileei haien erabilera eraginkorra errazteko, eta, aldi berean, erregelamendu-jarduketarako tartea ahalbidetzen duten lege horietan araututako gaiak argitu eta zehazteko.

Sektore Publikoaren Eraldaketa Digitala ardatz estrategiko duen 2025eko Espainiako Agenda Digitalaren esparruko arauak lau helburu nagusi ditu: administrazio-eraginkortasuna hobetzea, gardentasuna eta partaidetza areagotzea, erraz erabili daitezkeen zerbitzu digitalak bermatzea eta segurtasun juridikoa hobetzea.

Dokumentu publikoak eskuratzeko Europako Kontseiluaren hitzarmena

Berrikuntza positibo gisa, azpimarratzekoa da [2009ko dokumentu publikoak eskuratzeko Europako Kontseiluaren hitzarmenaren](#) berrespena, Tromsø hitzarmena, Espainiak Europako Kontseiluan duen ordezkariak sinatu zuen, 2021eko azaroaren 23an.

‘Whistleblowing’ zuzendaritza

‘Whistleblowing’ [2019/1937 Zuzendaraua](#), Batasunaren Zuzenbideari lotutako arau-hausteen berri ematen zuten pertsonen babesari buruzkoa; Espainiako barne-zuzenbidean sartzeko epe jakin bat zuen, zeina 2021eko abenduaren 17an amaitu zen. 2022ko lehenengo hilabeteetan onestea aurreikusten da.

7/2021 Lege Organikoa, maiatzaren 26koa, arau-hauste penalak prebenitzeko, antzemateko, ikertzeko eta epaitzeko eta zigor penalak betearazteko tratatutako datu pertsonalak babesteari buruzkoa.

Helburua honako hau da: pertsona fisikoak babesteko arauak ezartzea, agintari eskudunek datu pertsonalak tratatzeari dagokionez, zehazki, arau-hauste penalak prebenitzeko, antzemateko, ikertzeko eta epaitzeko edo zigor penalak betearazteko, barne hartuta segurtasun publikoaren aurkako mehatxuen kontrako babesa eta prebentzioa.

Horren bidez lortu nahi da agintari horiek datuak tratatzea aurreikusitako helburuak beteta, betiere herritarren oinarrizko eskubideak babestuta, honako hauen arabera: Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Gutunaren 8.1 artikulua, Europar Batasunaren Funtzionamenduari buruzko Itunaren 16.1 artikulua eta Konstituzioaren 18.4 artikulua.

Eskubide Digitalen Gutunaren onespina

Eskubide Digitalen Gutuna, 2021eko uztailaren 14an onetsi zen eta eratu zen Ekonomia Gaietarako eta Eraldaketa Digitalerako Ministerioaren Digitalizazioko eta Adimen Artifizialeko Estatu Idazkaritzak osatutako adituen aholkularitza-taldeak egindako lanetik abiatuta. Testuak ez du zuzeneko arau-izapena, ingurune digitalarekin lotura duten legeak garatzerakoan kontuan izan beharreko eskubideak zehaztu nahi ditu, eta adierazten duenaren arabera, kontua ez da eskubide berriak sortzea, eskubide tradizionalak mundu digitalean ere bideragarriak izan behar dutela baizik.

Sei eskubide-kategoria nagusi barne hartzen ditu, eta horiek, ziurgabetasun- eta arrisku-esparru guztiak barne hartzen dituzte: askatasun-eskubideak, berdintasun-eskubideak, parte-hartze eta espazio publikoa osatzeko eskubideak, lan- eta enpresa-arloko eskubideak, arlo zehatzetako eskubide digitalak eta berme- eta eraginkortasun-eskubideak. 38 eskubide daude jasota bertan.

Gobernantzaren, Berrikuntza Publikoaren eta Gobernu Digitalaren Plan Estrategikoa 2030, 'Ardatz'

Eusko Jaurlaritzak joan den abenduaren 14an onartu du plan estrategikoa hori. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoaren gobernantza, berrikuntza publikoa eta gobernu digitala egituratzeko zeharkako tresna izan nahi du. Plan horrek apustu egin du herritarrei kanal anitzen bidez arreta ematearen eta zerbitzuaren kalitatearen alde. Aldi berean, aurrerapenak proposatzen ditu gobernu digitalaren arloan.

Jasotzen dituen erronken artean nabarmentzekoak dira, Arartekoarentzat duten interesagatik, bitarteko elektronikoen erabilera interesatzen zaienei laguntzea, funtzionario gaituen bidez, eta zerbitzuen eskaintza erabiltzaileen profilerara egokitzea.

Arartekoaren 4/2020 Gomendioaren berri ere ematen da.

Euskadiko ekipamenduari eta zerbitzu elektronikoei buruzko informazioa

EUSTATen Euskadiko Familiei zuzendutako informazioaren gizarteari buruzko azken inkesta 2021ko udazkenean egin zuten eta datuen arabera, Euskadin Internet erabiltzen duten 15 urteko eta gehiagoko pertsonen kopurua biztanleria osoaren % 84,90 baino gehiago da, eta % 2,3 hazi da aurreko urtearekin alderatuta.

Etxeetako IKT ekipamenduari dagokionez, EAEko familien % 74,3k ordenagailu pertsonala dute, eta % 87,4k baino gehiagok Interneterako konexioa dute; beraz, esan daiteke Euskadiko 10 lagunetik ia 9k internet erabiltzen dutela. Interneterako konexioari dagokionez, 2 puntu baino gehiagoko beherakada nabarmendu behar da.

Jarduerarekiko duen loturaren arabera, ikasle ia guztiek (% 99,7) internet erabiltzen dute, eta horien atzetik doa biztanleria landuna (% 98,7); aldiz, ez-aktiboak eta langabeen erdiak baino pixka bat gehiagok (% 65,6) bakarrik erabiltzen dute internet, eta, beraz, arrakala ekonomikoa desparekotasunen kausa potentziala da oraindik ere.

Datuak adin-arrakalaren arabera aztertzen baditugu, gazteen artean % 100 inguru da eta 65 urte eta gehiago dituztenen artean ia % 50 da. Azken ehuneko hori % 7,3 igo da urte batean, eta nahiz eta igoera nabarmena izan, oraindik ere adierazle nabarmena da adin-tarte handia dagoela, izan ere, gainerako adin-taldeetan % 90etik gorako zifrak daude.

Badago genero-arrakala oraindik ere, baina murriztu egin da. Gizonen % 87,2ak erabiltzen du internet, eta emakumeen % 82,8ak. Horrenbestez, 2021eko genero-arrakala portzentajezko 4,4 puntukoa da.

Telefono mugikorrari dagokionez, seme-alabak dituzten familien % 99,8ak baino gehiagok adierazi dute badutela mugikorra; beraz, hura da edozein teknologiatik eta zerbitzu digitalek euskarri duen oinarrizko tresna, eta hark bakarrik gainditzen du erabat ekipamendu- eta erabilera-arrakala oro.

4. Arartekoaren azterlana

Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak. Euskal administrazio publikoetarako aplikazioa

Administrazio publikoa, oso ezarketa-erritmo desberdinekin bada ere, erabakitasunez pasatu da administrazio-prozedurako bere administrazio-jarduera garatzeko eta administrazio-espeditentak izapidetzeko bitarteko telematikoa erabiltzera. Dena den, jarduketa duala sortu da, herritarrek dituzten askotariko bitarteko eta abilezia elektronikoen, teknologien ezarketa-erritmoa parekoa ez izateagatik eta, batez ere, indarreko legeriak administrazio publikoekin harreman elektronikoa izateko betebeharrak ez duten pertsona fisikoen aukera-eskubideagatik. Hasiera batean, aukeratzeko eskubide horrek barne hartzen du **herritar guztiek (Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearen Legearen 14. artikuluan jasotako salbuespenak kenduta) eskubidea dutela erakunde publikoekin harremanak bitarteko elektronikoen bidez edo bitarteko analogikoen bidez izateko**, aipatutako sektore publikoaren jarduketari eta funtzionamenduari buruzko erregelamenduak berretsi du, bitarteko elektronikoen bidez. Hori gorabehera, kontua da herritarren gehiengo nabarmenak harreman fisikoa eta aurrez aurrekoa edo paperezkoa izapidetzea hautatzen jarraitzen duela administrazioarekiko

harremanetan (egindako azterlan enpirikoaren emaitzetan argi eta garbi ikusi da, eta hala ondorioztatzen da EUSTATEk Euskadiko Familiei egindako Informazioaren Gizarteari buruzko Inkestaren datuetatik ere), baina harremanetan jartzeko bi moduak ez lirateke kontrajarri behar eta ez litzateke esan behar batak bestea erabat ordeztzen duela. Izan ere, Arartekoaren azterketatik ondorioztatzen denez, (horren helburuak eta ondorioak txosten honetako IV. kapituluaren kontsulta daitezke), kanal telematikoen erabilerarako trantsizio intentsiboa errazteko beharrezkoa da administrazio elektronikoa modu eraginkorrean eta integralean ezartzeko prozesua bizkortzea, herritarrek barne-estimuluak eduki ditzaten, aurrez aurre edo fisikoki ez ezik bide telematikoa ere harremanetan jartzeko aukera izateko, beharrezko bermeak eta proportzionaltasun egokia edukiko dituztela jakinda.

Horretarako, komenigarria litzateke **administrazioaren eta herritarren arteko harreman-sistema integrala** lortzeko beharrezko ikuspegiari eustea. Sistema horrek sistematikoki txertatuko ditu bai aurrez aurreko ikuspegiak bai ikuspegi digitalak harreman horietan, ahaztu gabe beti irekita egon behar duela aurrez aurreko kanalak eta elkarreragin fisikoa izateko aukerak, eta ez soilik izaera birtualarekin herritarren eta administrazioaren arteko harremanetan.

5. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Arartekoaren pribatutasun-politika

Arartekoak aldiro eguneratzen du erakundeko tratamendu-jardueren erregistroa, tratamendu-jarduera bakoitzaren oinarri juridiko aplikagarriak eta beste alderdi garrantzitsuz batzuk berrikusten ditu, bai eta informazio-klausulak ere.

Zehazki, datuen tratamendua egoki kudeatzeko helburuarekin "Nire Ararteko" izeneko tratamendu-jarduera berri bat sortu da. Antolakuntzaren extranetari lotuta dago Arartekoaren webgune berrian, eta horren bitartez interesdunen sarbidea izango dute erabiltzaileentzako erregistro-zerbitzuetara, lan-eskaintzen kontsultetara eta izen-emateetara eta intereseko dokumentazioaren eta berrien harpidetzara.

Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorren 6. artikulua betetze aldera, tratamendu-jardueren erregistroa berrikusi zen 2021eko azaroaren 15ean azken aldiz, eta hobekuntzak egin dira sistema eguneratu bat eta interesdunen eskubideak bermatzeko sistema bat mantentzea ahalbidetzeko.

Era berean, bertsio eguneratua argitaratu da gardentasun-atarian, Gardentasunari eta gobernu onari buruzko 19/2013 Legearen 6. bis artikuluan xedatutakoarekin bat eginda.

Bilera adinekoen elkarteekin

Arartekoaren laguntzailea eta erakundeko beste arduradun batzuk 2021eko irailean bildu ziren adinekoen elkarteekin (NAGUSILAN, Las Cuatro Torres, EUSKOFEDERPEN eta Demokraziaren Aldeko Erretiratu

eta Pentsiodunen elkarteak). Helburua honako hau zen: administrazioarekin dituzten harreman telematikoa adineko pertsonen hautemandako arazoak jasotzea. Bileran, *Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak* izeneko Arartekoaren azterlaneko ondorioak aurkeztu eta aztertu zituzten. *Euskal administrazio publikoetarako aplikazioa*, bertan, bileran planteatutako zenbait gai jasotzen ziren.

6. Arloko jardueren laburpena

6.1. Herritarrek administrazio publikoaren harremanak izateko dituzten eskubideetan COVID-19ak izandako inpaktua

COVID-19aren hedapena benetako erronka izan da administrazio publikoentzat, eta administrazio publikoa zein bertako langileak egoera oso konplexuetan eta ezezagunetan egon dira. Hilabete hauetan, euskal administrazioek erantzuteko gaitasun egokia edo arazoizkoa izan dute gehienetan. Horrez gain, egiaztatzen da pandemiak digitalizazio prozesua bizkortu duela eta lehenengo mailako tresna bihurtu dela administrazioa ez kolapsatzeko, baina, beharrezkoa da teknologia irisgarria eta erabilerraza izatea, izan ere, erabiltzaileak izan daitezkeen pertsonak askotarikoak dira, eta pertsona horien inguruabar pertsonalak eta ekonomikoak ezberdinak izan daitezke.

Aurretik aipatu bezala, erakunde honen 4/2020 Gomendio Orokorrean xehe-xehe azaldu zen moduan. **Arartekoaren 4/2020 Gomendio Orokorra, 2020ko azaroaren 5koa**. Helburua eta edukiak kapitulu horren 2.1 atalean aztertu dira, eta pandemiak arretarik gabeko eta desberdintasunezko egoerak sortu ahal izan ditu, eta horiek konpondu behar dira. Horretarako, beharrezkoa da euskal administrazio publikoek herritarrekin harremanetan egoteko bitartekoak indartzea, hala, zaurgarritasun teknologikoko egoeretan dauden pertsonen eskubideak kaltetu ditzaketan egoerak saihesteko.

Zorionez, Gomendio Orokorra egin zenetik, administrazio publikoetako aurrez aurreko jarduera berrabiarazi da, beraz, badirudi normaltasunera itzultzen ari garela, eta langile guztiak lanera itzultzen ari direla. Hala ere, kasu batzuetan, langile batzuk aurrez aurrekoa ez den telelanean jarduten dute oraindik ere.

Alde txarreki dagokienez adierazi behar da, aurrez aurreko arreta berrabiarazi ostean, alde aurretik hitzordua eskatu behar zela aurrez aurreko arreta hori jasotzeko. Gomendagarria da, pandemiak eskatzen dituen segurtasun-neurriak betetze aldera eta kalitatezko arreta ahalbidetzeko duen antolaketa egokia ziurtatze aldera, eskusiboki eta modu baztertzailan ezartzen denean, arazoak sor ditzake telefono bidezko arreta-zerbitzua behar bezala hornituta ez badago, edo alde aurreko hitzordu-sistema telematikoki egin behar bada. Hori askotan gertatzen diren arrakala digitaleko egoerengatik da, eta orain arte egiten zen jardueraren zati bat arreta-modalitatez aldatu delako. Horrek zerbitzuen eta

langileen dimentsio berriak ezartzea eskatzen du, eta oso administrazio gutxitan egin da.

6.2. 39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena, eta **203/2021 Errege Dekretua, martxoaren 30ekoa**, zeinak bitarteko elektronikoen bidezko sektore publikoaren jarduna eta funtzionamenduaren Erregelamendua onesten duen, onetsi ondoren (e-administrazioaren eta izapideak *online* egitearen aldeko apustu garbia egiten dute), **gero eta herritar gehiagok helarazi dizkiote kexak Arartekoari**, administrazioekiko **izapide gero eta gehiagotan harreman digitala delako onartutako modalitate bakarra**.

2021eko apiriletik aurrera administrazio publiko guztiek eduki beharko dituzte lege- eta erregelamendu-eskakizun horietan ezarritako beharrezko azpiegitura teknologikoak, zeinak erakunde askok badauzkaten (ezarketa-maila desorekatuarekin bada ere): Sarbide-puntu nagusia, egoitza elektronikoa, erregistro elektronikoro orokorra, ahalordeen erregistroa, gaitutako funtzionarioen erregistroa eta artxibo elektronikoa. Gakoa, nolana ere, honako honetan datza: **tresna eta erremin-ta horiek guztiak administrazioen artean konektatzen dituen elkarreragingarritasun-sistema** bat izatean. Sistema horrek informazioaren, dokumentazioaren eta datuen etengabeko eta elkarrekiko fluxua ahalbidetu behar ditu eta, bestetik, kostuak, errepikapenak, bikoiztasunak eta herritarrentzako zamak saihestu.

Nolana ere, jakitun izan behar dugu administrazio elektronikoko edo digitaleko sistema integral edo holistikoa ezartzeak epe ertain edo luzeko neurri batzuk dakartzala, zeinek harmoniaz konbinatu behar baitituzte alderdi teknologikoetarako ezinbesteko arreta, inbertsio finantzarioak (zeinak handiak izan baitaitezke), prozesuak (izapideak erraztea eta, horrela, zamak murriztea) eta antolaketa eta pertsonen kudeaketa berritzeko neurriak. Gainera, kontuan hartu behar da administrazio digitaleko eredu berriak herritarrei emandako zerbitzuak hobetzean jarri behar duela arreta nagusia une oro.

Euskal administrazio publikoak digitalizatzea legezko eskakizun bat da, baina, aldi berean, premia existentzial bat ere bada, egungo garaian garapen teknologikoak gero eta protagonismo handiagoa hartuko du-eta. Hala, pandemiaren ondoren berreskuratzeko Europar Batasunaren “Next Generation EU” (NGEU) programak 750.000 milioi euroko finantza funtsa du EB berreraikitzeke, eta, bertan, trantsizio ekologikoan eta digitalean inbertsioak egingo dira.

6.3. Arartekoak azterlan bat egin du: *Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak. Euskal administrazio publikoetarako aplikazioa*. Azterlan horrek aurrera egin du honako hauekin batera: pandemiarekin eta azken hilabeteotan administrazio elektronikorekin eta herritarrekin lotutako hainbat tresna estrategiko eta legal onartzearekin batera.

Azterlanaren ondorioen artean (urteko txostenaren IV. kapituluaren aipatzen dira) honako hau nabarmentzen da: bitarteko elektronikoen erabilera sustatzeko trantsizio-estrategia bat definitzeko eta onartzeko beharra, digitalizatu gabeko herritarrei laguntza emango diena, haien posizioa indartu, eskubideak bermatu eta eten digitalaren ondorioz sor daitekeen balizko diskriminazio-foku oro saihestu ahal izateko.



II. kapitula

14

Lana eta
Gizarte Segurantza

1 Arloa kopurutan

Aurten, guztira 12 kexa jaso dira arlo horretan. Txostena itxi zen egunean, honako hau izan zen abenduaren 31n izapidetutako kexen egoera:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	⏸	✘	✓	💬	⏸
21	13	8	-	5	-	3

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. COVID-19 osasun krisia

Pandemiaren ondorioz nabarmenena, COVID-19aren adierazpen klinikoez eta osasun-sistemari planteatutako errokez gain, gure bizimoduan eta bizi-ohituretan eragin duen aldaketa garrantzitsua izan da, zalantzarik gabe. Hala ere, aldaketak egin behar izan dira lan-eremuan ere, besteak beste enpresetan, erakundeetan, ekoizpen-jardueretan, irakaskuntzan eta zerbitzuetan.

COVID-19aren ziozko krisia hasi zenetik, enpleguaren arloko eskumena duten administrazioek ahalegina egin dute, bate-tik, lan-munduan prebentzio-neurri egokienak diseinatu eta hedatzeko, babes psikosoziala barne, eta, bestetik, ahal den neurrian norbere eta besteren konturako langileen zailtasun ekonomikoak arintzeko, beren kontratuak eten direnean edo beren negozioak itxi behar izan dituztenean.

2021aren amaieran pandemiak berriz ere gora egitearen ondorioz ziurgabetasuna eta sektore batzuen gaineko mugak

itzuli direnez, azken hilabeteetan antzeman zitekeen berreskuratze-prozesua eten egin da.

Hala ere, abenduan diru-sarrerak bermatzeko errentaren titularren kopurua gutxitu egin da: 116 pertsona, hots, 2020ko abenduan baino 2.024 gutxiago. Hala, hirugarren hiru hilekoan Euskal Autonomia Erkidegoko langabezia-tasa % 8,9koa izan da, hots, 2010. urtetik egon ez den bezalakoa. (Iturria: EUSTAT).

Iaz bezala, 2021ean hainbat kontsulta eta kexa jaso dira Arartekoaren kontrol-eremutik kanpo geratzen diren erakundeen jarduerarekin lotuta. Horiek guztiak Herriaren Defendatzailerari igorri zaizkio, berau baita Estatuko Administrazioaren jardueren gaineko eskumena duen erakundea.

Halaxe egin da langabeziaren ziozko aparteko prestazioak izapidetzeko zailtasunei buruzko kexekin. Kexa horiek, kasu askotan, aldi baterako enplegu-erregulazioko espedienteen zioz edo Gizarte Segurantzako Institutu Nazionaleko bulegoen funtzionamenduen zioz sortu dira.

Arartekoaren eskumen-eremuan, nabarmentzekoak dira COVID-19aren ondorioz eratorritako aldi baterako enplegu-erregulazioko espedienteen eraginpean dauden langileentzako aparteko laguntzen deialdiaren babespean eskatutako dirulaguntzak ebatzi eta ordaintzeko atzerapenaren ondorioz jasotako kexak. Deialdi hori, zehazki, [Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuko Administrazio Kontseiluak 2020ko uztailaren 8ko bilkuran hartutako Erabakiaren](#) bidez onartu zen (2020-07-27ko EHAA).

Laguntza osagarria da aldi baterako enplegu-erregulazioko espedienteen eraginpean dauden pertsonentzat, 150 euro ordaintzen baitizkie hilean, baldin eta beren lanaldia % 50etik gorakoa bada, eta 100 euro hilean, baldin eta % 50etik beherako lanaldia badute, kotizazio-oinarria urtean 20.000 eurotik beherakoa izanda.

Gaur arte, lau deialdi argitaratu dira, horietatik lehena 2020ko uztail, abuztu eta irailerako.

Erakunde honetan izapidetutako espedienteetako batean, interesdunak laguntzak eskatu zituen lehen hiru deialdietan.

Hala ere, 2020ko urritik 2021eko urtarrilera bitarteko deialdia 2021eko uztailan ebatzi zen, eta 2021eko otsailetik maiatzera bitarteko deialdia urrian oraindik ebatzi gabe zegoen.

Laguntza horiek zaugarritasun-egoeran dauden langileek langabeziaren zioz jasotzen dituzten diru-sarrerak osatzeko ematen direla kontuan hartuta, Arartekoaren ustez eskariak ebatzeko eta ordaintzeko epeak gehiegizkoak dira, eta, ondorioz, Lanbidek neurri egokiak ezarri beharko lituzke epe horiek ahal den neurrian murrizteko.

Halaber, kexa-espedita bat izapidetu zen Lan Ikuskaritzak ustez ez zuelako jarduerarik egin 2021eko urtarrilean erakunde horri aurkeztutako salaketa batean.

Kexagilea tokiko administrazioako langile bat zen. Salatu zuenez, 2020ko urri eta azaroaren artean bere Zerbitzuko buruak hainbat langile deitu zituen bere bulegoan aurrez aurreko lan-bilera bat egiteko, eta pertsona horien artean bazegoen bat osasun-agintariek emandako aginduen arabera bere etxean berrogeialdian egon beharko litzatekeena, bere senarrak COVID-19an positibo eman zuelako eta bera haren harreman estua zelako.

Baiezta zuenez, ondoren zerbitzu horretako buruak harreman pertsonala izan zuen gainerako langileekin. Interesduna bere amarekin bizi da, hots, II. mailako mendetasuna duen pertsona nagusi batekin. Beraz, pandemiaren ondorioen aurrean zaugarritasun handieneko talde bateko kidea du ama.

Lan Ikuskaritzan salaketa egokia jarri ostean, bere esana frogatzeko hainbat proposamen egin zituen: batetik, gainerako langileei lekukotza hartzeko aukera, eta, bestetik, giza baliabideen zerbitzuari langile horren 2020. urteko urritik azarora bitarteko alta medikoen eta bajen parteak, edo, hala bada, gorkio, lanera huts egindako egunen egiaztagiriak eskatzeko aukera.

Lan Ikuskaritzaren erantzunean, kexagileari jakinarazitako horretan, honako hau adierazi zen: *“con fecha 01/03/2021, en horario de mañana, se efectuó visita a las instalaciones del Servicio XXXXXX, a fin de comprobar las irregularidades señaladas, manteniéndose entrevista con el Director del centro, quien preguntado por los hechos expuestos señala que no ha habido trabajadores afectados por COVID-19. (...) Al término de la visita se cita de comparecencia a la empresa para que aporte al funcionario actuante el Plan de contingencia protección frente COVID-19 (CORONAVIRUS) del centro de trabajo visitado y relación de trabajadores que han sido baja de IT por CORONAVIRUS desde el 01/10/2020.”*

Por parte de la Administración se informa de que ‘En relación a número de situaciones de Incapacidad Temporal por coronavirus entre el personal de oficinas desde el 1 de octubre de 2020 hasta hoy, indica que no han tenido ningún caso entre el citado personal.’”

Hori ikusita, Arartekoaren ustez zentroko zuzendariarekin eta enpresako prebentzio-zerbitzu propioako teknikariarekin egindako elkarrizketek (teknikariaren esanetan, aipatutako aldi horretan enpresan ez zen aldi baterako ezintasunen

ondoriozko egoerarik egon) ikerketa-jarduera nahikoa eta zentzuzkoa osatzen dute. Gainera, Lan Ikuskaritzak bere burua eskaini zuen, jakinarazpen horretan bertan, plantillaren segurtasunari eragiten dioten gai horiek Segurtasun eta Osasun Batzordean eta Prebentzio Zerbitzuan azal daitezten, prebentzioko ordezkarien bidez, horien bileran jorratzeko, eta, COVID-19aren aurrean segurtasunaren arloko arau-hausteak daudela antzemanaz gero, berriz ere Ikuskaritzara jotzeko eta jarduera ikuskatzaileak eskatzeko, bidezkoak diren zehapenak barne.

2.2. Administrazio prozedura eta administrazioaren funtzionamendua

Atal honetan, Lanbidek enplegarritasuna hobetzeko eta laneratzea sustatzeko asmoz urtero eskaintzen dituen profesionaltasun-ikastaroen garapenarekin lotuta jaso ditugun kexak aipatu ditzakegu.

Bi lerro bereizitan programatuta daude: bat lehenetasunez langabezia dauden pertsonen zuzenduta (horietako askok kontratazio-konpromisoa daukate) eta bestea lehenetasunez landun pertsonen zuzenduta.

Ikastaro guztiak doakoak dira erabat eta baldintza bakarra da Lanbiden izena emanda egotea (langabezia izanez gero) eta egin nahi den ikastaroko baldintzak betetzea. Lortzen diren ziurtagiriak tokiko administrazioaren eremuan kualifikazio profesionalak ofizialki egiaztatzeko tresnak dira. Ziurtagiri horiek ofizialak eta baliozkoak dira Estatu osoan. Hala, lan-jarduera bat garatzeko gaitasun profesionalak eskuratu direla egiaztatzen dute.

Jasotako kexetako batean, interesdunak honako hau azaldu zuen: 2020ko martxoaren 2an, “pertsonen etxean arreta sozio-sanitarioa emateko titulua” eskuratzeko ikastaroa hasi zuen, [Gurutze Gorriak](#) emandakoa. Ikastaroa 2020ko ekainaren 26an amaitu behar zen, baina COVID-19aren ziozko osasun-egoeraren ondorioz 2020ko abenduan amaitu zen.

Ikastaroa amaitzean, interesdunak prestakuntza-praktikak egin zituen Gurutze Gorriak horretarako zehaztu zuen zentroan, baina, adierazi zuenez, 2021eko urrira arte, bere tutoreari hainbat eskari egin ostean, ez zitzaizkion azken kalifikazioak eman. Kalifikazio horien emaitza “ez-gai” izan zen.

Kexagileak azaldu duenez, ez zuen praktiketako aldia gainditu, bere tutorea ez zelako inplikatu. Baieztatutakoaren arabera, azken kalifikazio horren ondorioz ezin du lortu jasotako prestakuntza egiaztatzen duen titulua.

Hala ere, argitu beharra dago profesionaltasun-ziurtagiri bat osatzen duten modulu guztiak osatu ez dituzten pertsonen aukera dutela prestakuntza-prozesu baten bidez gainditu dituzten eskumen-unitateak metatzen dituen egiaztagiri partziala eskatzeko.

3. Arau- eta gizarte-testuingurua

2030erako Enpleguaren Euskal Estrategiak “Euskal Enplegu Sistemaren Legea” egiteko prozedura aipatzen du bere proiektu traktoreen artean. Legeak berariaz arautu beharko ditu Euskal Autonomia Erkidegoan enplegu-politikak planifikatu eta garatzeko aukera emango duten egiturak eta tresnak.

Arartekoak, Enplegu Foroaren kide den aldetik, hura egiteko lan-prozesu komunean parte hartu du, Euskal Autonomia Erkidegoko enpleguaren ekosistemako hainbat agenterekin batera.

2021. urtean eremu honetarako onartutako xedapen interesgarriak:

- [AGINDUA, 2021eko ekainaren 29koa, Jaurlaritzako bigarren lehendakariorde eta Lan eta Enpleguko sailburuarena](#), gizarte-ekonomiaren arloko prestakuntzarako laguntzak arautzen dituena eta laguntzetarako deialdia egiten duena.
- [Ebazpena, 2021eko uztailaren 14koa, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuko zuzendari nagusiarena](#), zeinaren bidez argitaratzen baita COVID-19aren ondorioz ezarritako aldi baterako enplegu-erregulazioko espedienteen eragina jasan duten langileentzako ohiz kanpoko laguntzen laugarren deialdia.
- [Agindua, 2021eko irailaren 1ekoa, Jaurlaritzako bigarren lehendakariorde eta Lan eta Enpleguko sailburuarena](#), zeinaren bidez iragartzen eta arautzen baita Euskal Autonomia Erkidegoan ordezkariak duten erakunde sindikalei dirulaguntzak emateko deialdia.
- [2021-2022 diru-laguntzen deialdia. Enplegu-zentroen jarduerak garatzeko laguntza.](#)

4. Arloko jardueren laburpena

Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalaren 23. artikulua lan egiteko eskubidea aitortzen du. Eskubide hori giza duintasunaren berezko parte zatiezina da, eta, era berean, funtsezkoa da beste giza eskubide batzuk gauzatzeko.

Adierazpen orokor horrek berekin dakartza beste hauek izateko eskubidea ere:

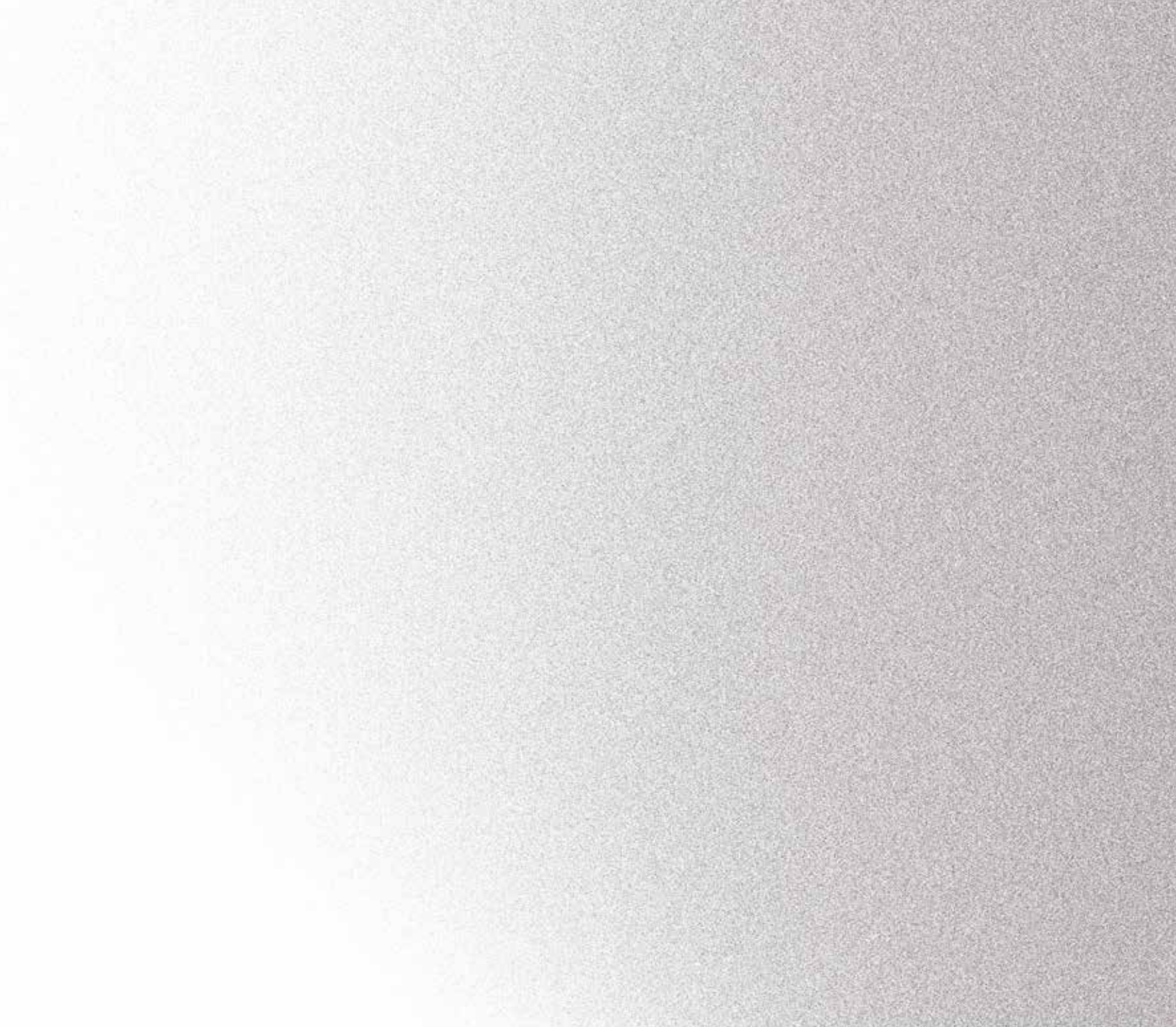
- Lan-baldintza duinak.
- Askatasunez aukeratu eta onartutako lana.
- Ordainsari egokia.
- Lanaldia mugatua eta ordaindutako atsedenaldiak.
- Ordainsari berdina balio bereko lanagatik.
- Tratu-berdintasuna.
- Lan-baldintza seguruak eta higienikoak.

Eskubide horiek errespetatu eta garatzea ezinbestekoa da gizarte-estatu batentzat. Ondorioz, enpleguaren gaineko eskumena duten administrazioek COVID-19aren pandemiaren ondorioz ezartzen dituzten lege-erreforma eta neurri guztien helburua izan behar da lanerako eskubidea bermatzea, eta, halaber, desberdintasunaren eta gizarte-bazterketaren mailak areagotzeko arriskua arintzea. Horretarako, bereziki erreparatu beharko zaio krisiaren eragin gehien jasan duten kolektiboak babesteari.

Horrenbestez, beharrezkoa eta komenigarria da pandemiak langileengan (izan norbere edo besteren konturakoak) sortu dituen eragin ekonomiko negatiboak konpentsatzeko mekanismoak luzatzea.

Horrez gain, neurri horiek ahalegindu behar dira langileak babesten beren lanpostuetan. Bereziki garrantzitsua da hori osasun-zerbitzuetan lan egiten dutenentzat, pandemia honen aurreko lehen lerroan baitaude eta zerbitzua ematen jarraitzen baitute, haientzako eta haien familientzako arrisku pertsonalak gorabehera.

[Lanaren Nazioarteko Erakundearen Behatokiaren](#) arabera, txertaketa-prozesuan erregistratutako aurrerapenak funtsezkoak dira ekonomia berreskuratzen laguntzeko. Egiaztatu denez, txertoak oso eraginkorrak dira COVID-19 sintomatiakoaren aurrean babesteko, eta, bereziki, ospitaleratzeak eta heriotzak saihesteko. Babes horrek ekonomia suspertzen laguntzen du, horri esker osasun publikoa mugatzen duten neurri malguagoak ezarri ahal baitira eta jokabide-irizpide bi-gunagoak finkatu.





II. kapitula

15

Hirigintza eta
lurralde antolamendua

1. Arloa kopurutan

Hirigintza eta lurralde antolamenduaren arloak euskal botere publikoen jardunari lotutako erreklamazioak hartzen ditu barne. Honako hauetan esku hartzen dute botere publikoek: herri eta hirietako lurralde antolamenduan, lurzoruaren hirigintza-eraldaketako prozesuetan, hura urbanizatuz eta eraikiz, eta hirigintza legeria zaindu eta babesteko lanetan.

2021ean hirigintzaren eta lurralde antolamenduaren arloan jasotako kexak 101 izan dira guztira, hau da, aurkeztu diren erreklamazio guztien %4,09. Horiek guztiak toki-erakundee-kin izapidetu dira:

Azpi-arloei erreparatzen badiegu:

• Hirigintzako diziplina	64
• Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa.....	14
• Hirigintza arloko informazioa jaso ahal izatea	8
• Hirigintzako kudeaketa.....	8
• Irisgarritasuna.....	5
• Lurralde antolamendua	1
• Beste alderdi batzuk	1

Arlo honetan jarritako kexen izapidetze-egoerari eta emaitzari dagokienez:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
126	20	106	48	20	27	11

Erreklamazio gehienek erreferentzia egiten diote hirigintzako legezkotasuna babestera bideratutako ahalmen publikoak erabiltzeari, hirigintzako araudia urratzeari buruzko salaketei erantzun ez izateari. Kasu gehienetan, administrazioaren jarduerarik eza Arartekoan kexa izapidetu eta gero konpondu da. Beste kasu batzuetan, Arartekoak esku hartzeko eskaera egin da, administrazio publikoei gogorarazteko aurkeztutako salaketei erantzuteko betebeharra dutela. Beste kexa batzuek udal administrazioen betebeharrari daude lotuta, hain zuzen ere, jabeei higiezinak edo lursailak kontserba ditzaten eskatzekoari.

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Hirigintzako salaketei erantzun eraginkorra emateko betebeharra

Arlo honetako jarduketa nagusia hirigintza-diziplinako ahalak erabiltzeko eskaerei toki-administrazio eskudunek erantzunik ez ematea planteatzen duten erreklamazioei buruzkoa da.

Aipatzekoa da Arartekoari egindako kexa bat, [Lezoko Udalak](#) udal-lizentziarik gabe bere jabetzan eraikitako teilape bat eraistea agintzen zuen udal-errekerimendua betearazteko aurkeztutako salaketa baten aurrean emandako erantzun faltagatik. Lezoko Udalak, ebazpen baten bidez, adierazi zuen baserrian teilape bat eraikitzeak ez zuela manuzko lizentziarik eta Lezoko Hiri Antolamenduko Plan Orokorraren indarreko antolamenduarekin bateraezina zela. Ebazpen horretan, halaber, teilapea eraisteko agindua eman zen, jakinarazpena jaso eta hilabeteko epean. Erreklamazioaren xedea eta Lezoko Udalak egindako jarduketak aztertu ondoren, Arartekoak, [2020ko abenduaren 18ko Ebazpean](#) Lezoko Udalarri gomendatzen dio ahalik eta lasterren ebaztea, berariaz eta arrazoituta, aurkeztutako salaketa, teilapea eraisteko agintzen zuen udal-errekerimendua betearazteko. Lezoko Udalak Arartekoaren gomendioa onartu du eta hirigintzaren legezkotasuna berrezartzeko betebeharra adierazi du.

2.2. Etxebizitza baten segurtasun-baldintzak bermatzeko exekuzio-aginduak

Beste batean, Bilboko etxebizitza baten jabea zen pertsona bat Arartekoaren aurrean kexatu zen [Bilboko Udalak](#) instalazio elektrikoa konpontzea eskatzeko erabakitako betearazpen-agindu baten edukiagatik. Kexagilea ez zeterren bat exekuzio-aginduaren edukiarekin, gehiegizkoa eta astuna iruditzen baitzitzaion etxebizitzaren jabe gisa zituen betebeharrak dagokienez, instalazio elektrikoaren aldaketa-buletina aurkezteko eskatzen baitzioten.

Kasu horretan, Arartekoak gogoeta batzuk helarazi zizkion Bilboko Udalari, eta gogorarazi zion egikaritze-aginduek bat etorri behar dutela, proportzionalak eta beharrezkoak izan behar dutela hirigintza-helburuarekin, [Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legeak](#) jasotzen dituen eraikinetan segurtasun-, osasungarritasun-, apaindura- eta dekorazio-baldintza egokiak bermatzeko.

Hirigintza-diziplinaren esparruan, eraikinen jabeek segurtasun-baldintza onetan kontserbatu behar dituzte eraikinak, osasungarritasunari eta apaindura publikoari dagokienez arriskuak saihesteko eta ez jartzeko arriskuan pertsonak eta gauzak. Horrela, EAEko hirigintza-legeriak [Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko Legearen \(2/2006, ekainaren 30ekoa\)](#) 199. artikulua bidez arautzen du kontu hori. Jabeek “segurtasun, osasun, begirune eta apaintasun publikoko egoera onean” eduki behar dituzte eraikinak. Manu horren arabera, bizigarritasunerako eta erabilera eragingarriko eskatutako baldintzetan edukitzeko horiek, kontserbatzeko eta birgaitzeko beharrezkoak diren mantentze-lanak eta obrak egin behar dituzte jabeek.

Nolanahi ere, legeria horren bidez ezarritako betearazpen-aginduek printzipio jakin batzuk errespetatu behar dituzte, hala nola proportzionaltasun-printzipioa, esku-hartze txikiaren printzipioa eta kongruentziarena. Horrela, betearazpen-aginduek duten helburuarekiko proportzioa gorde behar dute, eta kongruenteak izan behar dira horiek justifikatzeko arrazoiekin, eta beti aukeratu behar dira da norbanakoaren borondatea gutxien murriztuko duen hori.

Honela, herri-administrazioek kontserbazio-xede horretarako behar-beharrezko lanak agindu behar dituzte, banakoaren askatasuna gutxien murriztuko duten edukia eta bidea aukeratuz. Kontua ez da irtenbide tekniko hoberenari edo material eraginkorrenei buruzko eraikuntza pedagogia egitea, izan ere, agindua legezko betebeharrak bat zorrotz betetzen dela bultzatzera bideratuta egon behar baita.

2.3. Etxebizitza baten segurtasun-baldintzak bermatzeko exekuzio-aginduak

Beste erreklamazio batean, [Bakioko Udalaren](#) jarduketa planteatu da, lur-jausiek eragindako jabetza pribatu baten inguruko mendi-hegal baten ezegonkortasun-egoera dela eta.

Horri dagokionez, aipatu beharra dago Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiak, bere jabetzako azaleko esparruaren barruan, hainbat erabakitan aitortu duela jabetzak hegal ezegonkor bat gorde behar duela hirigintzako betearazpen aginduen bidez.

Azpiarratu behar da udal-administrazioak eskumen eta ahalmen ukazina duela bere jabeek legez eska dakizkiekeen kontserbazio- eta mantentze-eginbeharrak betetzea eskatzeko emandako betearazpen-aginduak betetzen direla bermatzeko, dagokion administrazio-espeditentaren bidez. Hirigintza-betebeharrak hori objektiboa eta erreala da, eta lur-sailaren jabeak dagokio. Dagokion erantzukizuna finkatzea, edo jabetzaren gaineko beste edozein auzi, kontu pribatuak dira eta ohiko justizia epaitegietan ebatzi behar dira, salbu eta Udalak eskaturikoa alde aurreko udal-jarduketaren ondorioa bada. Era berean, berdintasun-arrazoiengatik, betebeharrak hori moderatu egin ahal da arriskua zuzenean hirugarren batek eragingo balu. Kontuan izan behar da betearazpen-agindu bat barne hartzen duen administrazio-ebazpena behar bezala arrazoituta egon behar dela, horren harira egindako txosten tekniko eta juridikoak oinarri hartuta; azken horiek aginduaren testuan txertatu behar dira.

Edonola ere, Arartekoak Bakioko Udalari gogorarazi dio ukitutako lursailen segurtasuna bermatzeko, gauzatzeke dauden administrazio-baliabideak ebazteko eta interesdunei hortik erarortzen diren jarduketak berri emateko eskatzen diren hirigintza-jarduketak bultzatzen jarraitu behar duela.

2.4. Hirigintzako informazioa eta agiriak eskuratzeko eskubidea

Herritarrek behin baino gehiagotan planteatu izan dionte erakunde honi hirigintza-dokumentazioa eskuratzeko eskaerei erantzunik ez ematea. Administrazioetan dagoen informazioa edo dokumentazioa eskuratzeari dagokionez, Arartekoak Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearen [urriaren 1eko 39/2015 Legearen](#) 13. artikuluan eta Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko [abenduaren 9ko 19/2013 Legearen](#) ezarritakoa gogorarazi die eragindako administrazioei. Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea administrazio horren esku dauden eta bere eginkizunak betetzeko egin edo eskuratu diren dokumentuei aplikatu behar zaie, edozein formatu edo euskarritan daudela ere. Informaziorako eskubide horrek berekin dakar dokumentazioaren kopiak lortzeko eskubidea. Eskubide honen mugei dagokienez, abenduaren 9ko 19/2013 Legearen 18.1. artikuluan informazio eskaerak ez onartzeko hainbat arrazoi daude jasota. Auzitegi Gorenaren jurisprudentziak adierazten duenez, informazioa eskuratzeko

eskubidearen legezko arauketak nahitaez garamatza zorrotz, baina ez horietara mugatuta, interpretatzera bai 19/2013 Legearen 14.1. artikuluan jasotako eskubide horren mugak bai 18.1. artikuluan informazio eskaera horiek ez onartzeko jasotako kausak. Oro har, eskubidea dago administrazio espediente batean jasotako dokumentazioa eskuratzeko, salbu eta premiazko arrazoiengatik behar bezala justifikatuta gelditzen bada beste eskubide batzuekin gatazka dagoe-la, adibidez, jabetza intelektualaren eskubidea edo datu pertsonalak babesteko eskubidea. Edonola ere, gehienez ere hilabeteko epean, informazioa eskuratzeko eskaerari buruz arrazoiutako ebazpena eman beharko da nahitaez, eta bertan eskatutako informazioa eman beharko da, edo eskatzaileari zehazki esan beharko zaio zergatik ez den informazio hori emango. Administrazio ebazpen horrek kontuan hartu behar du [Informazio Publikorako Sarbiderako Euskal Batzordean](#) erreklamazio bat jartzeko aukera.

2.5. Tokiko zuzkidura publikoetarako lurzoru-partzelen hirigintza-desjabetzea

Arartekoak, kexa batean sortutako arazoaren haritik, ofiziozko jarduketa hasi zuen, [Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legean](#) aurreikusitako prozedura baten balorazioa egite aldera; aipatutako prozedura, hain justu ere, jarduketa integratuei atxiki gabeko tokiko zuzkidura publikoetarako partzelen hirigintza desjabetzea eskatzeko prozedura zen.

Hain zuzen ere, planteatu zenez, tokiko zuzkiduretarako lurzoruak hirigintza desjabetzearen bitartez lortzeko udal administrazioak jarduerarik egiten ez badu, legeak aginduta desjabetzeko bermea berriaz gehitu beharko lukete udal-administrazioek (2/2006 Legearen 186.4. artikuluan xedatu zena), zuzkidura orokorren sarearen kasuan.

Arartekoa [Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailer](#)a zuzendu da, Euskal Autonomia Erkidegoko hirigintza-araudia aldatzeko aukerari buruz duen balorazioa ezagutzeko. Sailak txosten bat helarazi dio Arartekoari, eta adierazi dio ez datorrela bat aldaketa hori sustatzeko aukerarekin; izan ere, ez litzateke administrazioaren jarduerarik ezaren kasua izango, legearen aginduz desjabetzea salbuespena baita euskal legegileak jarduketa integratuei atxikita ez dauden sistema orokorren sareko zuzkidura publikoetara bideratutako lurzoruaren kasuari soilik aplikatzea erabaki duen arau orokorrekiko.

Arartekoak, bidalitako balorazioak ikusita, egokitzen jo du zenbait gogoeta helaraztea Sailari, Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legearen 186.4 artikuluan aurreikusitako legearen aginduz nahitaezko desjabetze-prozeduraren tratu-desberdintasuna justifikatu beharri buruz. Izan ere, lege horrek bermatzen du, planen nahitaezotasun-printzipioa aplikatuz, hiri-lurzoruaren jabeek legearen aginduzko desjabetzearen bermeari heltzeko aukera izan beharko luketela, zuzkidura publikoak (tokian tokikoak zein orokorrak), lortzean administrazioaren jarduerarik ezari aurre egiteko.

2.6. Udalaren esku-hartzea, ituntze-batzarren hirigintza-betebeharrak betetzen direla bermatzeko

Kexa batzuetan udalaren esku-hartzea planteatu da, hirigintza-kudeaketarako eraturako ituntze-batzarrei eskatzeko bete gabe dauden hirigintza-betebeharrak bete ditzatela.

Lehenik eta behin, abiapuntutzat hartu behar da hirigintza funtzio publiko bat dela, zeinaren xedea baita lurzoruaren hirigintza-antolamendua, ikuskapena eta kontrola, eta, hala dagokionean, exekuzioa, hirigintza-eraldaketaren bidez, urbanizazio- eta eraikuntza-obra baliatuta. Definitutako egikaritze-unitateen hirigintza-garapenerako, udalek hirigintzako legerian baimendutako jarduketa-sistemetako bat aukeratu ahal dute. Sistema horiek egikaritze publikokoak (lankidetzeta-sistema eta nahitaezko desjabetzearen sistema) izan daitezke, edo egikaritze pribatuko araubidekoak, administrazio-emakidaren bidez (eragile urbanizatzailearen sistema edo ituntze-sistema).

Ituntze-sistema erabiltzeko, egikaritze-unitate bakoitzean sartutako lurzoruaren jabe gehienek izan behar dute ekimena hirigintza-kudeaketan. Jabe horiek ituntze-batzarrak eratzen dituzte, nortasun juridiko propioa eta jarduteko gaitasun osoa dituztenak, bai eta, era berean, administrazio-izaera ere. Ituntze-batzarren izaera autonomoak ez dakar, inola ere, toki-administrazio jardulearekiko independentea izatea. Ezin da ahaztu ituntze-batzarrek egikaritzen dituzten hirigintzako eskumenak modu delegatuan egikaritzen direla udal-administrazioari dagokionez, hura baita hirigintzako funtzio publikoaren titularra.

Hirigintzako ahalmen horren titular diren heinean, udalek bermatu beharko dute ituntze-batzarren eta batzarkideen jarduketak onartutako ituntze-proiektuaren bidez agindutako urbanizatzeko-eginkizuna betetzen duela. Ildo horretan, udal-administrazioak egikaritze utziezineko eskumen eta ahalmenak dituzte hirigintzako eskubideak eta betebeharrak Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko Legean araututakoaren arabera betetzen direla bermatzeko.

Alde batetik, hirigintza-intereseko erakunde horien gobernantza ez zaie arrotza udal-administrazioei; izan ere, jasota dagoenez, [Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legearen](#) 162.2 artikulua arautzen du udal-ordezkarri bat ituntze-batzarreko zuzendaritza-organoko kide izatea.

Bestalde, Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legearen 162. artikulua hirugarren paragrafoak hirigintzako funtzio publikoak kontrolatzeko eta gainbegiratzeko beste mekanismo bat ere badu, "*Hitzarmen-batzarren erabakien aurka, gorako errekurtsua jarri ahal izango da udalaren aurrean*". Horri dagokionez, ituntze-batzarren aurrean formalizatutako erreklamazioei emandako erantzunen kontra edo isiltasunaren kontra, legediak udalean gorako administrazio-errekurtsua jartzeko eskubidea jaso du.

Aurkeztutako erreklamazioetan, Arartekoak udalei gogorarazi die udalak hitzarmen-batzorde horien hirigintza-betebeharrak betetzen direla ikuskatzeko betebeharra duela; besteak beste, ordaintzeke dauden kalte-ordainak birpartzelazioaren likidazio-kontuan ordaintzea. Kontrol-ahalmen horien

barruan, udalak hitzarmen-batzarreko kide gisa esku har dezake, edo, ituntze-batzarrean berriaz erreklamatu ondoren, aurkeztutako gora jotzeko errekurtoa ebatziz.

2.7. Herri-administrazio eskudunen jarduna, kultura-intereseko ondasunen kontserbazioa behar bezala bermatzeko

2019ko maiatzaren 21etik indarrean dagoen [Euskal Kultura Ondareari buruzko maiatzaren 9ko 6/2019 Legearen](#) 12. artikulua ezartzen duenez, babes bereziko eta babes ertaineko kategoriako kultura-ondasunak deklaratzeko, [Kultura eta Hizkuntza Politika Sailak](#) deklarazio-espeditentea ireki behar du. Prozedura ofizioz abiarazten da beti, bai ekimen propiogatik, bai beste organo eta administrazio batzuek eskatuta, edo edozein pertsona fisiko edo juridikok eskatuta. Interesdunek prozedura abiarazteko eskatzen badute, administrazioak eskaera ebatzi eta hiru hilabeteko epean jakinarazi beharko du espeditentea hastea bidezkoa den ala ez.

Bestalde, Euskal Kultura Ondareari buruzko maiatzaren 9ko 6/2019 Legearen 8. artikulua babes-kategoria espezifiko bat aurreikusi du, oinarriko babes-araubidea, baldin eta higiezinak “*udal hirigintza-plangintzako dokumentuetako katalogoetan sartuta dauden ondasunetatik abiatuta arauz zehazten diren*” kultura-balioak betetzen badituzte. Xedapen hori Euskal Kultura Ondareari buruzko maiatzaren 9ko 6/2019 Legearen 21. artikuluan aurreikusitakoaren arabera interpretatu behar da; izan ere, artikulua horren arabera, ondasun higiezin bat oinarriko babeseko kultura-ondasun deklaratzeko udal hirigintza-plangintzan indarrean dauden dokumentuen katalogoetan sartzeagatik. Xede horrekin, Eusko Jaurlaritzako hirigintza arloko sail eskudunak kultura ondarearen arloko sail eskudunari udaleko hirigintzako planigintza onartzeko ebazpenen berri emango dio.

Bestalde, 6/2019 Legearen 24. artikulua Oinarriko Babesa duten Kultura Ondasunen EAEko Erregistroa sortu du eta, nolana ere, Eusko Jaurlaritzako Kultura eta Hizkuntza Politikaren Sailaren esku uzten du haren kudeaketa, haren antolaketa eta funtzionamendua erregelamendu bidezko garapeneren bidez ezartzeko. Bigarren xedapen iragankorrean, Oinarriko Babeserako Kultura Ondasunen EAEko Erregistroa sortze aldera, Legeak zehazten du Eusko Jaurlaritzan hirigintzaren arloko eskumena duen sailak indarrean dauden udal hirigintza-dokumentuen katalogoak helaraziko dizkio-larri Eusko Jaurlaritzan kultura-ondarearen arloko eskumena duen sailari, legea indarrean sartzen denean.

Agindu horien hitzez hitzeko interpretazioan oinarrituta, oinarriko babeseko kultura-ondasunen izaera *ex lege* gertatzen da udal-katalogoan sartzea jasotzen duen hirigintza-plangintza onartzen den ulean. Hala eta guztiz ere, Legeak ezartzen du deklarazioa Oinarriko Babeserako Kultura Ondasunen EAEko Erregistroan sartu beharko dela, kudeaketa aurrera eramateko.

Horri dagokionez, gogoratu behar da, 6/2019 Legea indarrean sartu zenetik bi urte baino gehiago igaro diren arren, ez dela dagokion erregelamendu-garapenik egin.

3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Arartekoak agerraldia egin du [Eusko Legebiltzarreko](#) Era-kunde, Gobernantza Publiko eta Segurtasun Batzordean, 2021eko urriaren 4an, Euskal Autonomia Erkidegoko kultura eta erlijio-aniztasuneko leku edo zentroak izapidetzen ari den lege-proiektuari buruzko ekarpenak egiteko.

Agerraldi horretan, Arartekoak zenbait printzipio azaldu ditu hirigintza-antolamenduan erlijio-aniztasuna egoki kudeatzeko.

- Berdintasun-printzipioa eta diskriminaziorik ezaren printzipioa kultura-entzuen hirigintza-antolamenduan. Erlijio-entzuen hirigintza-antolamenduak, lege-proiektuaren 2. artikuluan berriaz jasotzen den bezala, erlijio-konfesioen arteko tratu-berdintasunean eta diskriminazioa saihestuz benetan gauzatzen direla bermatzera bideratuta egon behar du.
- Hirigintza-antolamenduko erabakiak behar bezala arautzeko printzipioa. Administrazio-prozeduraren legerian jasotako printzipio hori oinarri hartuta, hirigintza-antolamenduko erabakiak premia-, eraginkortasun- eta proportzionaltasun-printzipioen arabera hartu behar dira.
- Garapen iraunkorraren eta gizarte-kohesioaren printzipioa. Hirigintzaren eremuan, botere publikoek lurzorua erabilera interes orokorraren babesekin lotzeko agindua dute, eta hori, besteak beste, garapen iraunkorraren printzipioarekin eta gizarte-kohesioaren printzipioarekin lotzen da. Horri dagokionez, “hirirako eskubidea” deritzona aipatu behar da. Herritarren eskubide horrek bermatzen du, baldintza berdinetan, hiri-ingurune iraunkor baterako eta beste eskubide batzuk baliatzeko behar diren ekipamendu eta zuzkiduretarako irispidea izatea, kasu honetan erlijio-askatasuna egikaritzea bezala.
- Herritarren partaidetzaren printzipioa. Printzipio horrek herritarrek parte hartzeko formula aurreratuak aipatzen ditu, hirigintzako legeriak sartzen baititu kultura-entzuen berriak irekitzearen ondoriozko gizarte-gatazkak prebenitzeko baliagarriak diren hirigintza-antolamenduko planak egiterakoan.

Azken balorazioan, Arartekoak adierazi zuen erlijio-aniztasunaren kudeaketa publikoa gero eta premia handiagoa eta premia-entzueko dela. Izan ere, azken batean, erlijio-aniztasuna Euskadin ere gertakari sozial ukaezina da gaur egun. Erlijio-aniztasunaren eremu horretan, hain zuzen ere, euskal botere publikoek neurri positiboak hartu behar dituzte erlijio-askatasuna askatasunez erabiltzen dela bermatzeko, bai alderdi indibidualen, kultura-entzuen praktikatzeko, bai alderdi kolektiboen, eta, horretarako, erlijio-askatasuna gauzatzeko espazioak ireki behar dituzte.

4. Arloko jardueren laburpena

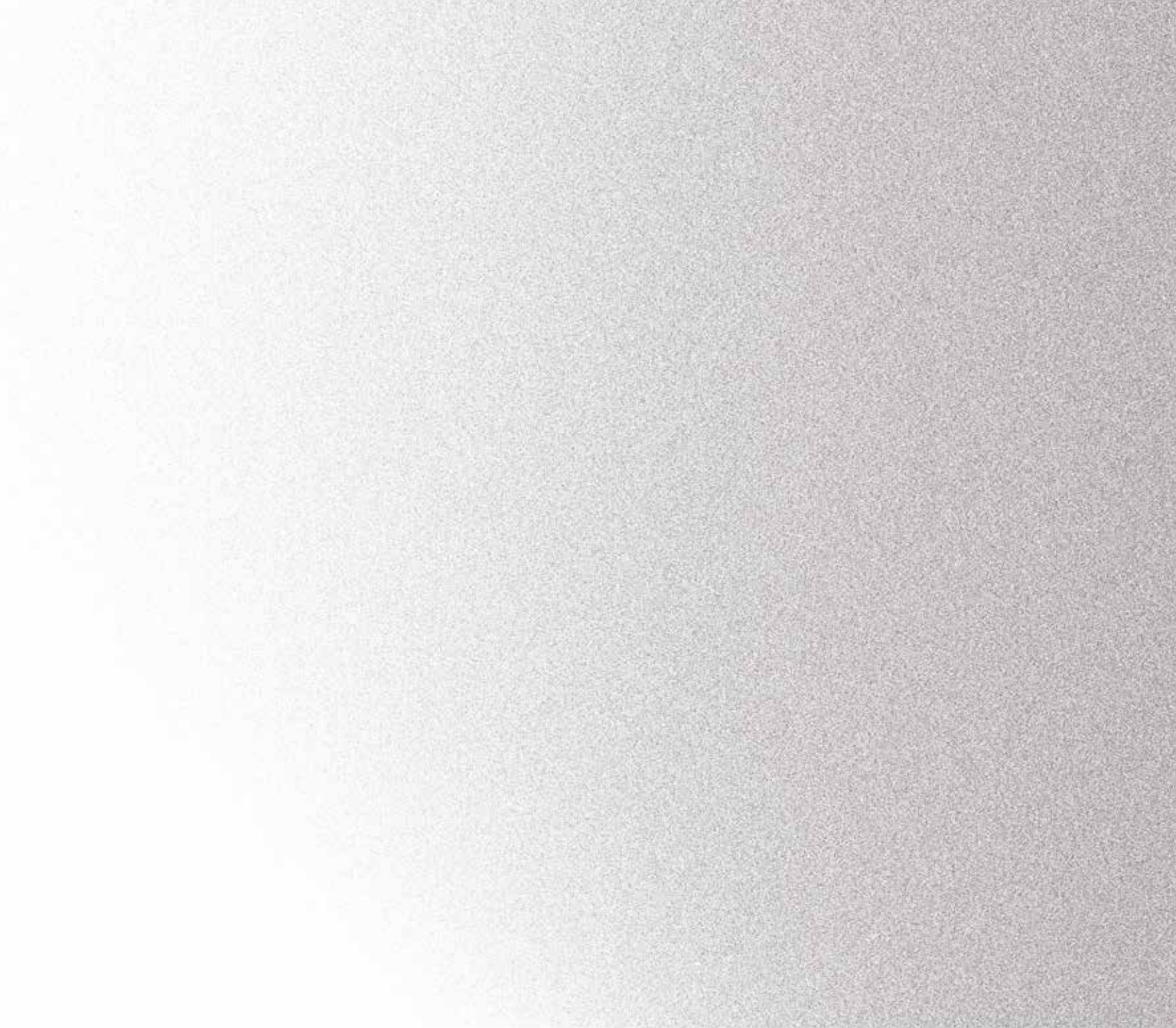
Hirigintzaren arloan, gogoratu behar da udal-administrazioek hirigintza-diziplinako eskumenak nahitaez erabili behar dituztela. Agintari eta funtzionarioak behartuta daude [Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legeak](#) jasotako ahal horiek gauzatze aldera ezarritako prozedurak abiaraztera eta izapidetzera, kasuan-kasuan aurreikusitako epean. Horrela, hirigintza-salaketan kasuan, udal-administrazio eskudunek dagokion erantzuna eman behar dute, dagokion administrazio-espeditari jarraituz. Eredu honetan aitortutako ekintza publikoak berekin dakar alderdi interesdunei udalaren esku-hartzearen artxiboaren berri emateko betebeharrak, kasu bakoitzean dagozkion ekintzak eta errekurtsioak gauzatzeko. Lursail partikularren kontserbazio txarraren inguruko salaketan kasuan, udal administrazioak eskumen xedaezina du lursail pribatuen osasungarritasun, higiene, segurtasun eta apaindura publikoko beharrezko baldintzak betearazten direla bermatzeko, Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legean aurreikusitako dagokion administrazio espeditarearen bidez.

Komeni da hirigintza-espeditateetan dagoen dokumentazioa eskuratzeko eskubidearen ondoriozko betebeharrak gogoratzea. Dokumentazioa eskuratzeko eskubidea arau orokorra da, premiazko arrazoiengatik behar bezala justifikatuta ez badago beste eskubide batzuekin gatazka dagoela, esaterako, datu pertsonalak babestekoarekin. Eskaera bat

edukitzean, ezinbestekoa da eskaera gehienez ere hilabete-ko epearen barruan modu justifikatuan ebatzea. Ebazpenak eskatutako informazioa eman behar du, edo, bestela, eskatzaileari hura ez emateko arrazoi zehatzak helarazi behar dizkio. Administrazio ebazpen horrek kontuan hartu behar du [Informazio Publikorako Sarbiderako Euskal Batzordean](#) errekamazio bat jartzeko aukera.

Azpimarratu behar da udal-administrazioak eskumen eta ahalmen ukaezina duela bere jabeen legez eska dakizkiekeen kontserbazio- eta mantentze-eginbeharrak betetzea eskatzeko emandako betearazpen-aginduek betetzen direla bermatzeko, dagokion administrazio-espeditarearen bidez. Hirigintza-betebehar hori objektiboa eta erreala da, eta lursailaren jabeen dagokio. Dagokion erantzukizuna finkatzea, edo jabetzaren gaineko beste edozein auzi, kontu pribatuak dira eta ohiko justizia epaitegietan ebatzi behar dira, salbu eta Udalak eskaturikoa alde aurreko udal-jarduketaren ondorioa bada. Era berean, berdintasun-arrazoiengatik, betebehar hori moderatu egin ahal da arriskua zuzenean hirugarren batek eragingo balu.

Nolanahi ere, legeria horren bidez ezarritako betearazpen-aginduek printzipio jakin batzuk errespetatu behar dituzte, hala nola proportzionaltasun-printzipioa, esku-hartze txikiaren printzipioa eta kongruentziarena. Honela, herri-administrazioek kontserbazio-xede horretarako behar-beharrezko lanak agindu behar dituzte, banakoaren askatasuna gutxien murriztuko duten edukia eta bidea aukeratuz.





II. kapitula

16

Etxebizitza

1. Arloa kopurutan

2021an, atzera botatako edo beste defentsa erakundeetara igorritako kexak alde batera utziz gero, Etxebizitza arloan 181 espediente kudeatu dira, hau da, Arartekoaren erakundeak izapidetutako guztien %7,33. Dagokien administrazioen arabera, honela banatu daitezke espediente horiek:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza) 133
- Tokiko Administrazioa 40

Bestalde, gaia kontuan izanez gero, honela banatu dira:

- Etxebizitza babestuaren alokairua 66
- Etxebizitzarako sarbidea: premia frogatzea eta esleitzeko prozedura 54
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa 29
- Beste alderdi batzuk 19
- Herritarren eskubideak 5
- Etxebizitza erosi eta birgaitzeko laguntzak 4
- Kalteak etxebizitza babestuetan eraikitze akatsengatik 4

2021an kudeatutako erreklamazioen tramitazio xehetasunari dagokionez, dela 2021an jasotakoak dela 2021ko urtarrilaren 1ean, txosten hau idazten hasitakoan, indarrean jarraitzen zutenak kontuan izanez gero, hau da arloko egoera:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaítuta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
251	73	178	53	72	42	11

2021. urtea berriz ere COVID-19aren osasun- eta ekonomia-krisiak baldintzatu du. Beraz beharrezkoa da aipatzea, izan ere, eragina izan du Euskadiko Autonomia Erkidegoaren etxebizitzaren politika publikoen nondik norakoan. Birusa hedatzeak sortutako krisi ekonomikoaren testuinguruan zerbaitegatik izan da ezinbestekoa gizarte babeserako neurriak ezartzea, horrela gizarte eta ekonomia zaurgarritasuneko egoerei aurre egiteko.

Horrenbestez, testuinguru berri horrek herritarrek erakunde honetako etxebizitza-arloari kexa edo kontsulta gisa helarazi dizkien gaien kasuistika berri bat sortu du. Hala ere, babes publikoko etxebizitza baten beharrak eta hori eskuratzeko baldintzek, beste urte batez, erreklamazio-kopururik handiena sortu dute. Aurrekoarekin lotuta, Arartekoak egiaztatu du gehitu egin direla etxebizitza duin eta egoki bat legez okupatzeko eskubide subjektiboari eta etxebizitzarako prestazio ekonomikoari buruzko erreklamazioak.

Era berean, beste urte batez, errentarien eta administrazio eta erakunde publiko errentatzaileen arteko eztabaidek ere erreklamazio ugari eragin dituzte.

Jasotako kexen izapidetze-egoerari dagokionez, nabarmendu behar da Arartekoak deitoratzen duela aurtan administrazio eta erakunde publikoei zuzendu dizkien gomendio eta iradokizun gehienak behar bezala erantzun ez izana.

Oro har, arlo horretan diharduten administrazioek eta sozietate publikoek modu onargarrian bete dute Arartekoarekin elkarlanean aritzeko betebeharra. Hala ere, batzuetan, erakunde honek bere lana egiteko oztopoak topatzen ditu oraindik. Arazo ugariak erantzunak bidaltzean izaten diren atzerapenetatik datoz, eta, gainera, erantzun horiek batzuetan ez dira nahikoak.

Ildo horretatik, Arartekoak gogorarazten du bere eskaertan azaltzen diren kontuei epean ez erantzutea edo erantzun eskasak ematea oztopo handia dela legez esleitutako eginkizunak behar bezala betetzeko; gainera, horrek modu larrian kaltetzen ditu erakunde honetara jotzen duten pertsonen eskubideak.

Nolanahi ere, bidezkoa da azpimarratzea Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailak eta bere sozietate publikoek 2021ean egin duten ahalegina herritarren erreklamazioei eta Arartekotik datozten eskaerei erantzuteko.

2. Kexarik aipagarrienak

Aurreko urteetan bezala, etxebizitza arloa osatzen duten gaien sailkapena kontuan hartuta, herritarren erreklamazioetan azaldu diren kontu nagusiak aztertuko dira.

2.1. Etxebizitzarako sarbidea: premia frogatzea eta esleitzeko prozedura

Aurten, aurreko urteetan bezala, behin eta berriz azaldu dira honako honi buruzko kexak eta kontsultak: urgentziaz babes publikoko etxebizitza bat alokairu erregimenean behar dutela, eta Eusko Jaurlaritzako, Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailak ez diela behar bezala erantzuten haien eskaerei.

Kexa-idazkietan, kexagileek agerian utzi dute “Etxebide” Etxebizitza Babestuen Eskatzaileen Erregistroan izena emanda urte asko eraman arren, ez zaiela etxebizitzarik esleitu, eta, diru-sarrera txikiak dituztenez, ezin dituztela alokairu pribatuko prezioak ordaindu

Babes publikoko etxebizitza bat eskuratzeko zailtasunak aztertu ziren [Arartekoaren 2020ko azaroaren 12ko Ebazpenan](#). Bertan aztertu zen kasuan, kexagileak egiaztatu zuten 21 urtez “Etxebide” Etxebizitza Babestuen eskatzaileen erregistroan etenik gabe izena emanda egon zela eta sekula ez ziotela babes publikoko etxebizitzarik eskaini. Arartekoak deitoratu du 2021ean, nahiz eta ebazpenaren berri izan zuenetik denbora igaro izan, Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailak erantzunik eman ez izana.

Halaber, etxebizitza berehala eskuratzeko premia kexa moduan helarazi diete herritarrek Bilboko Udaleko Etxebizitza Arloari atxikita dagoen Tokiko Erakunde Autonomoari eta Etxegintzari (Donostiako Etxegintza Enpresa Erakunde Publikoari).

Ondorioz, Arartekoa arduratuta dago babes publikoko etxebizitzaren eskatzaile kopuruaren igoerarekin. Horregatik, zalantzarik gabe 2020ko datuak aipatuz, [Etxebizitzaren Euskal Behatokiak](#) 2021eko irailean [txosten bat](#) argitaratu zuen, eta horren arabera, “Etxebide” etxebizitza babestuen eskatzaileen erregistroan izena emandako eskatzaileak gehitu egin ziren. Zehazki 76.640 ziren, eta horietatik 59.792k alokairuko etxebizitza bat eskatzen zuten.

Hala ere, [argitaratu diren azken datuak](#) 2019koak dira, eta horien arabera, 23.594 etxebizitza babestu zeuden alokairu-araubidean.

Datu horrek agerian uzten du administrazio publikoen eskutan dauden etxebizitza publikoen kopurua askoz ere txikiagoa dela herritarrek behar dituzten etxebizitzaren kopurua baino.

Etxebizitza bat eskuratzeko zailtasunekin bat, 2021ean Arartekoaren etxebizitza arloak hainbat erreklamazio jaso ditu,

eta, egiaztaturiko zaurgarritasun-egoera bereziak direla-eta, hainbat udaletako gizarte zerbitzuek etxebizitzaren ezohiko adjudikazioa proposatzea erabaki dute.

Apartatu honetan, Arartekoak Alegria-Dulantziko Udalak eta Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailak egindako jarduketa azpimarratu nahi du. Zehazki, [Arartekoaren 2021eko uztailaren 28ko Ebazpenaren](#) oinarria izan zen erreklamazioan, erakundeak familia baten premia larriaren egoera aztertu zuen. Familia hori etxebizitzatik berehala atera behar zen eta ez zuten bizitzeko beste lekurik. Hori gutxi balitz, 6 kideko familia horretan 4 adingabe zeuden.

Erreklamazioa izapidetu zuenean, Arartekoak egiaztatu zuen Alegria-Dulantziko Udaleko gizarte zerbitzuek, Etxebizitzaren ekainaren 18ko 3/2015 Legean aitortutako eskumenak egikaritzuz, Etxebizitza Sailburuordetzari eskatu ziotela familia horri etxebizitza bat adjudikatzeko, izan ere, behar bezala egiaztatutako ez-ohiko inguruabarrak gertatu ziren.

Azkenean, erakunde bien arteko koordinazioari esker, kexagileak eta bere bizikidetzaren unitateak gaur egun babes publikoko etxebizitza bat dute alokairu-araubidean.

Horrelako erreklamazioak direla-eta, Arartekoak jakinarazi nahiko luke beharrezkoa dela udaletako gizarte zerbitzuen eta Etxebizitza Sailburuordetzaren arteko koordinazioa egoitea, horrela, inork nahi ez duen ohiko etxebizitza galtzearen egoerei irtenbide egokia eman ahal izateko.

Aurreko guztiarengatik, Arartekoak egiaztatu zuen 2021. urtean jaso dituen kexa- eta kontsulta-kopuruak jarraituak izan direla babes publikoko etxebizitza alokairu-araubidean eskuratzeko premiaren planteamenduan. Hori guztia dela eta, Arartekoaren ustez, etxebizitza duin eta egokia legez okupatzeko eskubide subjektiboa behar bezala betetzeko, herritarren eskari horrekin bat datorren ahalegina egin behar da.

2.2. Etxebizitza babestuaren alokairua

Aurten (2021. urtean) aurreko urteetan bezala, batez ere errentarien eta administrazio eta erakunde publiko errentatzaileen arteko eztabaidek eragin dituzte Arartekoaren erakundeak etxebizitza arloan izapidetu dituen kexa ugari.

Beste urte batez ere, berretsi egin dira alderdien artean errentariak ordaindu beharreko hileroko errenten zenbatekoen inguruan dauden desadostasunak.

Gainera, merkatu libreko etxebizitza bat “Bizigune” Etxebizitza Hutsen Programan sartzeko asmoz Alokabide sozietate publikoari laga dioten jabeen kexak agertu dira berritro.

Horrekin lotuta, Arartekoak berretsi du beharrezkoa dela gizarte publikoak ahalik eta lan gehiena egitea beraien etxebizitza “Bizigune” Etxebizitza Hutsen Programan sartu nahi dutenei laguntzeko eta une oro jakinarazteko proposatutako gozamen-kontratuaren edukia zein den. Hori guztia Alokabiden jarritako konfiantza betetzeko eta etxebizitzak modu

arin eta eraginkorrean “Etxebide” Etxebizitza Babestuen Eskatzaileen Erregistroan izena emanda dauden pertsonentzat eskuragarri jartzeko.

Aurten, berriz ere, erakunde honek azpimarratu egin nahi du Alokabide sozietate publikoak emandako laguntza; izan ere, babes publikoko etxebizitzaren eta “Bizigune” Etxebizitza Hutsen Programako etxebizitzaren errentariak aurkeztutako desadostasun asko modu egokian konpontzen lagundu du.

Bereziki aipatu behar dira aurten babes publikoko etxebizitza errentan hartu zuten baina, era berean, etxebizitzak familia unitateko kide bakoitzeko 15 m²-ko ratioa betetzen ez zenez, etxebizitza duin, egoki eta ekonomikoki eskuragarria izateko eskubide subjektiboa izan ez duten pertsonen kexek.

Arartekoak aurreko urteetako txostenetan dagoeneko ohar-tarazi zenez, gero eta handiagoa da etxebizitza babestuen parkeko etxebizitza aldatzeko eskatzen zuten errentarien eskaeren kopurua, eta “etxebizitza-ibilbideei” buruzko araudi berria ezarri beharko litzateke, Etxebizitzari buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Legearen 39. artikuluan agindutakoaren babesean.

Aurten, berriz ere, Arartekoak egiaztatu du, gainera, ke-xagileetako batzuen etxebizitzek ez dutela betetzen legez ezarritako ratioa; era berean, egiaztatu da gehiegizko okupazioa dagoela eta urratzen ari dela etxebizitza duin eta egokia izateko eskubidea.

Horri lotuta, Arartekoak [2020ko abuztuaren 6ko Ebazpenean](#) aztertu zuen hiru kideko familia bat birkokatzeko eskariaren ukapena (bizi ziren etxebizitzak logela bakarra zuen). Arartekoaren ustez, botere publikoek etxebizitza duin eta egokia eskuragarri izatea sustatzeko duten betebeharrak bere gain hartzen ditu kasu zehatz bakoitzaren inguruabarrak analizatzearen beharra eta bizikidetzaren unitatearen ezaugarriekin bat datorren bizi bideko irtenbide bat eskaintzearena. Hala ere, 2021eko apirilaren 30ean, Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailak ukatu egin zituen Arartekoaren gogoetak.

Ondorioz, Arartekoak berretsi du bai etxebizitza-arloko lurralde-ordezkaritzek bai Alokabide sozietate publikoak eta Bilboko Udaleko Udak Etxebizitzaren tokiko erakunde autonomoak nagusiki, modu indibidualizatuan aztertu behar dituztela birkokatzeko eskatzeko arrazoiak. Hori guztia, etxebizitza duin eta egokia izateko eskubide subjektiboa betetzea bermatzeko, Etxebizitzari buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Legearen xedapenak betez.

Era berean, beste urte batez ere, Arartekoa kezkatuta dago, izan ere, indarrean dagoen araudian jaso gabeko betekizun berriak gehitu dira. Zehazki, erakunde honek ikusi du gainokupazioa dagoela egiaztatu den kasuetan Alokabide sozietate publikoak alokairu-kontratua bukatzearen menpe jartzen duela birkokatzeko. Gainera, aztertutako zenbait kasutan, alokairua bukatzeko urte batzuk falta ziren.

Laburbilduz, etxebizitza babestuen parkeko etxebizitza aldatzeko eskatzen zuten errentarien kopurua geroz eta

handiagoa dela ikusita, erakunde honek ohar-tarazi nahi du “etxebizitza-ibilbideei” buruzko araubide berriaren sakondu beharra dagoela, Etxebizitzari buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Legearen 39. artikuluan agindutakoaren babesean. Halaber, sumatzen denez, komenigarria izango litzateke administrazio publikoek, logela premiari lotutako beste egoera batzuei erantzutea alde batera utzita, behar diren baliabideak jartzea etxebizitza babestuen ibilbideak gauzatu daitezten eta babes publikoko etxebizitzak pertsona eta familia errentarien beharretara egokitu daitezten bizitzako etapa guztietan.

2.3. Euskadiko Autonomia Erkidegoak etxebizitzaren arloan ematen dituen laguntza ekonomikoak osasun-krisiaren ondoriozko zaugarritasun-egoerei aurre egiteko

[2020ko martxoaren 31ko Aginduan jaso zen](#) alokairua eta komunitate-gastuak ordaintzetik salbuetsiko zirela babes publikoko etxebizitza baten edo antzekoen errentamendu-kontratuen titular diren pertsona guztiak, baldin eta pandemiak zuzenean eragindako ekonomia-zaugarritasuneko egoera bat egiaztatzen badute eta horrek lan-kontratua etetea edo langabezian egotea ekarri badu. Aurrekoaren ondoren, merkatu libreko etxebizitzaren errentak ordaintzeko laguntza ekonomikoen [2020ko apirilaren 30eko Agindua](#) sortu zen. Azken kasuan, gainera, eskariak aurkezteko epea [2020ko abenduaren 31ra](#) arte luzatu zen, [2020ko irailaren 22ko Aginduarekin bat](#).

Iaz hasitako bideari jarraikiz, Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio sailburuak 2021erako etxebizitza libreen alokairurako laguntza ekonomikoak arautzen dituen [2021eko apirilaren 13ko Agindua](#) onetsi zuen.

Horrekin lotuta, Arartekoak emandako zenbatekoak ordaintzearen berandutzeak jorratzen zituzten hainbat errekamazio aztertu zituen. Hala ere, Arartekoak egiaztatu du kexen izapidetzean azkenean laguntzak ordaindu zitzaizkiela eskatzaileei.

Bukatzeko, [2021eko urriaren 26ko Aginduak](#) etxegabete-prozedura eteteen eta bititoki-aukerarik gabeko etxe zaugarrien kaleratzearen eraginpeko errentatzaile eta jabeentzako laguntza ekonomikoen lerro bat arautu zuen.

2.4. Herritarren eskubideak

Geroz eta handiagoa den eskariari erantzuteko etxebizitza publikoen parkerik ez egotean, gehitu egin dira etxebizitza duin eta egokia legez okupatzeko eskubide subjektiboa aintortzeko eskatu duten “Etxebide” Etxebizitza Babestuen Eskatzaileen Erregistroan izena emanda dauden pertsonak. Ondorioz, eskubidearen aitortzearekin eta iraungitzearekin eta etxebizitzarako prestazio ekonomikoarekin lotutako errekamazioen izapidetzea nabarmenki gehitu da.

Zehazki, [Arartekoaren 2021eko abenduaren 13ko Ebazpenean](#) “Etxebide” Etxebizitza Babestuen Eskatzaileen Erregistroko antzinakotasuna eskatzea aztertzen da etxebizitza duin eta egokia legez okupatzeko eskubide subjektibo aitortzeko.

Halaber, araubide garapenik ez dagoenez, Arartekoak 2021ean hainbat esku-hartze egin ditu Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari jakinarazteko beharrezkoa dela argitzea zein den etxebizitza duin eta egokia legez okupatzeko eskubide subjektiboaren araubide juridikoa.

Horrela, [2021eko ekainaren 14ko](#), [2021eko uztailaren 9ko](#), [2021eko abuztuaren 12ko](#), [2021eko abuztuaren 16ko](#), eta [2021eko azaroaren 24ko](#) ebazpenetan, Arartekoak behin eta berriz azaldu zuen beharrezkoa dela berrikustea etxebizitzaren prestazio ekonomikoaren jasotzaileei eskatzen zaizkien betebeharrak zeintzuk diren eskubide subjektibo hori aitortu edo mantentzeko, baita ere oker jaso ziren eta Etxebizitzako lurralde ordezkariak eskatuta hasi ziren prozeduretan. Hala ere, Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailak ez ditu kontuan hartu Arartekoaren gogoetak.

Eskatutako zenbatekoa dela-eta, bereziki jorratu beharra dago [2021eko abuztuaren 16ko Ebazpenean](#) aztertutako erreklamazioa. Bertan, Bizkaiko Lurralde Ordezkariak ebatzi zuen 7.000 euro itzultzeko eskaera egitea oker jasotako prestazio ekonomikoaren kontzeptuan, nahiz eta kexagileak prestazioa aitortu aurretik eta hura jaso zuen bitartean egiaztatu egin zituen bere diru-sarreraren zenbatekoa eta jatorria. Hala ere, Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailak ez zituen kontuan hartu Arartekoaren ebazpeneko oharrak ere.

3. Arau- eta gizarte-testuingurua

2021 bukaeran, Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailak onetsi zuen [2021-2023 urteetarako Etxebizitzaren Plan Zuzentzailea](#).

Hala ere, arlo horretan jorratu behar diren kontu nagusiek, aurreko urteetan bezala, Etxebizitzari buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Legearekin dute zerikusia. Legea urte bereko irailaren 26an jarri zen indarrean.

Etxebizitzari buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Legeak ezarritako eskubidea etxebizitza duin eta egokia izateko– babes publikoko etxebizitza, babes publikoari atxikitako etxebizitza edo zuzkidura etxebizitza alokairu araubidean eskura jartzean datza. Hala ere, egungo etxebizitza parkearen mugak direla-eta, eskubidea prestazio ekonomiko bat ordaintzearen bidez gauzatzen da, eta prestazioak babes publikoko etxebizitza bat izatea ordezkatu nahi du.

Hain zuzen ere, Euskal Autonomia Erkidegoko 2021eko Aurreakontu Orokorrak onartzen dituen [otsailaren 11ko 1/2021 Legearen](#) zazpigarren xedapen gehigarriarekin bat, etxebizitza duin eta egokia legez okupatzeko eskubide subjektibo

egikaritzeko, beste urte batez, 250 euro ordaindu behar dira, hau da, Gizarteratzeko eta diru sarrerak bermatzeko abenduaren 23ko 18/2008 Legean ezarritako zenbatekoa.

Hala ere, Arartekoak berretsi du alokairuko gastuei aurre egiteko aitortutako zenbatekoa ez dela inolaz ere nahikoa. Horrela, [2020ko bigarren hiruhilekoko alokairu-merkatuaren estatistika-txostenaren](#) emaitzekin bat (Etxebizitzaren Euskal Behatokiak 2021eko abenduaren 22an argitaratutakoak), 2020ko ekainaren 30ean Euskal Autonomia Erkidegoko hileko batez besteko prezioa 672,7 eurokoa zen, eta 696,1 eurokoa Gipuzkoako Lurralde Historikoan (batez besteko hileko errenta garestiena duen lurraldea da). Bizkaiko Lurralde Historikoan, aldiz, batez besteko hileko errenta 677,4 eurokoa zen eta azkenik, Arabakoa 597,3 eurokoa.

Edonola ere, azpimarratu behar da euskal hiriburuetako alokairu libreko etxebizitzaren garestitasuna handiena izan dela. Kontratuak batez besteko errenta 798,9 eurokoa da hiriburuetan, neurri handi batean, Euskal Autonomia Erkidegoko sailkapeneko lehenengo postuan dagoen Donostiako kontratuen batez besteko prezio handiagatik (887,4 €); Bilboko prezioak merkeagoak dira (748,8 €), baina, horiek ere eragina dute. Gasteizko batez besteko errenta batez besteko kopuruaren azpitik dago (623,9 €).

Behin eta berriz azaldu moduan, Arartekoak beharrezkotzat jotzen du etxebizitza duin eta egokia legez okupatzeko eskubide subjektiboa guztiz arautzea. Ezin da onartu Etxebizitzaren ekainaren 18ko 3/2015 Legea indarrean jarri zenetik 6 urte baino gehiago igaro ondoren, eskubidearen esparru juridikorik ezarri ez izana eta arautzea xedapen iragankor batera eta Etxebizitzaren Sailburuordetzak etxebizitzaren prestazio ekonomikoaren kudeaketari buruz [azaroaren 4an emandako 1/2016 instrukziora](#) mugatuta egotea.

Arartekoak beste urte batez ere deitoratu du Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailak bere [Gobernu Kontseiluak 2021eko apirilaren 13an onetsitako urteko araudi planean](#) lehentasunezko proiektu gisa gehitu ez izana eskubide subjektiboaren araubide garapena onestea.

Alderantziz, 2021ean azkenik argitaratu da Hutsik dauden etxebizitzaren eta etxebizitzaren gizarte funtzioa betetzeko [ekainaren 8ko 149/2021 Dekretua](#).

Hala eta guztiz ere, beste urte batez, Arartekoak kezkatuta jarraitzen du Euskal Autonomia Erkidegoan [hipoteka betearazi dieten pertsonen eta etxetik bota dituztenen](#) kopuruarekin. Horietako askok, gainera, ezin izan dute hileko alokairua ordaindu. Egoera hori gainera, larriagoa bihurtu da COVID-19ak nazioartean sortutako pandemiaren ondorioz.

Egia da COVID-19ari aurre egiteko gizarte eta ekonomia arloan presazko neurri osagarriak ezartzen dituen [martxoaren 31ko 11/2020 Errege Lege Dekretua](#) ezartzean, Euskadiko Autonomia Erkidegoan guztiz betearazleak ziren neurriak ezarri zirela, besteak beste, egoitzazko itenbiderik ez zuten etxebizitza zaurgarrietako botatzeak etetea eta ohiko etxebizitzetako alokairu kontratuak salbuesenez luzatzea. Hala ere, babes horrekin bermatu zen gauza bakarra izan zen

kaleratze-prozesuak eta ondorengo botatzeak gelditzea, betiere, zaurgarritasun-egoera, COVID-19aren ondoriozko laneko salbuespen egoeren ondorioz sortu baldin bazen.

Ondoren, [abenduaren 22ko 37/2020 Errege Lege Dekretuak](#) 1 bis artikulua gehitu zion martxoaren 31ko 11/2020 Errege Lege Dekretuari, eta etxegabeteen eta kaleratzeen etete-denbora PZLko 250. artikuluko beste kasu batzuetara zabaldu zuen. Berria da, gainera, jasota dagoela zaurgarritasun ekonomikoaren egoera ez dela COVID-19aren ondoriozkoa izan behar. Nahikoa da zaurgarritasun ekonomiko orokorra egiaztatzea, martxoaren 31ko 11/2020 Errege Lege Dekretuaren 5. artikuluan definituta dagoena. Halaber, [urtarrilaren 19ko 1/2021 Errege Lege Dekretuak](#) zigor-prozeduraren kausa zuten kasuak gehitu zituen.

Bukatzeko, [urriaren 26ko 21/2021 Errege Lege Dekretuak](#) gizarte eta ekonomia zaurgarritasun-egoerei aurre egiteko gizarte babeseko neurriak luzatu zituen 2022ko otsailaren 28ra arte.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Ofiziotzako jarduerak

Etxebizitza arloaren plana garatzean, Arartekoak hainbat kolektibo eta gizarte erakunderen keak izapidetzen jarraitzen du, talde batzuek –batez ere, gutxiengo etnikoek eta kulturalak– sektore pribatuan etxebizitza bat eskuratzeko izaten dituzten zailtasunen berri ematen dutenak.

Horri lotuta, 2021eko urriaren 14an errelatore bereziaren [txostena](#) argitaratu zen. Horren arabera, etxebizitza egokia bizitza-maila egokia izateko eskubidearen osagai bat da eta diskriminazio-ezaren eskubidea ere jorratzen zuen, zeinak etxebizitzaren testuinguruko diskriminazioa aztertzen duen.

5. Arloko jardueren laburpena

Bai 1948ko abenduaren 10eko Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsala (25.1 artikulua), bai 1966ko abenduaren 16ko Eskubide Ekonomikoen, Sozialen eta Kulturalen Nazioarteko Ituna (11.1 artikulua) eta bai Oinarrizko Eskubideen Gutuna (34.3 artikulua) bat datoz etxebizitzak alde soziala duela adieraztean, pertsonen eta familien bizi-baldintzak hobetzen dituelako. Halaber, zalantzarik gabeko aitorten horri gehitu behar zaio [Berrikusitako Europako Gizarte Gutunaren](#) 31. artikulua. Egikaritze eraginkorra bermatzeko, V. zatiaren I. artikuluan ezarrita dago agintaritzak publikoek neurriak ezarri behar dituztela *“legeen edo erregelamenduen”* bitartez.

Nazioartean, gainera, ez da ahaztu behar Nazio Batuen Ekonomia eta Gizarte Kontseiluaren [Ekonomia, Gizarte eta Kultura Eskubideen Batzordeak](#) 1991. urtean adierazi zuela [etxebizitza egokia izateko giza eskubidea oinarrizko eskubidea dela](#), eskubide ekonomiko, sozial eta kultural guztiak

gozatzeko oinarria dela, eta beste eskubideei lotuta dagoela, bere osotasunean. Halaber, agerian utzi zuen etxebizitzarako eskubidea pertsona guztiei bermatu behar zaiela, haien diru-sarrerak edo baliabide ekonomikoak eskuratzeko aukerak edozein direla ere.

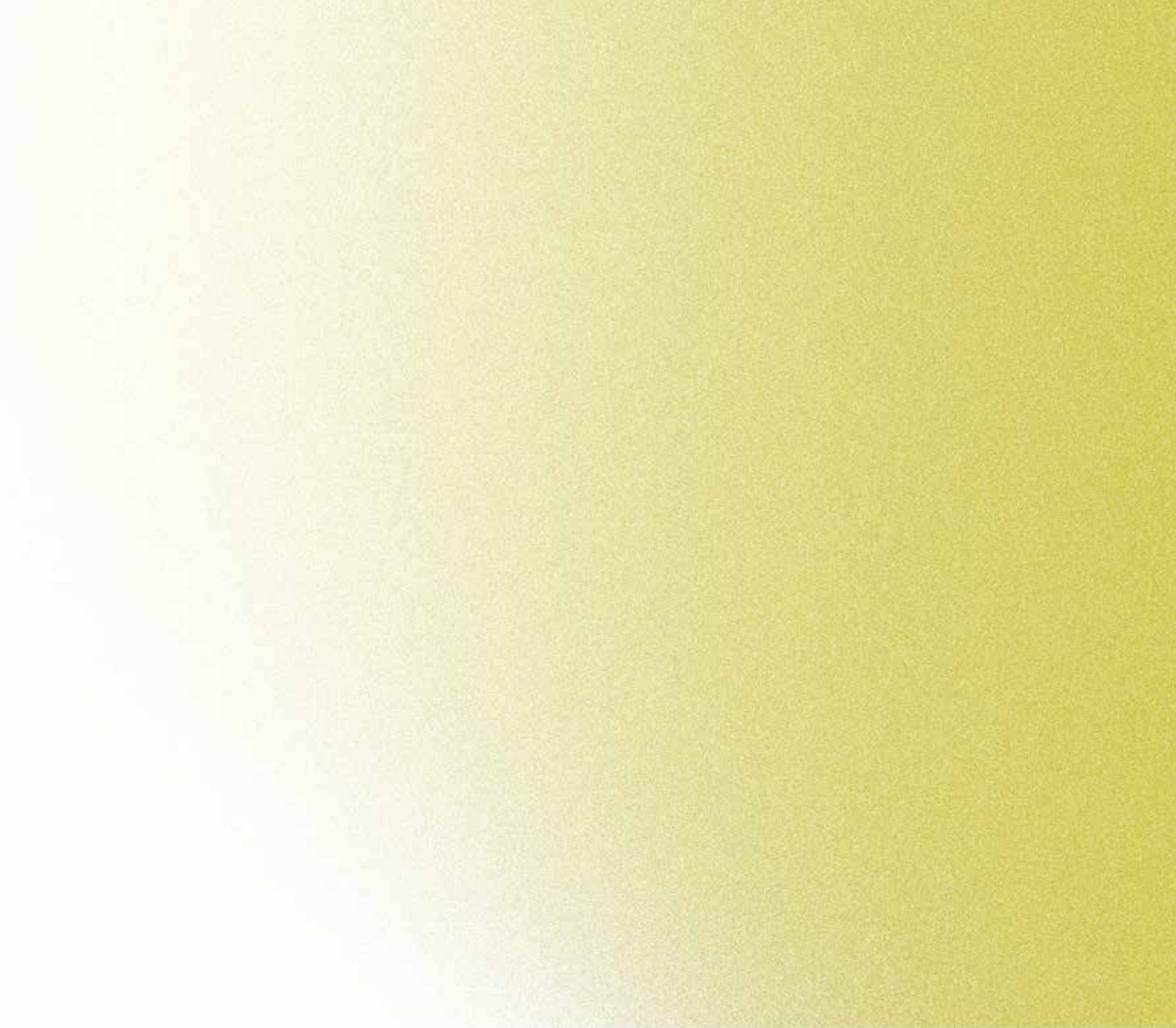
Zoritxarrez, beste urte batez ere, aipatutako batzordeak [2021eko otsailaren 18ko irizpenean](#) ondorioztatu zuen etxebizitza egokiaren eskubide urraketa egon zela aurretiaz proportzionaltasun-azterketarik egin gabe etxegabete bat egin izanagatik. Halaber, batzordeak adierazi zuen denbora-irtenbideek eskubidea urratu zutela baita ere.

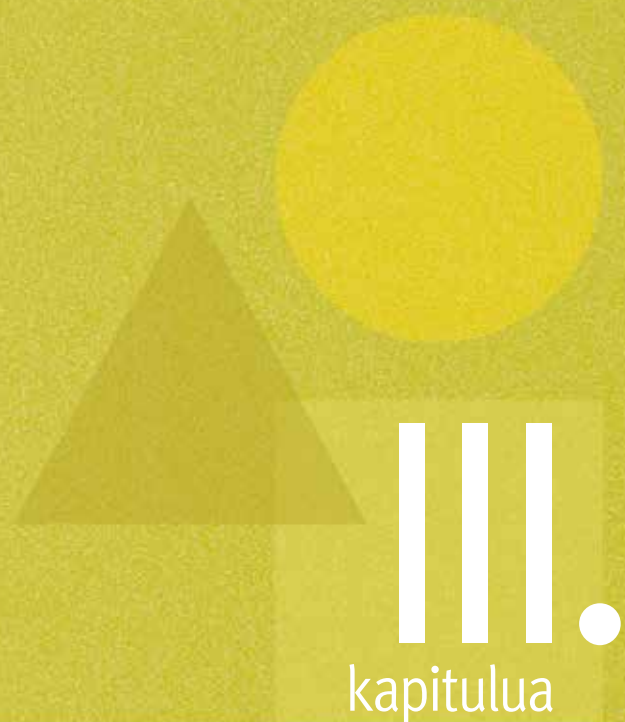
Era berean, Arartekoak berriz adierazi du kezkatuta dagoela Etxebizitza, Herri Lan eta Garraioetako sailburuak emandako [2012ko urriaren 15eko Aginduaren](#) 10. artikulua dela-eta. Agindua etxebizitza eskatzaileen erregistroari eta babes ofizialeko etxebizitzak nahiz araubide autonomikoko zuzkidura-bizitokiak esleitzeko prozedurei buruzkoa da, eta aipatu 10. artikulua administrazio-egoera irregularrean dauden pertsonen galarazi egiten die “Etxebide” etxebizitza babestuen eskatzaileen erregistroan izena eman ahal izatea.

Arartekoak azpimarratzen du aipatu Etxebizitzaren ekainaren 18ko 3/2015 Legean ezarritakoa bete nahi izanez gero, EAEko administrazio publikoek arauen eta aurrekontuen bidez neurri osagarriak hartu behar dituztela, eta ahaleginak egin, gainerako gizarte eskubideak bezala (hezkuntzarako eta osasunerako eskubideak), baliabide ekonomiko urriak dituzten pertsonen eta familien bizi-baldintzak hobetzeko, oinarritzakoa den eskubidea bermatze aldera; eskubide hori kolektibo osoaren kohesio sozialerako ezinbesteko bermea ere bada, kolektiboa osatzen duten pertsonen duintasuna eta berdintasuna defendatzen dituelako.

[2021eko urtarrilaren 21eko Europako Parlamentuaren Ebazpenean](#), guztientzako duina eta eskuragarria den etxebizitza izateari buruzkoan, estatuei eskatzen zaie ekonomikoki eskuragarriak diren etxebizitza publikoetan inbertsio gehiago egiteko. Horri lotuta, eskuragarritasuna zorrozki definitzeko beharra dago. Edonola ere, etxebizitza bat eskuragarria izango da bere errentariaren aurrekontu-soberakina gutxienez nahikoa denean bizitza duin bateko oinarrizko gastuak ordaintzeko.

Laburbilduz, erakunde honek, beste urte batez, euskal administrazio publikoari eskatu nahi die alokairu-araubidean eskura daitezkeen babes publikoko etxebizitzaren parkea handitzeko, Etxebizitzaren Legean ezarritako erronkei behar bezala aurre egite aldera, eta aldi berean, denbora pasa ahala, esleitutakoa baino etxebizitza handiago bat (edo konfigurazio desberdina duena) alokairuan hartu behar duten errentarien eskaerei erantzute aldera.





kapitulua

Arartekoaren

jarduerak arreta publikoa behar duten taldeak babesteko

III. kapitulua

ARARTEKOAREN JARDUERAK ARRETA PUBLIKOA BEHAR DUTEN TALDEAK BABESTEKO

Arartekoaren lan-arloak gaikako banaketaren arabera egituratu izan dira beti. Banaketa hori osatzeko, Ararteko erakundearen jarduerak sailkatu izan diren alorretan barreiatuta dauden eta ezaugarri bereziak dituzten zenbait talderen arazoan berariazko tratamendua egiten da.

Alde horretatik eta Ararteko erakundeak pertsona guztien eskubide guztiak bermatu behar dituela uste izanda, beharrezkotzat jo da beren eskubideak burutzean kalteren bat izan dezaketen talde batzuekin lehentasunez jardutea, ahultasun handiagoko balizko egoeran daude eta.

Arreta publikoa behar duten taldeen gaineko arlo horiei esker, ikuspegi praktikotik begiratuta, talde horiekin zerikusia duten gaiak bila eta aurki daitezke urteko txostenean, eta ikuspegi orokorra ematen dute. Baina garrantzitsuena zera da: talde horiek dituzten arazo eta beharrei berariaz erantzuteko eta beraien arazoak ikusarazteko jarduera-esparruak sortzeko asmoz eratu zirela. Gainera, talde horien inguruan estrategia koherentea burutzen laguntzen dute, talde bakoitzari dagokion arloko jarduera-planaren barruan.

Talde horiekin lehentasunez jarduteari eman nahi zaion garrantziak justifikatzen du urteko txostenean bakoitzak bere atala izatea, haien eskubideen gaineko berme-lan garrantzitsu hori balora dadin.

Aurreko urteetan egin zen moduan, Haur eta Nerabeentzako Bulegoa ikusgai egitea sustatu da. Bulego horrek berezko proiektioa izango du, eta berezitateko tokia urteko txosten honetan, izan ere, txosten orokor honi erantsitako txosten batean bilduko da 2021ean burutu duen jarduera.

Atal honetan, bederatzi puntutan bildu dira arreta publikoko taldeez burutu diren jarduerak:

1. Familiak
2. Emakumeen berdintasuna eta osotasuna
3. Ezintasunen bat duten pertsonak
4. Espetxeratuak
5. Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk
6. Etorrinak eta kultura aniztasuna
7. Lesbianak, gayak, bisexualak, transexualak eta intersexualak (LGBTI pertsonak)
8. Adinekoak eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak
9. Talde terroristen biktimak



III. kapituluu

1

Familiak

Aurrekariak



Botere publikoek familiak babesteko duten betebeharrak [Konstituzioaren](#) 39. artikuluan du azken oinarri juridikoa. Halaber, [Euskal Herriko Autonomia Estatutuak](#) 10–39. artikuluetan dio familien babesa eskumen eskusibokoa dela, estatutu-arauak “*komunitate-garapen, emakume kondizioaren arazo, eta haur, gazte eta hirugarren adinekoen aldeko politika*” gisa definitzen dituen arloen barrukoa. Euskadin, [Familiei Laguntzeko abenduaren 12ko 13/2008 Legeak](#) eratu du familiei laguntzeko politika publikoen oinarriak finkatu berri dituen lege- eta araudi-esparrua. Lege horretan, gai horren inguruko esku-hartze publikoaren oinarriak eta printzipioak ezartzen dira eta Eusko Jaurlaritzak burututako araudi-garapenaren bidez osatu da; horrek [arautu ditu seme-alabengatiko dirulaguntzak, lana eta familia bateragarri egiteko laguntza ekonomikoak eta familia-errenta estandarizatzeako sistema](#).

Familiak, zalantzarik gabe, botere publiko guztien babes berezia behar du, pertsonen garapen osorako euskarri material eta afektiboa izatearen funtzio ezinbestekoa baitu, baita egiteko kuantitatibo eta kualitatibo bat ere, adingabeei, adinekoei eta gaixotasunagatik edo mendekotasunagatik premia bereziak dituzten pertsonen arreta emanez betetzen duena.

Arartekoak, arlo honetan, familiak babesteko politika publikoak bultzatu, hobetu eta indartu daitezzen sustatzen du, familia-eredu askotarikoen garrantzia kontuan hartuta. Zuzenbideak aintzatetsiak ditu familia-ereduok, eta zenbait kasutan arreta berezia behar izango dute, beren funtzioak betetzeko behar dituzten prestazio guztiak erabateko berdintasunez eskuratzeko. Era berean, familiak babesteko politika publiko horiekin loturiko herritarren kezak bideratzen ditugu, baita horiei arreta eskaintzea helburu duen beste edozein jarduera publiko ere.

1. Arloko jarduerak

1.1. Seme-alabengatik laguntzak ematearekin lotutako arazoak

Aurten ere, hainbat keza eragin ditu hainbat euskal administrazioek seme-alabengatik ematen dituzten laguntzen inguruko eskaerak artxibatu edo ukatu izanak. Oraingo honetan, arrazoirik ohikoenek lotura izan dute erroldatze-denborekin eta zerga-betebeharrak edo Gizarte Segurantzarekiko betebeharrak egunean ez izatearekin; eskatzaileek bazuten egoera horren berri laguntza ukatu zitzaizenean. Erroldatzeen kasuan, askotariko kasuak zeuden betekizuna ez betetzeko; hala ere, zehatz-mehatz eta banaka aztertu ondoren, ezein kasutan ezin zen ondorioztatatu administrazioaren jarduketa okerra izan denik.

Zerga-betebeharrak edo Gizarte Segurantzarekikoak egunean ez izateari dagokionez, nahiz eta zorren berri izandakoan ordaindu (laguntza ukatu zitzaizenean adierazi zen moduan), araudiak zalantzarako aukerarik utzi gabe dio (martxoaren 17ko 30/2015 Dekretuaren 5. artikulua) betekizunak eskaera aurkezten denean bete behar direla.

Beste keza multzo batek zerikusia du prozedura-arazoekin; horien artean nabarmenenak dira Lazkaoko Udalaren

bitartez aurkeztutakoak, Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak egindako gogoetak tarteko. Izan ere, udalak hasieran erregistro orokor elektronikoaren bidez helarazi zituen, eta hasieran sailak ez zituen aurkeztutzat jo. Eusko Jaurlaritzak adierazi zuen bi administrazioen artean ez zegoela lankidetzaz-hitzarmenik autonomia-administrazioa bideratutako idazkiak aurkezteko eta, gainera, laguntzen araudiak eskaerak aurkezteko berezko araubidea ezartzen duela (martxoaren 17ko 30/2015 Dekretuaren 17.2. artikulua), eta aukera hori ez dagoela jasota. Lazkaoko Udalari jakinarazi egin zitzaion ez zela onartuko laguntza gehiagorik aurkeztea bide horretatik, baina eskatzaileei sortutako babesgabatasun-egoera eta horrek zuen konponbide gaitza balioetsi ondoren, Familia eta Haurren zuzendaritzak erabaki zuen udal horrek ordura arte bidalitako espedienteak izapidetzea. Erakunde hau bat dator balioespen horrekin.

Oro har, Arartekoak aurreko txostenetan dagoeneko azaldu du laguntza horiei lotutako kasuistikaren inguruan egiten duen balioespena, eta hobekuntzak proposatu izan ditu pertsona interesdunei eskaini beharreko informazioan, Eusko Jaurlaritzako Zuzenean zerbitzuaren aurrean prozedura hastetik, eta laguntza ahal bezain modu automatizatuan izapidetzean aurrera eginez.

1.2. Familia-kontziliatorako neurriekin lotutako arazoak

Nahiz eta 2020aren ezaugarri nagusietako bat izan zen nabarmen hazi zirela laneko eta familiako bizitzaren kontziliazioari buruzko kexak eta, bereziki kontsultak, COVID-19ak eta hura kontrolatzeko hartutako neurriek sortutako testuinguruaren ondorioz. 2021ean, aldiz, eremu horretan salbuespen-egoeraren aurreko bolumenera eta gaitara itzuli gara.

Egindako esku hartzeetako ezeinen xedea ez dira izan Eusko Jaurlaritzaren Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak antolatutako kontziliatorako laguntza ekonomikoak. Jasotako guztiek helarazten zituzten guraso-baimenen inguruko desadostasunak (jaiotza eta edoskitzea), eta, hazkuntzan laguntzeko neurri horien arauketa autonomia-eskumenetik harago doanez, euskal administrazio publikoen zerbitzura daudenen kasuak bakarrik izapidetu dira.

Kexa-multzo horretan bi dira azpimarratzekoak, Hezkuntza Sailarentzako eta Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailarentzako gomendio bana ekarri dituztenak, euskal administrazio publikoen zerbitzura dauden langileen inguruko txosten orokor honen II.9 kapituluko 2. apartatuan zehatz-mehatz azaldutakoak. [2021eko azaroaren 24ko Ebazpenean](#) aztertu zen Hezkuntza Sailak ordeztu langile bati edoskitze-baimen metatua eskaerari emandako ezezkoa. Adierazi zenez, ebazpenaren amaieran hezkuntza-administrazioari gomendatu zitzaion baimena emateko edoskitze-modalitateen artean aukeratzen uzteko, baina ez zuen gomendioa onartu.

Bigarren ebazpena, guraso bakarreko familietako guraso-baimenak xede dituen, hurrengo apartatuan aipatuko da.

1.3. Guraso bakarreko familiak

Erakunde honetan guraso bakarreko familien kexak eta kontsultak jasotzen jarraitu dugu, eta zaurgarritasun handiagoa dutela erakusten dute; berriz ere nabarmendu behar dugunez, horri genero berdintasunik eza gehitu behar zaio, guraso bakarreko etxe horietan ardura duen pertsona heldua emakumea baita kasuen ehuneko oso handi batean.

Nahiz eta zaurgarritasun handiagoko egoera hori berriaz aintzatesten duen [abenduaren 12ko 13/2008 Legeak, Familiei Laguntzekoak](#), zioen azalpenean, familia gurasobakarrek oraindik ez dute (eta zaurgarritasun berezikotzat jotzen diren beste horiek ere ez) estatutu espezifiko bat, hainbat erakunde-mailatik familia horiek babestera bideratutako esku hartzeak errazteko. Gai horri erreferentzia egiten dio [2014ko txosten bereziak, familiei laguntzeko Euskadiko politikari buruzkoak](#), eta garbi dago oraindik ere gaurkotatzen duela. Eskari hori herritarrek behin eta berriz helarazten dute, guraso bakarreko familia izaera egiaztatzeke agiriaren bat eskuratzeko, dagozkion instantzietan aurkeztuta laguntzak eta beste laguntza-neurri batzuk eskuratu ahal izateko.

Aurreko apartatuan aipatu denez, merezi du hemen aipatzea [2021eko azaroaren 30eko Ebazpena](#), guraso bakarreko familien kasuetan guraso-baimenak metatzeari buruzkoa. Ebazpenaren oinarria da guraso bakarreko familien elkarte batek aurkeztutako kexa, Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailak guraso bakarreko familiei bi gurasoko familiek eskubide gisa dituzten baimenak metatu eta gurasotasun-baimena 24 hilabeteraino zabaltzea emandako ezezkoaren ondoriozkoa. Hasieratik onartu beharra dago kexa horretan mahaigaineratutako auzian doktrina- eta jurisprudentzia- eztabaida handia dagoela, eta Arartekoak ebazpenean kexan jasotako egoera zehatzari estu lotutako argudioak aurkeztu dira, ebazpenean bertan edo txosten honen II.9 kapituluko laburpenean ezagut daitezkeenak. Familia-dibertsitatearekiko errespetua, berdintasunezko tratamendua eta zaurgarritasun-egoeretan edo gizarte-bazterketako arriskuan dauden familiekiko elkartasuna nabarmentzeaz gain, Arartekoak azpimarratu du baimen horiek ez dietela soilik laneko eskubideei eragiten, eta baimen horien arrazoi diren haurren eskubideei ere eragiten dietela, eta, ondorioz, haien arauketak eta aplikazioak azken dimentsio hori ere kontuan hartu behar duela.

Haurren interes gorenaren printzipioa eta berdintasunaren eta diskriminaziorik ezaren printzipioa [Haurren Eskubideen Itunaren](#) funtsezko zatiak dira; halaber, azken urteko erabaki judizial askotako ideia nagusiak dira. Asko ez badira ere, guztiek aitortzen dute guraso bakarreko familiek duten eskubidea, bi gurasoko familiek dituzten lan-baimeneko aste kopuru beraz gozatzeko, zeina oinarritzen baita familia haietako haurrek beste familietakoak bezalaxe trata ditzaten duten eskubidean. Eskubide hori aitortu zuen lehen epaia Euskadin eman zen, 2020ko azaroan, eta 2021an beste zenbait etorri dira atzetik, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiak guraso bakarreko familia bateko ama den Kataluniako magistratu baten baimenak metatzearen alde egiteko hartutako erabakia barne.

1.4. Familia ugariak

2021ean familia ugariak planteatutako gaien funts komuna da dibortzio-egoeretan familia ugariaren tituluak dituen onurak eskuratzeko izaten diren zailtasunena. Kexagileek adierazten dutenez, zaintza ofizialki beste gurasoari esleitu arren, bisiten araubidea zabala da eta bi gurasoek dute erantzunkidetasuna seme-alaben heziketa, zainketa eta mantenuari dagokienez. Beraz, bi gurasoetako bat familia ugariaren onurak baztertzeko duen arau hori ez da bidezkoa.

Gai horri lotuta, kexagileei azaldu zaienez, Arartekoak esku hartzeko aukerak mugatuta ditu, estatuko legedia baita (azaroaren 18ko 40/2003 Legea, Familia Ugariak babesteko) eta, ondorioz, bere eskumen-eremutik harago baitago. Ararteko erakundeak Eusko Jaurlaritzari helarazi dio azken urteotan familia-egoera berrietara (erantzunkidetasuna zainketa, zaintza partekatua, familia berrerratuak eta abar) egokitu gabeko estatuko legedia aplikatzeak disfuntzioa dakarrela, baina Gorte Nagusietan estatuko legedia erreformatu ezean ez dago erakunde honen esku euskal administrazioei eskatzea indarreko legedia ez betetzeko edo saihesteko. Nolanahi ere, erakunde honek jarraitu egingo du sustatzen, ahal duen heinean, euskal botere publikoak familia ugariak arautzeko legea erreformatzearen alde egin dezatela, indarreko arauaketa gaur egungo familia-ereduetara hobeto egokitu dadin.

2. Arloko jardueren laburpena

Ikus daitekeenez familientzako laguntza-politikekin lotuta herritarren mahaigaineratutako gaiak egonkor mantentzen dira urteetan. Are gehiago, 2020an kontziliazioarekin lotutako kexak eta kontsultak ugari egin ziren, COVID-19aren pandemiak ekarritako salbuespen-egoera tarteko, baina, hala ere, gaiak ez ziren aldatu: sarritan informazio osoa ez izatearen ondorioz, zailtasunak seme-alabengatikoko laguntza ekonomikoak izapidetzeko, zeinak subjektiboak izanik era automatizatua eman ahalko liritekeen; laneko eta familiako bizitzeko kontziliaziorako neurri hobeak eta asmo handiagoak eskatzea, bereziki kontuan hartuko dituztenak familia zaurgarrien oztupoak; autonomia-legediak zaurgarritzat jotako familien barruan sartzen diren egoeren definizioak eza eta, hortaz, estatus hori baliatu ezina beste eremu batzuetan edo beste politika batzuen laguntza partikularrak jasotzeko ezintasuna; legedi zaharkitua eta arrotza askotariko familien egoera berrietara.

Arazoak behin eta berriz errepikatzen direnez, guk ere errepikatu egin behar ditugu, erakunde gisa, errealitateak beharrezkoak direla erakusten digun gomendioak. Lehenengo aipatu behar dugu ezinbestekotzat jotzen duena **familiei zuzendutako laguntza politika publiko guztietan aintzat hartzea**, laguntza hori egoera eta osaera desberdinen ondoriozko premia askotarikoetara egokituz eta gizarte eta ekonomia arloetako politika publiko desberdinek euskal familietan duten eragina ebaluatzeko aukera emango duen zeharkako ikuspegia sustatuz.

Hortik aurrera, goian adierazitako gaien aurrerakuntzarako proposamen zehatz gisa, beste urte batzuetan helarazitako batzuk aipatu ditugu berriz:

- **Seme-alabak dituzten familietan egindako inbertsio ekonomikoa** handitzen jarraitzea, batez ere neurri fiskalak ezarri eta aukera berriak aztertuz.
- **Seme-alabengatikoko dirulaguntzen eta kontziliaziorako laguntzen izapidetze administratiboa** argitzea, arintzea eta sinplifikatzea, irisgarriagoa izan dadin herritarrentzat eta laguntza horien izapidetzea ahalik eta automatizatuen egon dadin.
- **Guraso bakarreko familiei estatutu berezia aitoritzea**, haien premia berezietan erantzun egokia emateko, eremu guztietan.
- **Banandutako gurasoak dituzten familien edo berrerratuak dituzten familien kasuan familia ugariaren tituluak kudeatzeko irizpideak** hobetzea, edo, hala badagokio, gai horri buruzko erregulazio autonomiko propioa egitea.
- Adinekoak, seme-alabak, edo gaixorik, ezinduta edo mendekotasun-egoeran dauden kideak dituzten **familiei laguntzeko zerbitzu publikoak eta baliabideak** areagotzea eta hobetzea.
- **Familia eta lana kontziliatzen eta familia-erantzukidetasuna betetzean emakumeen eta gizonen erantzunkidetasuna sustatzen lagunduko duten** neurriak bultzatzen jarraitzea, laguntza ekonomiko bidez ez ezik, era guztietako estimuluen bidez ere sustatuz balio-aldaketa eta egitura ekonomiko eta enplegu-egituren egokitzapena, bat etor dadin pertsonen zaintza-beharrekin.



III. kapitula

2

Emakumeen berdintasuna
eta osotasuna

Aurrekariak



Arartekoak, pertsonen eskubideak defendatzeko lanen barruan, emakumeen eta gizonen berdintasunaren printzipio konstituzionala ([EK 14. artikulua](#)) betetzen dela ziurtatu eta babesteko eginkizuna du. Horretarako, euskal agintari publiko guztiei eskatzen die beharrezko neurriak har ditzatela, berdintasunaren eta sexuagatiko bereizkeriarik ezaren printzipio hori, ikuspegi formaletik harago, benetakoa eta eraginkorra bihur dadin, horretarako helburu hori zailtzen duten oztopoak era aktiboan baztertuz ([EK 9.2 artikulua](#)).

Berdintasunaren eta sexuagatiko bereizkeriarik ezaren eskubidean egiten den edozein urraketari dagokionez **euskal herri-administrazioen jarduerak edo jarduera-faltak kontrolatzea** da, funtsean, Arartekoak berdintasunaren arloan duen funtzioa, **bai ikuspegi formaletik, bai ikuspegi materialetik**. Eredu horretan, geroz eta garrantzitsuagoa bilakatzen ari da administrazio desberdinei berdintasun materiala lortzeko ekintza positiboak martxan jartzeko eskatzea, *Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Eusko Legebiltzarraren 4/2005 Legeak* eta *emakumeen eta gizonen benetako berdintasunerako 3/2007 Lege Organikoak* ezarritako parametroen arabera, lehen aipatutako aurreikuspen konstituzionalak garatuz.

Helburu hori lortzeko ezinbestekoa da baita ere Arartekoak egiten duen lan guztian honakoetan ezarritako estandarrik kontuan hartzea eta txertatzea: [Europar Batasunaren Zuzenbidean](#) eta [Nazioarteko Zuzenbidean](#) eta [Europaren alorrerako bereziki Giza Eskubideen Europako Hitzarmenean](#) ezarritakoak eta genero berdintasuna defendatzeko eta emakumeen aurkako indarkeria deuseztatzeko tresnek ezarritakoak, besteak beste, emakumeen aurkako diskriminazio modu guztiak deuseztatzeko [hitzarmenak](#) eta [Istanbuleko hitzarmenak](#).

Genero-indarkeria gaitz soziala da, emakumeen giza eskubideen kontrako atentatu larria da. Horren oinarrian, gizonen eta emakumeen arteko egiturazko desberdintasuna dago, baita balio sexisten sistema bat nagusitzea ere. Hala, arlo honetako eginkizunen artean, lehentasuna daukate genero-indarkeria desagerrarazteko borroak eta ahaleginak.

1. Kexarik aipagarrienak

Sexuaren arabera berdintasunerako eskubideari lotuta 2021ean jasotako kexak ez dira bereziki ugari izan, baina oso esanguratsuak dira kexen edukia eta lantzen dituzten alderdiak aintzat hartuz gero, aurrerago ikusiko den moduan. Oro har, Administrazioaren jardueraren esparruan ez dira erraz antzematen pertsonak sexuaren arabera diskriminatzen dituzten egoerak edo horrelako bereizkeria-egoera irekiak; aitzitik, partikularren arteko harremanen esparruan maizago gerta daitezke. Hala, EAEko administrazioei dagokienez Arartekoan jasotzen diren kexen muina ez da sexuaren ondoriozko bereizkeria debekatzea edo horren dimentsio negatiboa; aitzitik, sexuaren ondoriozko berdintasun-printzipioaren dimentsio positiboa da kexen muina, horrek EAEko agente publikoei jokatzeko betebeharra exijitzen baitie berdintasuna erreala eta eraginkorra izatea eragozten duten oztopoak ezabatze aldera. Agente publikoen betebeharrak positibo hori zenbait tresna eta teknikatan islatzen da, eta diskriminazioaren aurkako zuzenbide gisa ezagutzen den

horren parte dira. Diskriminazioaren kontzeptuaren inguruko begirada sakonagoa biltzeaz gain (zeharkako diskriminazioa ere barne hartuz), batzen ditu, halaber, ekintza positiboak, genero-estereotipoak ezabatzea, genero-ikuspegia politika, neurri eta jarduketak guztietan txertatzea, genero-inpaktuaren ebaluazioa eta bestelakoak. Azken finean, erakunde honek zaindu egin behar du EAEko administrazio guztiek betetzen dutela bai berdintasunaren printzipioaren dimentsio positibo hori, bai sexuaren arabera bereizkeriarik ez egitearen printzipioa; horrenbestez, emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna sustatzeko jarrera proaktiboak eskatzen duten estandarretara egokitu behar dira. Aipatutako betebeharrak positiboak bereziki erasaten diote genero-indarkeriaren aurkako borrokaren, prebentzioaren eta emakumei zuzendutako arretaren esparruari, emakumeen giza-eskubideak larriki urratzeaz ari baikara.

1.1. Emakumeen eta gizonen ordezkariak erakunde administrazio-organotan

Arartekoak jasotako kexetako batek Euskadin, pandemiaren testuinguruan aholkularitza tekniko eta osasun-aholkularitzako organoan, LABiren batzorde teknikoan, emakumeen presentziaren ordezkaririk eza aipatu du; batzorde horrek lehen-dakariaren aholkularitza-batzordeari orientazio tekniko eta emateko ardura izan du COVID-19ren pandemiaren une eta faseetan hartu beharreko neurriak zehazki. Bereziki deigarria izan da kasu honetan, pertsonen arreta eta zaintzan emakumeak direlako protagonista, osasun-esparruan zein etxean eta zaintzarako beste esparru sozial batzuetan (adineko pertsonentzako egoitzetan, esaterako), bada emakumeek ordezkariak izan behar dituzten pandemiari aurre egiteko populazioari aplikatu beharreko neurrien inguruko aholkularitza tekniko organo batean. Kexagileak Eusko Jaurlaritzara jo zuen, hizpide dugun organoak bi sexuen ordezkariak erakundeak ez izateak eragiten zion kezkaren berri emateko. Erantzunean iruzkin eta iradokizunengatik eskerrak besterik ez zizkieten eman, eta kontuan hartuko zirela adierazi zioten, bestelako zehaztasunik eta xehetasunik eman gabe.

Informazioa eskatu ondoren, Eusko Jaurlaritzako Lehen-dakariak Arartekora igorritako erantzunean aipatutako batzordearen osaketa ebazten zuten baldintzatzaileak azaldu zituen, tartean argudiatuz beste organo batzuetako titularrek osatzen zutela, epidemiologiaren esparru profesionalaren barruan, eta horrek "osaera eta ezaugarri propioak dituen eta ez dela emakumeen arteko ordezkaritza araberakoa". Eusko Jaurlaritzaren erantzunean, bidenabar, emakumeen eta gizonen ordezkariak erakunde lortze aldera aurrera egiteko hartutako azken neurriak ere nabarmendu ziren. Arartekoak aitortu egin zuen Eusko Jaurlaritzak pandemian zehar egindako ahalegina, LABiren batzorde tekniko horretan emakumeen eta gizonen presentzia erakunde izateko gerturatzeko aldera (nahiz eta zailtasun objektiboak zeuden organismo horren konfigurazioaren ondorioz, beste organo batzuetatik iritsitako pertsonak osatu baitute); hala ere, Arartekoaren aburuz, pertsona horiek izendatzean jokatzeko tartea egon da, bi sexuen ordezkariak erakundearen printzipioa errespetatuz. Horregatik, gai honetan aplikagarriak diren

nazioarteko estandar legalei erreparatuz, erakunde honek [Arartekoaren 2021eko urriaren 14ko Ebazpena, eman zuen Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Lehen-dakariak Sailari gomendatzen zaio beharrezko neurriak har ditzala, Euskadiko Larrialdiei Aurregiteko Bideari \(LABI\) atxikitako Batzorde Teknikoan emakumeen parte-hartzeak ordezkariak erakundearen printzipioa errespetatzea dezan eta, gutxienez, kideen %40era iritsi dadin.](#)

Gomendio hori **ondoren onartu egin zuen Eusko Jaurlaritzak**, eta oinarritzat hartu zuen instantzia erabakitzaile publiko guztietan bi sexuen ordezkariak erakunde izateko irizpide legala aplikatzea, baita erabaki publikoetan eragina daukaten organo guztietan ere. Berdintasunerako eta sexuaren arabera diskriminaziorik ezaren printzipiotik eratorritako irizpide legal bat da, eta EAEko administrazio guztiei aplikatu behar zaie *Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako 4/2005 Legearen 3.7 eta 23. artikuluetan xedatutakoaren babespean*; horrez gain, bestelako tresna juridikoetan ere jasotzen da, tartean Europa mailakoak, [Rec \(2003\)3 Gomendioan](#), *Europako Kontseiluko Ministroen Batzordearena, erabaki politiko eta publikoak hartzeko lanetan emakumeen eta gizonen parte-hartze erakunde izateari buruzkoa*; gomendio horretan emakumeen eta gizonen arteko parte-hartze erakunde definitu zen esanez sexu bakoitzak gutxienez %40ko ordezkariak izan behar duela bizitza politiko eta publikoan erabakiak hartzen dituen edozein organotan.

1.2. Herritarrek administrazio publikoek haurdunaldi subrogatuei buruz duten jarreraren inguruan egindako eskariak

2021ean, zuzenean edo zeharka gai honekin zerikusia duten kontsultak eta kexak jasotzen jarraitu du Arartekoak: euskal administrazioek zer jarrera izan behar duten haurdunaldi subrogatuaren edo ordezkariak bidezko haurdunaldiaren gainean; praktika hori geroz eta gehiago erabiltzen da, eta, bertan, haurdun egoten diren emakumeak ez dira ondoren umeen gurasoak izaten. Horrez gain, euskal administrazioek teknika horren bitartez jaiotako umeenganako duten jokiera ere salatu zuten kexagileek. Erakunde honetan jasotako kexa batzuk adierazten zuten administrazio publikoek guztiz baztertu behar dutela praktika hori, hura erabili duten familiak ikusarazi gabe edo izan ditzaketen eskubideak aitortu gabe, eta alderantziz, beste kexa batzuetan adierazi da familia horiek babestu beharko lirakeela eta seme-alaba horiek estigmatizatu gabe onartu beharko lirakeela, hau da, jatorriak kriminalizatu gabe eta beste umeak dituzten eskubide berdina aitortuz.

Kexa edo kontsulta bakoitzaren xehetasunak aipatu beharrean, nabarmendu behar da den-denek lotura izan dutela, oro har, beste herrialde batzuetan haurdunaldi subrogatuak egitearekiko agintari publikoek mantendu behar duten jarrearekin. Arartekoaren aurrean egindako eskari horiek agerian uzten dute herritarrek geroz eta garrantzia handiagoa ematen diotela gure ordenamendu juridikoan ebatzi gabe dagoen gai bati, kontrako irizkiak daudela eta gizarteko askotariko sektoreak geroz eta kezkatuago daudela.

Arartekoak, orokorrean, interesdunei gai horren inguruko egoera faktikoaren eta juridikoaren berri eman die, kontuan hartuz Espainian ez dagoela figura horren araubide juridikorik baina beste herrialde batzuetako legerian jasota dagoela eta legezko eskubidea aitortzen diola ordezkatzeko haurdunaldiaren edo haurdunaldi subrogatuaren kontratuari. Espainiako legeriak bakar-bakarrik Espainian egindako haurdunaldi subrogatuak kontratuak balio gabetzen ditu eta Espainian praktika hori balio gabea denez, jaioberrria beti erditu duen emakumearen izenean inskribatu behar da. Gaur egun, ez Euskadin ez Espainian ez dago erregistro fidagarriarik atzerriko herrialdeetan bizi diren eta umeak sabelean hazten dituzten emakumeak kontratatzeari buruz; ume horien filiazioa, ondoren, gure lurraldeko bizilagunei lotuko litzateke, baina kalkulatu da bitarteko horren bidezko ugalketak adopzioen kopurua gainditu duela. Nolanahi ere, [Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren erabaki batzuk](#) finkatu egiten dute jaiotakoaren interesen defentsan egiten den filiazio inskribatzearen legezotasuna. Auzitegi horrek, bestalde, gaitzetsi egiten du giza gorputzen merkaturatze oro, Europako Giza Eskubideen Hitzarmenean aldarrikatutako duintasunaren aurkakotzat jotzen baita.

Arartekoak, aurreko urteetan bezala, kasu horietan guztietan errepikatzen du, haurdun dauden emakumeen eskubideak eta integritatea defendatzeko legezko berme argirik ez dagoen bitartean horien nahi librea eta gogo altruista bermatuz eta beraiek erditutako umeen interes gorenak ziurtatuz, eta emakumeak esplotatzen dituen praktika ororen aurka (bereziiki pobrezia handiagoko lekuetan bizi diren emakumeena) eta umeen giza trafikoaren aurka praktika hori babesten ez den bitartean, horrelako kontratuak ez dela erakundearen babesik emango. Ildo horri jarraikiz, erakunde honek adierazi du beti lehenetsiko duela eraginpeko pertsonen eskubideen defentsa dirua irabazteko edo negoziak egiteko interes ororen aurrean. Horrek ez du esan nahi familiak eratzeko legezko bideak jarraitu dituzten familien eskubideak defendatuko ez direnik (haurdunaldi subrogatua bermeekin eta giza eskubideak errespetatuz onartzen duten herrialdeetako legeria betez egin arren), izan ere, familia horiek eskubidea dute euskal administrazioetan umeen jatorriak kriminalizatzen dituzten estigmatik gabe errespetatuak eta tratatuak izateko eta gainerako euskal familien araubidea beraie ere aplikatzeko, eta seme-alabek eskubidea dute baita ere herritartasun eskubide guztiak emango dizkien filiazioa onartua izateko.

Kontuan hartuz praktika hori geroz eta gehiago erabiltzen dela eta horrenbestez, gizartean kezka gehiago sortzen ari direla, erakunde honek espero du pausoak ematen jarraituko dutela gizarte eztabaidan aurrera egiteko eta hausnarketa lasaia, askotarikoa, irekia eta eraginpeko gizarte sektore eta taldeek partekatutakoa egin ahal izateko, hala, egungo egitatezko eta legezko definizio ezaren egoera bideratzeko eta eraginpeko emakumeen eta umeen giza eskubideak legez-kotasunez bermatzeko garapen finkoa ezartzeko.

1.3. Lehia-kiroletan emakumeen presentzia handiagoa izateko ekintza positiboaren beharrezan

Aurreko urteetan bezala, aurten ere herritarrek erakunde honetara jotzeko nabarmendu beharreko beste gaitako bat emakumeek lehia-kiroletan bizi duten egoera izan da, eta posizio ahul hori proaktiboki babesteko beharra, emakumeen parte-hartze handiagoa sustatzeko, zehazki goi-mailako lehiaketetan. Arartekoaren aurrean planteatutako kasuan, goi-mailako lehiaketan antolatzen txirrindularitzako kirol-federazio baten genero-ikuspegiak eza salatu zen; hala, aginte publikoek gai honetan modu aktiboan inplikatzeko betebeharren alde egin du Arartekoak, federazioen barruan araudiak egokitzea eta lehiaketak antolatzean aldaketak egitea sustatuz, emakumeen presentzia txikiagoa dela kontuan hartuko dutenak gizonekin erkatuta eta parte-hartze handiagoa bultzatuz. Kirol-federazioek araudi-autonomia izan eta aipatutako lehiaketak antolatzen badituzte ere. Kirolean, eta bereziki lehiaketa-kirolean, emakumeak ikusezinak eta isilaziazioak izan dira eta, azken batean, baztertuak, historiaren zati handi batean. Emakumeek kirol-munduan aritzeko sarbide parekidea izatea, bereziki, lehiaketa-kirolean, beren presentziaren eta beren garaipenen ikusgaitasuna, eta, azken batean, emakumeen eta gizonen berdintasuna sustatzea; horiek guztiak osatzen dute gure ordenamendu juridikoak defendatzen duen demokrazia parekideak azken urteotan izan duen erronka.

Sexuaren ondoriozko mota guztietako bereizkeria debekatzeko, zuzeneko zein zeharkako izan, eta aginte publikoek exijitza jardun guztietan genero-ikuspegia txertatzea eta beharrezko ekintza positiboko neurriak hartzea emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna errealtate material eta eraginpekoa izateko ez da soilik barne zuzenbidetik iritsitako agindu bat (Konstituzioaren 14. eta 9.2 artikulua, Autonomia Estatutuaren 9. artikulua eta Berdintasunerako EAEko Legea, 4/2005 Legea). Printzipio horiek Europa mailako eta nazioarteko hainbat tresnatan ere jaso dira, eta aplikagarriak dira gure ordenamendu juridikoan. Oso zehatza denez, bereziki aipatu behar da Europako Kontseiluko Ministroen Batzordearen (2015)2 [Gomendioa](#), estatu-kideei zuzendutakoa, 2015eko urtarrilaren 21ean hartu zena, **kirolean emakumeen eta gizonen arteko berdintasun-ikuspegiari buruzkoa**. Gomendio horretan estatu-kideetako gobernuak gonbita egiten zaie nazio-, eskualde- eta udalerrri-mailako kirol-erakundeak animatu ditzaten, beste neurri batzuen artean, honako hauek egiteko: *“aplicar principios de buena gobernanza velando para que la consecución de la igualdad de sexos a través de la perspectiva de género entre mujeres y hombre sea un objetivo estratégico real para cada organización, que habrá de emitir informes periódicos sobre las prácticas y los resultados, y difundirlos entre todas las partes implicadas”, eta “diseñar estrategias y aplicar medidas especiales, en su caso, para conseguir una participación equilibrada de mujeres y hombres a todos los niveles de la organización deportiva en los siguientes ámbitos: federación, práctica, competición, entrenamiento, dirección, gestión y representación nacional e internacional; y garantizar regularmente el seguimiento y la evaluación de estas políticas”.*

Hala, aipatutako gomendioen helburua da kirol-elkarteen inplikazio aktiboa lortzea, esaterako txirrindularitzaren euskal federazioarena, emakumeen eta gizonen berdintasun errealean eraginkorra lortzeko; ez da nahikoa berdintasun formal hutsera mugatutako esparru normatibo eta estrategikoa izatea. Horretarako, komenigarria izango litzateke EAEko aginte publikoetatik aldaketa horiek sustatzeko berriazko neurri gehiago aktibatzea, ekintza positibo eta sentsibilizazio-ekintzen bidez, genero-ikuspegia txertatzea sustatzeko, bai federazio horien barruan lehiaketak arautzen dituzten arau-esparruan, bai haien politikak, estrategiak, neurriak eta banakako jarduketak diseinatzean.

1.4. Genero-indarkeria pairatu duten emakumeek bizi-autonomia berreskuratzea bideratzeko erronka

Indarkeria matxista pairatu duten edo horri aurre egin dioten emakumeei zuzendutako arretari dagokionez, autonomia lortzeko bidean emakume horiei emandako babesa aski ez dela planteatzen duten kexak nabarmendu behar dira, harrera-baliabideetako egonaldia bukatu ondoren. Genero-indarkeriaren biktima diren emakumeen desadostasuna kexa horietan guztietan agertzen da, egonaldi ertaineko harrera-baliabideen edo autonomiadun pisu deiturikoen erabiltzaile diren emakumeen partetik; ez daude ados, hain justu ere, baliabide horietatik irteteko prozedurarekin, kontuan hartuta bizimodu autonomoa eduki ahal izateko etxebizitza bat lortzeko orduan zailtasun objektibo handiak dituztela. Emakumeek, orokorrean, ondoeza adierazi dute, bizitegi-baliabidea uztera behartuta sentitzen direlako, bestelako bizitegi-aukerarik eduki gabe. Egia da emakume horiei arreta eskaintzen dieten zerbitzuek defendatzen dutenez, inolaz ere ez dela emakumerik uzten etxebizitza-aukerarik gabe, baina laguntza eta sustapena ematen zaizkie baliabidearen aurreikuspenak eta izaera gainditzen dituen egonaldi-denbora igarota etxebizitza eta babes ekonomikoa bilatzen has daitezen baliabide horietatik irteteko. Izan ere, baliabide horiek aldi baterako egonaldia emateko xedea daukate, eta ez dira emakumeen behin betiko bizitokiak. Hala ere, arrazoi horregatik erakunde honetara jotzen duten emakume horiek azaleratutako sentimendua erakundeek abandonatu izanaren sentimendua da.

Arartekoaren iritziz, aurreko txostenetan azaldu zen moduan, kexa horiek arazo sakonagoa azaleratzen dute indarkeria matxistaren biktima diren emakumeek bizitza autonomoa izateko beharrezko baliabide egokien ereduari buruz, emakume horiek familiaren etxebizitza utzi behar dutenean eta indarkeriarik gabeko bizitza hasi behar dutenean. Emakume horiek etxebizitza duin eta egoki batera sarbidea izateko erraztea erronka nagusia da helburu horretarako. Baina horrek hausnarketan sakontzen jarraitzeko bultzada ere ematen du, EAEko erakundeek dagoeneko hasi dutena (Genero Indarkeriaren aurkako Erakundearen arteko II. Akordioaren barruan), indarkeria matxistaren egoera baten aurrean ohiko etxebizitza utzi behar duten emakumeei zuzendutako harrera eskaintzean jarraitzen den arreta-eredua moldatzeari dagokionez. Halaber, proposamen berritzaileak aztertzen jarraitu behar da, esaterako harrera-baliabideetatik modu egokian

irtetea artikulatzea, eta horietan egonaldia amaitu ondoren bizitzarako emakumei akonpainamendua eta arreta ematea.

Azkenik, ezin da ahaztu Istanbulgo Hitzarmenetatik eratorritako estandarrekin bat etortzeak ez diola soilik eragiten emakumeek indarkeria pairatzen duten bitartean jasotzen duten arretari; aitzitik, erakunde publikoak behartzen ditu beharrezko baliabideak hartzen emakumeek bizitza arrunta berreskura dezaten eta modu eraginkorrean babestea bermatzeko, indarkeria matxistaren egoeratik ateratzea lortu ondoren.

2. Arau- eta gizarte-testuingurua

2.1- Genero-berdintasuna sustatzera bideratutako estatu-mailako neurriak

2021. urtea ez da esparru horretako lege-neurrietan urte bereziki oparoa izan. Hala ere, gobernauk [Askatasun Sexualaren Berme Integralerako Lege Organikoaren Proiektua](#) igorri du Diputatuen Kongresura; irailean hasi zen izapidetzen eta, [Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Funtsei](#) esker, 24 orduko Arreta Integralerako Zentroak deitutakoak jarri nahi ditu martxan, sexu-indarkeriaren biktimentzat, “Krisi zentroak” ere deitutakoak; horietarako 19,8 milioi euroko gastu-baimena onartu da 2021erako; orotara 66 milioi euroko inbertsioa egingo da.

Horrez gain, 2020an onartutako bi neurri 2021ean sartu dira indarrean, hain zuzen ere soldata-arrakala murrizten eta soldata-berdintasunean aurrera egitea lortzeko neurriak dira: [902/2020 Errege Dekretua, urriaren 13koa](#), soldata-gardentasunaren printzipioa eta balio bereko lanagatik soldata berberaren betebeharra arautu zuena, eta [IRI soldata-berdintasunerako tresna](#), enpresek soldaten erregistroa egiteko betebeharra bete dezaten, arauan aurreikusitako eskakizunekin. Bi egitasmoak sindikatuekin eta patronalarekin elkarrizketa soziala izatearen emaitza izan dira.

Horrez gain, 2021ean [Genero-indarkeriaren aurka Hobetzeko eta Modernizatze Planoa](#) ere onartu da, alarma-egoera bukatu ondoren hilketa matxistek gora egitearen ondorioz. Plan horren testuinguruan genero-indarkeriaren aurkako premia-ko neurrien katalogoa ere onartu da, emakumeen aurkako indarkeriaren kontrako borrokan erakundeak zein gizartea inplikatzeko 15 neurriekin.

2.2. EAEko neurri nabarmenenak

EAE Berdintasunerako Legea erreformatzeko izapidetzeak aurrera jarraitu du (4/2005 Legea). Horrez gain, Erakunde arteko III. Akordio berria izango dena ere diseinatzen ari dira; EAEko erakunde guztiek sinatuko dute, indarkeria matxista pairatzen duten emakumei zuzendutako arretaren erronka berriei aurre egiteko. Bi tresnek zehaztuko dute EAE berdintasunean aurrera egiteko etorkizuneko estrategiak diseinatzeko esparrua. Martxan dagoen lege-erreforma horren inguruan dituen iritzia igorri ahal izan dizkio Arartekoak Eus-

ko Legebiltzarrari 2021ean, horretarako agerraldi-eskaera bat zela medio; azkenean [zenbait iruzkin idatzi igorri](#) gauzatu zen. Halaber, Arartekoak, 2021ean, Erakundeen arteko II. Akordioaren parte gisa, modu aktiboan kolaboratu du III. Akordio bidez akordioa berritzeari ekiteko lehentasunen inguruko hausnarketetan.

2.3. Indarkeria matxista deuseztatzeko aurrera egiteko ekintzak Europa mailan

Europako testuinguruan indarkeria horri aurre egiteko 2021ean sortutako jarduketa nabarmenen artean honako hauek aipatu behar dira:

Bereziki garrantzitsua da 2021eko azaroaren 20an [Emakumeen aurkako Indarkeriaren kontrako Adituak Martxan Taldeak](#) (Europako Kontseilua) [gomendio orokor bat](#) eman zuela **emakumeen aurkako indarkeriaren dimentsio digitalari** dagokionez. Gomendio horretan esparru digitaleko emakumeen aurkako indarkeria-formak identifikatu ziren, indarkeria psikologikoa barne; horri aurre egiteko hainbat ekintza sustatu ziren bertan. Horien artean, maila guztietako hezkuntza-curriculumean hezkuntza eta segurtasun digitalak sustatu ditu, baita segurtasun-kidegoetako langileek, osasun-zerbitzuek edota justizia-administrazioko langileek, epaileek eta magistratuek berariazko prestakuntza jasotzea ere. Fiskaltza eta segurtasun-kidegoek, bereziki, beharrezko ezagutza eta tresnak eduki behar dituzte komunikabide digitalek emakumeen aurka aplikatutako indarkeria-kasuak ikertu ahal izateko. Bestalde, zerbitzu digitalak ematen dituztenek ere kolaboratu behar dute indarkeria mota horren zigorgabetasuna desagerrarazteko. Azkenik, gomendioan zenbait neurri jaso dira beste pertsona batzuek emakumeen baliabide ekonomikoak kontrolatzea saihesteko, emakume horien baimenik gabe, adibidez online bankaren bitartez.

Europar Batasunaren barruan, Europako Parlamentuaren 2021eko iraileko [ebazpen](#) bat nabarmendu behar da; horren bidez, **Europako Batzordeari genero-indarkeriari aurre egiteko zenbait jarduketa agindu zizkion:**

- Krisi-egoeretan genero-indarkeriari buruzko Europako protokoloa sortzea, estatu-kide guztietan biktimentzako babes-zerbitzuak funtsezko zerbitzu gisa hartuz.
- Genero-indarkeria Europa mailako intereseko delitu gisa definitzea; hala, genero-indarkeria gisa hartuko diren jokabideen inguruko gutxieneko arauak ezartzeko zuzentaraua onartu ahalko da, baita horiei ezarri ahal izango zaizkien zigorrak ere. Zuzentaraua biktimengan zentratuta egon beharko litzateke.
- Genero-indarkeriari buruzko zuzentarau global bat idaztea, emakumeen aurkako indarkeriaren kontrako borroka eta prebentzioari buruzko Europako Kontseiluen Hitzarmeneko arauak ([Istanbulgo Hitzarmena](#)) Europar Batasunaren mailan aplikatu ahal izateko, eta, besteak beste, honakoak jaso ditza: prebentzio-neurriak, babes-zerbitzuak eta lankidetzaren Batasuneko estatu-kideen artean. Parlamentuak aipatu zuenez, EBko estatu-kide guztietan ikuspegi komuna iza-

tea oso garrantzitsua izango litzateke, gaur egun genero-indarkeriari aurre egiteko konpromisoa oso desberdina delako estatuen artean. Ikuspegi komuna izateak erraztu egingo luke, gainera, mugaz gaindiko egoeretan legea aplikatzea.

- Emakumeen aurkako indarkeria eta genero-indarkeriaren beste forma batzuen aurkako Europar Batasuneko koordinazio-postu bat izendatzea.

Azkenik, **Europar genero-indarkeriaren biktime diren emakumeen egoera** hizpide izan dute [Europar Batasuneko Oinarriko Eskubideen Agentziaren inkesta batek](#), [Europa-ko Segurtasun eta Lankidetzako Antolakundearen azterlan batek](#) eta [Genero-Berdintasunerako Institutu Europarraren zenbait lanek](#).

3. Jarduera-planaren esparru bestelako esku-hartzeak

Aurten ere, COVID-19aren pandemiak eragina izan du, esparru horretan antolatutako erakundeen arteko topaketak mugatu egin baititu; honako hauek izan dira:

3.1. Bilerak administrazio eta erakundeekin

- Arartekoko Berdintasun eta Haurren arduradunen eta ondokoaren bilera Bizkaiko Foru Aldundiko Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Sailarekin, indarkeria matxistaren biktimei eta haien seme-alabei arreta emateko foru-erakundeak diseinatutako eredu berri bat partekatze.
- Arartekoaren ondokoaren bilerak [Ombudsmanaren Iberoamerikako Federazioaren Emakumearen Sarearen](#) (FIO) Europako Eskualdea koordinatzen dutenekin, bereziki 2021ean txosten bateratu bat idazten bukatze, Espainian genero-indarkeriaren biktime-izaerari buruzkoa (kontzeptuaren homogeneizazioa eta egiaztatze tresna automatikoak), baita 2022ko aldirako jarduera bateratuak diseinatu eta programatzen jarraitzeko ere, tartean etorkizunean txosten bateratu bat egitea nabarmendu behar da (sare horretan parte hartzen duten defentsa-erakundeena), emakumeen sexu-askatasunaren aurkako delituei buruzkoa.
- Halaber, Arartekoak urtean zehar parte-hartze jarraitua izan du —eta, hala, bere ikuspegia eman du— [Etxeko tratu txarrak eta sexu indarkeria jasaten dituzten emakumeei arreta hobea egiteko Erakundeen arteko II. Akordioaren Jarraipen Batzordearen](#) lantaldeetan; 2021an lantaldeen saio-kopurua mugatu egin da berriz ere, pandemiaren ondorioz (Erakundearteko Talde Teknikoaren kasuan zein Akordioaren Batzordearen kasuan). 2021eko lanaren helburu nagusia izan da II. Akordioaren indarraldian zehar egindako lana berrikus-tea eta Erakundeen arteko III. Akordioa prestatzea. Oro har, talde horietan egindako lana [Emakunderen webgunean](#) kontsulta daiteke.

3.2. Beste jarduketa batzuk: jardunaldiak eta erakundeen deklarazioak

Foroak eta jardunaldiak

- **Indarkeria Bikarioari buruzko Jardunaldia**, Kanarietako Diputazioak antolatutakoa; arartekoaren ondokoak modu presentzian hartu zuen parte, eta telematikoki, berriz, erakunde honetako Haurtzaroren Bulegoak eta Berdintasun Atalak. Bertan indarkeria matxistaren forma horren ezaugarriak aztertu ziren, genero-indarkeriaren biktima diren emakumeen seme-alaben aurka aplikatzen dena; horrez gain, indarkeria horri aurre egiteko zailtasunak eta erronkak aztertu ziren.

Adierazpen instituzionalak eta jakinarazpen publikoak

- *Martxoaren 8a, Emakumeen Nazioarteko Eguna*

Martxoaren 8ko adierazpen instituzionalean Arartekoak emakumeen eta gizonen berdintasun —erreal eta eraginkorra— lortzearen balioa nabarmendu nahi izan zuen, gizarte baten funtzionamendua zinez demokratikoa izateko premisa argia baita. Arartekoak nabarmendu zuen berdintasunerako oztopoak, hainbat formatan, giza-eskubideen aurkako atentatu argiak direla; soilik genero-berdintasuna areagotuz egingo dugu aurrera demokrazian eta giza-eskubideak hobeto babesten, emakumeen berdintasun-maila altuagoek beti herritar guztientzako ongizate handiagoa ekartzen duela bereziki nabarmenduz.

- *Azaroaren 25a, Emakumeen kontrako Indarkeria Desagerrarazteko Nazioarteko Eguna*

Egun hori zela medio, Arartekoak **prentsa-artikulu bat** argitaratu zuen, **Guatemalako Eskubideen prokuradorearekin** lankidetzan; bertan, bereziki azpimarratu zen matxismotik emakumeen aurka aplikatutako indarkeriak, hau da, emakume izate hutsagatik aplikatutako indarkeriak mundu osoko emakume eta nesken osotasun fisiko eta integrala suntsitzen duela, eta adarrik sakonena emakumeen eta gizonen arteko egiturazko desberdintasunean dauzkala, bizitza sozial, kultural eta ekonomikoen plano guztietan eta, azken finean, sexismoan, luze eta zabal hedatutako jarrera kultural modura, gizonekin erkatuta emakumeak mespretxatu eta baztertzeko jarrera modura.

4. Arloko jardueren laburpena

Bat etorri genero-berdintasunean aurrera egiteko **Genero Berdintasunerako 2020-2025 Estrategia Europarrarekin**, Arartekoak 2021ean esku hartu du EAEko administrazio publikoek modu sinergikoan egin dezaten lan helburu komunak lortzeko; hala, neurri, erabaki eta politika publiko guztietan **genero-ikuspegia txertatzea** bermatuz, **emakume eta gizonen presentzia orekatua susta dezaten lidergo ekonomiko eta politikoan** (bi sexuen ordezkartza orekatua haien erabakiek eragina badaukate bizitza sozialean, esaterako LABiren batzorde teknikoan), **genero-estereotipoen aurka borrokan eta sentsibilizatzen jarraitzeko** (emakumeen parte-hartze handiagoa sustatzea kultural eta kirolean, baita goi mailako kirol-lehiaketetan ere), eta sakon dezaten **indarkeria matxistaren prebentzioan eta indarkeria hori pairatzen duten emakumei zuzendutako arreta eta babesa hobetzen**.

Azken esparru horretan, Arartekoak gogoratu behar du ezinbestekoa dela **aurrera egiten jarraitzea indarkeria matxista pairatu duten emakumei arreta eta babes egokia ematen, bereziki indarkeriarik gabeko bizitza autonomo bati ekin behar diotenean**. Horren haritik, oraindik ere premiazkoa da legegintza-alorrean aurrera egitea **Berdintasunerako Euskal Legearen erreforman aldarrikatuz** (gaur egun Legebiltzarrean izapidetzen ari direna); horren bidez, indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzat arreta eta baliabideen esparru berria artikulatuko da, eta emakumeen berdintasunerako gaur egun dauden erronkei aurre egiteko abagune gisa ere ikusi da. 2021ean Arartekoak ohar zehatzagoak helarazi dizkio Eusko Legebiltzarrari.

Erakunde publikoek erne jarraitu behar dute **emakumeen aurkako indarkeriaren dimentsio digitalari dagokionez**; izan ere, gure garaiko erronka berri bat da, eta hainbat forma hartzen ditu, indarkeria psikologikoa barne. Horri aurre egiteko hainbat neurri sustatu behar dira, esaterako hezkuntza eta segurtasun digitalak txertatuz hezkuntzako curriculumean, eta berariazko prestakuntza emanez segurtasun-kidegoei, osasun-zerbitzuei edota justizia-administrazioari langileei. Bestalde, zerbitzu digitalak ematen dituztenek ere kolaboratu behar dute indarkeria mota horren zigorgabetasuna desagerrarazteko.



III. kapitula

3

Ezintasunen bat duten pertsonak

Aurrekariak



Aurreko urteetan bezalaxe, atal honetan saiatuko gara desgaitasuna duten pertsonen eskubideak aldezteko 2020an azaldu dizkiguten gai guztiak aztertzen, erakunde honen jarduera esparruei buruzko zeharkako ikuspegi batetik.

Ekitaldi honetan, Arartekoaren esku hartzeen azalpena, hein batean, COVID-19a agertu izanak baldintzatzen du, haren ondoriozko osasun krisiak eta krisi ekonomikoak era nabarmenean eragin baitie ezintasunen bat dutenen giza eskubideei.

Nahiz eta administrazio publikoek ahalegin handia egin duten alarma egoerak ekarritako beharrei erantzuteko, Arartekoaren esku hartu behar izan du zenbait kexari erantzuteko, agerian uzten dutenak pandemian ere diskriminazio egoerak gertatzen direla ezintasunen bat duten pertsonekin.

1. Kexarik aipagarrienak

Atal honetan zehatzago aztertuko ditugu, gure iritziz, arlo honetan interesgarriak izan daitezkeen eta ekitaldi honetan bideratu diren jarduerak eta zenbait kexaren izapidea.

1.1. Osasun krisia. COVID-19a

Jasotako kexen oinarria egoitzetan bizi diren eta desgaitasuna duten pertsonen eskubideena izan da, irteeren eta bisiten araudiari buruzkoena. Izan ere, alderdi hori mugatu egin zen eta mugatuta dago egoitza horien udalerrietan COVID-19ak izandako agerraldien ondorioz.

Horri dagokionez, esan beharra daukagu adituak bat datozela: zentroetan egindako txertaketa-prozesuak hilgarritasunik eza eta erregistratutako koronabirus-kasuen murrizketa nabarmena ekarri du eta, kutsatze-kasuetan, egoiliarren egoeraren larritasuna ere murriztu du. Horrek aukera eman du hein handi batean malgutzeko pandemia hasi zenetik COVID-19aren zaintza- eta kontrol-protokoloetan ezarritako murrizketak, besteak beste bisiten eta baliabide horietako erabiltzaileen bisiten jarraibideen inguruak. Beraz, segurtasun-printzipioa eta egoiliarrek izan beharreko neurri terapeutikoak bateratzeko ahalegina egon da.

Aurrekoa gorabehera, egia da ere txertaketak ez duela arrisku gutzia deuseztatzen, eta, horregatik, autoritate eskudunak etengabe ari dira berrikusten birusaren eraso ahal den heinean baretzeko ezarritako kontrol-neurriak, bata bestearen atzetik etorri diren pandemia-olatuak EAEko zentro sozio-sanitarioetan agerraldi garrantzitsu eta handiak ekartzen ari baitira. Hori dela eta, murrizketa-neurriak ezinbestekotzat jo dira kutsatzeak saihesteko eta egoitza-zentroetako erabiltzaileen bizitzarako eskubidea, osotasun fisikorakoa eta osasunerakoa babesteko.

1.2. Hirigintza irisgarritasuna eta mugikortasuna garraioan

Hirigintzako alorrean jasota dagoenez (II.15 kapitulua), oraindik ere kexak egiten dira eraikinetan igogailuak jartzeak sortutako hirigintza-arazoaren inguruan, proiektuaren arabera igogailua jartzeko partzela publiko bat okupatzeko baimena

behar denean. Ordenantzek argi zehaztu behar dute erki-degoek igogailuaren instalakuntza espazio pribatuan egitea teknikoki edo ekonomikoki egingarria ez dela zehazteko aurkeztu beharreko frogaren baldintzak eta terminoak zeintzuk diren. Erakunde honen iritziz, lehenetsun horrek kontuan hartu beharko luke proportzionaltasun printzipioa, gutxieneko okupazioa behar duten kasuetan, Lurzoruaren eta Hiri Birgaitzearen Legearen Testu Bategina onesten duen [urriaren 30eko 7/2015 Legegintzako Errege Dekretuaren](#) 24.3. artikulua espazio publikoak okupatzea justifikatzen duten irizpide tekniko, ekonomiko eta funtzionalekin batera.

Horri dagokionez, gogora ekarri behar dugu [otsailaren 5eko 2/2013 Gomendio Orokorra](#), arkitektura-oztopoak dituzten egoitza-erakin kolektiboetan irisgarritasun unibertsala bermatzeko beharrari buruzkoa, zeinean Arartekoak planteatu baitzuen udal-ordenantza bidez arautu behar dutela arkitektura-oztopoak dituzten egoitza-erakin kolektiboetan irisgarritasun unibertsala bermatu beharra.

Halaber, nabarmendu behar dugu Bilboko biztanle batek egindako kexak salatu zuela [Bilboko Udalak](#) ez ziola erantzun haren etxebizitzaren ondoan mugikortasun urriko pertsonentzako aparkatzeko gune erreserbatu bat ezartzeko beharraren inguruan egindako eskaera. Udal horrek eskaera hori [Bizkaiko Foru Aldundiari](#) bidali zion, bidearen titularra zelako, egindako eskaerari erantzun zieziaion. Hala eta guztiz ere, bidearen titular zela onartu arren, aipatutako foru-erakundeak iritzi zion ibilgailuen aparkalekua, desgaitasuna duten pertsonen mugikortasuna posible egitekoak barne, udal-eskumenekoak direla.

[Martxoaren 22ko 50/2016 Dekretuak](#), desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartela arautzen duenak, 7.1 artikuluan aitortzen du txartel horren titularrek aparkaleku-plaza bat erreserbatzeko eskubidea dutela beren etxetik edo lanpostutik gertu, aurrez dagokion administrazioari eskaera eginda eta behar hori justifikatuta, toki-administrazioak ezarritako baldintzen arabera. Ondorio horietarako, adierazten da aparkaleku-plaza irisgarritasunaren nazioarteko sinboloarekin seinaleztatu beharko dela. Horrez gain, [Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legearen](#) 25.2. artikulua honakoa zehazten du: “2. *El Municipio ejercerá en todo caso como competencias propias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en las siguientes materias:(...)d) Infraestructura viaria y otros equipamientos de su titularidad, (...) g) Tráfico, estacionamiento de vehículos y movilidad. Transporte colectivo urbano.*”

Arartekoak egindako eskaeraren ondoren Bilboko Udalak jakinarazi zigunez, foru-aldundiaren iritziarekin zituzten desadostasunak desadostasun, kexagileak eskatu bezala aparkalekua erreserbatzeko seinaleak jarriko zituzten.

Garraioaren esparruan, zoritxarrez adierazten jarraitu behar dugu gure garraibide publikoek jarraitzen dutela ezintasunak dituzten pertsonak beren kabuz moldatzeko dauden oztopoak kendu gabe. Ezinbestekoa da joan-etorrien kate osoan irisgarritasuna bermatzeko beharra oso garrantzitsua dela kontuan hartzea, jatorritik helmugara, zenbat etapa egin

diren eta zer garraio-modu erabili den alde batera utzita. Garraibideen irisgarritasun unibertsalak herritarrek gizar-tean eta ekonomian aukera berdinekin aktiboki parte hartzea ahalbidetzen du.

Arartekoan Eginaren Eginez elkarrekin aurkeztutako hainbat kexa jaso ditugu. Kexan aipatzen da mugikortasun urria duten hainbat pertsona [Txagorritxuko Unibertsitate Ospitalean](#) ospitaleratu zituztela dagozkien tratamenduak jasotzeko, baina pertsona horiek mendekotasun-egoera larriak jasan zituztela, zehazki, ospitaleko komunerako irisgarritasun falta zela eta. Elkarrekin jakinarazi zigun, oro har, Txagorritxun ospitaleratzen dituzten mugikortasun urriko pertsonak ezin direla modu independentean komunera joan, ez dagoelako egokitutako komunik. Hori dela eta, pixoihalak erabili behar dituzte eta horrek ondoeza eta ezintasuna eragiten die, ezin dutelako bizitza normalik izan.

Arartekoak 2017an egindako [EAEko ospitaleek ezgaituentzat duten irisgarritasunaren diagnostikoa](#) ezohiko txostenean egiaztatu zen Txagorritxuko ospitaleak ez zeukala gela egokiturik. Aipatutako txostenak ahalik eta lasterren garatu beharreko hainbat jarduketaren berri ematen zuen. Jarduketa horiek pixkanaka baina irmo egin behar ziren, hasiera batean, euskal ospitaleetako zerbitzuetan eta osagarrietan elementu irisgarrien gutxieneko ehuneko bat bermatu ahal izateko, besteak beste: diagnosi-kabinetan, itxaron-geletan, aparkalekuetan, hala nola geletan, komunetan, eta abar.

Arartekoak ezagutzen du Osakidetzak aipatutako txostena argitaratu ondoren zein jarduketa hasi zituen egindako gomendioei erantzuteko. Badakigu, gainera, SARS-CoV-2 koronabirusaren pandemiak ekarritako egoerak sekulako eragina izan duela azken bi urteotan osasun-sistemaren funtzionamendu osoan eta, zehazki, irisgarritasunaren eremuan programatutako jarduketak garatzeko aurreikusitako egutegia betetzean. Hala ere, jasotako kexak kontuan hartuta, Arartekoak iritzi zion beharrezkoa zela erakunde horri informazioa eskatzea, eta galdetzea aurreikusten zen premiazko neurriak hartzea Txagorritxuko ospitaleko hainbat solairutako gelen irisgarritasuna bermatzeko, aukera-berdintasunaren eta desgaitasuna duten pertsonak ez baztertzearen printzipioak eraginkorrak izan daitezken.

Osakidetzak jakinarazi zigun Obren Zuzendaritza Planean jasota zegoela, irisgarritasuna egokitzeko plan baten barruan, ospitaleratze-unitate guztiak osorik birgaitzea, eta bertan aurreikusi zela komunak berriztatzea. Halaber, helarazi zigun berriz ere elkarrekin harremanetan jarri zirela, gabeziez eta mugikortasun urriko pazienteen ospitaleratze-aldiak hobetzeko aukerez jarduteko.

Azkenik, eremu horri dagokionez, esan beharra dugu kexa ugari jaso dituela erakunde honek establezimendu publikoen terrazak zabaltzeko emandako baimenen inguruan (COVID-19agatik ezarritako murrizketak arintzeko neurri gisa), horrek izugarri zaildu baitu desgaitasuna duten pertsonak bide publikoetan mugitu ahal izatea.

1.3. Hezkuntza

Hezkuntza-behar bereziak dituen adingabe bat eskolatzeko baldintzen inguruko kexa bat izapidetzean, erakunde honek [Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntza Sailari](#) adierazi dio hausnartu egin beharra dagoela ikasle horientzako hezkuntza-eskaintzaren inguruan, [Desgaitasuna duten Pertsonen Eskubideei buruzko Batzordearen](#) adierazpenen argitan; izan ere, bertan, hezkuntza inklusiboaz aritzean, gogorarazi nahi izan da bazterkeriarik ez jasateko eskubidearen barruan dagoela segregaziorik ez jasatekoa, eta, beraz, gomendatu da hezkuntzako segregazio oro ezabatzea, bai hezkuntza bereziko eskoletan bai eskola arruntetako unitate espezializatuetan ere. Ildo horretan doa Aukerako Protokoloaren 5. artikulua arabera 41/2017 (CRPD/C/23/D/41/2017) jakinarazpenari dagokionez batzordeak emandako onetsitako irizpidea.

Halaber, mahaigaineratu egin nahi dugu Gasteizko hizkuntza-eskola ofizialean ingelesean eta euskaran matriculatu zen pertsona gor batek aurkeztutako kexa. Zentroan onartzeko izapideak egitean, iritzi zion hizkuntza horren interpretea behar zuela, eta esan zitzaion hizkuntza-eskolan ez zegoela baliabide hori. Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntza Sailak erantzuteko egindako txostenak nahikoa funts zuen arbitrariotzat jo zitekeen jarduketaren baten zantzurik ez topatzeko. Besteak beste, honako ohar hau jasotzen zuen aipatutako txostenak: Hizkuntza-ikastaro batean eskuratu beharreko gaitasunen artean dago ahozko ulermenarena eta adierazpenarena; hori dela eta, ez zen egokitzat jo zeinu-hizkuntzako interprete bat jartzea hizkuntza horiek zeinu-hizkuntzara itzultzeko (espainiarrean), inkoherentea zelako ingelesa edo euskara ikastearekin. Halaber, ebaluazio-probetan ahozko ulermen- eta adierazpen-gaitasunak egiaztatzeko zeinu-hizkuntzako interprete bat jartzeak ere hutsaldu egiten du proben izaera bera.

Azkenik, beste pertsona gor batek egindako salaketa ere aipatuko dugu, zioena bai 2020ko ekitaldian, baita 2021eko ekitaldian ere, [Gasteizko Udalak](#) antolatutako jarduera eta ikastaro batzuetan parte-hartzeko eskaera egin bazuen ere, ezin izan zuela horietan parte hartu, ez zegoelako zeinu hizkuntzako interpreterik.

Arartekoak egindako eskaerak tarteko, aipatutako toki-erakundeak jakinarazi digu udaleko Bizikidetzeta eta Aniztasun Zerbitzuak erabaki duela zeinu-hizkuntzako interprete bat jartzea interesdunaren eskura, izena eman duen jardueratarako, eta hurrengo aurrekontu-ekitaldirako erabaki dutela Arabako Foru Aldundiarekin eta [Arabako Pertsona Gorren Elkartearekin](#) (ARABAKO GORRAK) batera duen hitzarmenaren aurrekontu-esleipena handitzea, elkarte horren bitartez zeinu-hizkuntzako interpreteen eskaria bideratzeko, bermatzeko Arabako pertsona gorren kolektiboak bizitza sozialean eta egunerokoan gainerako herritarren aukera berdinekin parte hartzen duela.

1.4. Funtzio publikoa

Desgaitasuna duten pertsonak enplegu publikoa eskuratzeko dituzten zailtasunak agerian geratu dira gai horri buruzko kexak tratatzean, bai aldi baterako enpleguari buruzkoak (esaterako, Bizkaiko Gizarte Urgazpenerako Foru Erakundearen kategoria jakin batzuen deialdietan araudian aurreikusitako lehentasuna ez aplikatzeari buruzkoak, hautaketa-prozesuak deitzen eta ebazten ez diren bitartean), bai enplegu finkoari buruzkoak (pertsona bat ezin izan zen [Osakidetza](#)ko estatutupeko langile finko izatera iritsi, bere mugikortasun-zailtasunengatik lekualdatu ezin zelako). Horien guztien arabera, ahalegin berezia egin behar da oraindik ere badauden oztopoak gainditzeko eta pertsona guztien aukera-berdintasuna bermatzeko helburua lortzeko bidean irimotasunez eta atzerapenik gabe aurrera egiteko aukera emango duten bitartekoak ezartzeko.

1.5. Ogasuna

Espainiako Konstituzioaren 9.2. artikulua administrazio publikoei helarazten die oztopoak kentzeko eta jarduketa positiboko neurriak hartzeko betebeharra, zaurgarritasun handiagoko egoeran daudenei laguntzeko, pertsona horien eta osatzen dituzten taldeen eskubideak egiazkoak eta eraginkorrak izan daitezen. Desgaitasuna duten pertsonen errenta erabilgarria handitzera bideratutako neurriak ezartzeak laguntzen du desgaitasuna duten pertsonak gizarteratzen, eta haien parte-hartzea eta ikusgaitasuna bul-tzatzen ditu.

Zehaztu behar da ez dagoela desgaitasunerako tratamendu uniformerik zerga-legedian, eta, beraz, zerga bakoitza arautzen duen araudiak ezartzen ditu aplika daitezkeen zerga-onura konkretuak, baita haien aplikazio-esparru objektibo zein subjektibo ere.

Halaber, esan beharra dago onura horiek eskaera bidezkoak direla, gaur egun, gure legedian. Horrek esan nahi du desgaitasuna duen pertsonak eskabide formal bat aurkeztu behar duela aurretik, onura horiek aitortzeki. Eskaera bidezko izaera horrek eta, horrenbestez, aplikazioa zerga-administrazioak ofizioz ez egiteak, oraindik ere desgaitasuna duten pertsonen desadostasuna pizten dute.

Tokiko zergei dagokienez, desgaitasuna duten pertsonak trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zergan duten salbuespenak desadostasunak sortzen ditu kolektibo horretako pertsonengan, irizten diotelako unibertsala izan beharko lukeela eta, beraz, desgaitasuna frogatzeak nahikoa izan beharko lukeela. Zerga hori gure lurralde historikoetan arautzen duten hiru foru-arauek salbuespen hori lortzeko hainbat betekizun ezartzen dituzte, zeinak eragin egiten dioten eskatzaileak jasaten duen desgaitasun-mailari, % 30ekoa gutxienez, hark jasaten duen mugikortasun-faltari eta zergaren mendean dagoen ibilgailuaren potentzia fiskal zehatzari. Pertsona bat mugikortasun urriko gabezia-egoeran dago 7 puntu edo gehiago lortzen baditu garraio publiko kolektiboaren erabiltzea galarazten duten mugikortasun-zailtasunak daukela zehazteko baremoan.

Ibilgailu bat erostean BEZaren % 4ko tasa supermurriztua aplikatzeak ere ekarri ditu kexa batzuk, onura hori ere eskatu egin behar baita, eta frogatu egin behar baita mugikortasun urriko arazo iraunkorrak edukitzea. Zerga-tasa hori aplikatzeke baldintza da ez soilik mendekotasun-maila minimo bat frogatzea (% 33), baita frogatzea ere % 4ko tasa aplikatzeko onura aitortzen zaion desgaitasuna duen pertsonak mugikortasun urri iraunkorra duela.

Mugikortasun-murrizketa frogatzeko, [IMSERSO](#)k edo autonomia-erkidegoan desgaitasuna baloratzeko eskumena duen organoak emandako egiaztagiri edo ebazpen bat behar da.

Hala ere, arazoa izaten da frogatzea berariaz desgaitasuna aitortzeko egiaztagiria zaharra delako bertan jasota ez dauden alderdiak. Arazo hori zuen herritar batek, froga zezakeena behin betiko aitortuta zuela % 82ko desgaitasuna, horixe zioelako bere desgaitasun-egiaztagiriak. 17 puntu esleitu zitzaizkion hirugarren baten arreta-beharra baloratzean, berariaz jasotzen zenez interesdunak [Gizarte Ongizate-rako Foru Erakundeari](#) egindako kontsultaren erantzunak. [Arabako Foru Ogasunak](#), PFEZaren autolikidazioan, ordea, desgaitasunaren beheragoko tarteari zegokion kenkaria aplikatu zion, egiaztagirian ez zirelako berariaz aipatzen esleitutako puntuak, hirugarren baten arreta-beharrenak. Egoera hori, azkenean, zuzendu egin zen, eta zergadunak lortu ahal izan zuen % 75etik gorako desgaitasuna eta hirugarren baten arreta-beharreko 15 eta 39 puntu arteko pertsonentzako errenta-kenkaria.

1.6. Segurtasuna

Arartekoari aurten ere hainbat kexa egin dizkiote desgaitasun bat duten pertsonentzako aparkatzeko txartelaren titularrek, TAO eremuan aparkatzeko gaitasuna ematen duen titulurik gabe aparkatzeagatik zehapenak jaso dituztelako, ibilgailuek txartela ikusteko moduko tokian izan arren eta aparkatzeko denbora igaro ez duten arren. Erakunde honek gai hori aztertu zuen [2018ko urriaren 9ko 4/2018 Gomendio Orokorrean](#).

Kexa horiek izapidetzearen ondorioz, Gomendio Orokor horretan egindako oharrei erreparatuta, Arartekoak [Getxoko Udala](#) premiatu zuen gehiago luzatu gabe egoki zezan aparkamendu mugatuko sistema ezartzen duen udal-ordenantza desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartela arautzen duen araudi orokorrera, [abenduaren 12ko 1056/2014 Errege Dekretura](#), hain zuzen, hura igortzeko eta erabiltzeko baldintza oinarrikoak arautzen dituen era, baita [martxoaren 22ko 50/2016 Dekretura](#) ere, hau da, Euskal Autonomia Erkidegoan desgaitasuna duten pertsonentzako txartela arautzen duenera.

Egindako eskaerari erantzunez, Getxoko Udalak jakinarazi digu Arartekoaren gomendioari jarraitu diola, eta udaleko sail eskudunaren proposamenari jarraituz, 2021eko azaroaren 25eko osoko bilkuran onetsi duela [Aparkaleku arautua zerbitzuaren udal-ordenantza](#), eta haren testuan txertatuta daudela desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartelaren araudirako egokitzapenak.

Ordenantzak hirigunean jarduera-zentro nagusiak ezartzen ditu, araudi aplikagarrian ezarritakoa betetzeko (abenduaren 12ko 1056/2014 Errege Dekretuaren eta martxoaren 22ko 50/2016 Dekretuaren 5. artikulua). Orobat, udal-araudiak, aldaketa hori egitean, aukera ematen die desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartelen titularrei «ordu-mugirik gabe aparkatzeko» eta, beraz, bete egiten du araudia, eskatzen duena ordenantzetan neurriak har daitezkeen txartelaren titularrek aparkamendu mugatuko guneetan «behar beste denboraz» aparkatzeko eskubidea oztoporik gabe bete ahal izateko.

Azkenik, eremu horretan aipatu beharra dugu [Arartekoaren 2021eko martxoaren 4ko Ebazpena](#). Horren bidez, Donostiako Udalari gomendatu zaio bertan behera utz dezala ibilgailu bat kentzeko egintza eta kentze hori eragin zuen arau-hausteagatik ibilgailu horren titularri jarritako zehapena, eta itzul dezala titularrak ibilgailua udal-biltegitik berreskuratuzeko eta zehapena gauzatzeko ordaindu zuen zerbatekoa. [Donostiako Udalak](#) mugikortasun urriko pertsona bat zigortu zuen «seinalizatutako leku erreserbatuan aparkatzeagatik, baimendu gabeko ibilgailu batekin». Interesdunak (zeina, zioenaren arabera, Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo bizi baitzen) toki-entitate horretan aurkeztu zituen eskaeretan adierazi zuen eskaeretan aipatutako aparkaleku erreserbatuan aparkatu zuela, pentsatzen baitzuen aparkalekuak zuen irisgarritasun unibertsaleko seinaleak esan nahi zuela, berak bezala, desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartelaren titularrentzako bideratuta zegoela. Kexagileak gaineratu zuen ibilgailuan behar bezala ikusteko moduan zegoela bere titulartasuneko txartela eta ez zekiela desgaitasuna zuen pertsona baten ibilgailu jakin batek aparkatzeko erreserba nominal bat zenik, bera bizi den hirian ez baitago horrelako erreserbarik.

Udaleko Mugikortasun arloak onartu zuen kexagileak aparkatu zuen lekuaren erreserba seinaleztatzeko erabilitako seinale-mota nahasgarria zela erabiltzaileentzat, bereziki Donostiatik kanpokoentzat, eta erreserba horren eta desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartela dutenentzat erreserbatutako plazen seinaleak antzekoak direla. Egindako oharrak gorabehera, Arartekoak ez du Donostiako Udalaren erantzunik jaso egindako gomendioaren inguruan eta, beraz, ez onartutzat jo da.

2. Arau- eta gizarte-testuingurua

2.1. Nazioarteko eremuan, esan beharra daukagu 2021eko martxoan Europako Batzordeak onetsi egin zuela [Desgaitasuna duten pertsonen eskubideei buruzko 2021-2030 estrategia](#). Estrategia horren oinarria Desgaitasunari buruzko Europako 2010-2020 estrategia da. Nahiz eta azken hamarkadetan aurrerakuntza handiak egon diren, desgaitasuna duten pertsonen oraindik ere oztopo handiak izaten dituzte, eta pobrezia eta gizarte-bazterketa jasateko arrisku handiagoa dute. European desgaitasuna duten pertsona guztiek beren giza-eskubideak erabiltzeko moduko egoera baterantz aurrera egiteko, estrategia berriek askotariko eremu eta asmo handiko ekintza-multzo bat ezartzen du, eta lehentasun ugari ezartzen ditu, hala nola irisgarritasuna, libre

zirkulatzea eta bizitzea, baina hauek ere bai: prozesu demokratikoan parte hartzea; bizi-kalitate duina izateko eta era independentean bizitzeko aukera, estrategia bereziki oinarritzen baita desinstituzionalizazio-prozesuan, babes sozialean eta lanean ez diskriminatzean; parte hartzeko berdintasuna, strategiaren helburua baita eraginkortasunez babestea desgaitasuna duten pertsonak diskriminazio- eta indarkeria-mota guztien aurka, eta aukera-berdintasuna bermatzea justizian, hezkuntzan, kulturean, kirolean eta turismoan, baita haietarako irispidea eta osasun-zerbitzu guztietarako irispidean berdintasuna ere.

2.2. Estatuko eremuari dagokionez, [ekainaren 2ko 8/2021 Legea](#) aipatu beharra dugu, desgaitasunen bat duten pertsonen beren gaitasun juridikoa baliatzen laguntzeko legeria zibila eta prozesala aldatzen duena.

Arauren helburua da gure antolamendu juridikoa egokitzea. Desgaitasuna duten Pertsonen Nazioarteko Konbentzio-ara. Lege berri horrekin bermatu nahi da gaitasun juridikoa erabiltzeko neurriek errespeta ditzaten desgaitasuna duten pertsonen eskubideak, borondatea eta lehentasunak, ez dadin interes-gatazkarik edo eragin bidegaberik egon, pertsonaren inguruabarrek inportzionalak eta egokituak izan daitezten, ahal bezain azkar aplikatu daitezten eta autoritate edo organo judizial eskudun batek aldikiz azter ditzan.

Desgaitasuna duten pertsonen beren erabakiak hartzeko eskubidea dute, eta errespetatu beharra dago; azken finean, legearen sarrerak dioenez, giza-eskubide kontua da.

2.3. Gure autonomia-erkidegoko eremuari dagokionez, [2021eko urtarrilaren 7ko Agindua](#) aipatu nahi dugu, Gobernantza Publiko eta Autogobernuko sailburuarena, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra eta haren organismo autonomoek aldi baterako zerbitzuak emateko langileen hautaketa arautzen duena. Hark dakarren nobedadea da kolektibo berezientzako eskaintzen kudeaketa arautzen duela, adibidez, desgaitasuna duten pertsonen egindakoa. Bada, agindu horrek ezartzen du legeak administrazio publikoei desgaitasuna duten pertsonak kontratatzeko ezartzen duen kuotara heldu arte, hau da, gutxi gorabehera 12 hilabete edo gehiagoko iraupeneko lan-eskaintzen 14tik 1 (alegia % 7) eskainiko zaiela baldintza hori aitortuta duten eta atarian dokumentu bidez frogatu dutenen lan-poltsako langileei. Halaber, zehazten da eskaintza desgaitasuna duten langileei esleitzea posible ez denean hurrengo eskaintza ere desgaitasuna duten langileei egingo zaiela, eta horrela, berdin, eskaintza desgaitasuna duen langileren bati esleitu arte. Azkenik, adierazten da adimen-desgaitasuna duten langileek lan-poltsa espezifiko bat osatuko dutela adimen-desgaitasuna duten pertsonentzako erreserbatutako lanpostuak betetzeko, eta arautu egingo direla lanpostu horiek era egokian hautatzeko beharrezko zehaztapenak.

Horren inguruan berezko ekarpen bat egin genuen, [martxoaren 4ko Arartekoaren 4/2013 Gomendio Orokorra](#), hain zuzen ere, aldi baterako kontratazio poltsak erregulatzeko dituzten arauetan diskriminazio positiboko neurriak gaineratzeaz buruzkoa. Modu horretan, desgaitasunen bat daukaten per-

tsonek errazago eskuratu ahalgo dituzte euren ezaugarriekin bat datozen lanpostuak.

2.4. Amaitzeko, adierazi nahi dugu Gobernu Kontseiluak 2021eko azaroaren 2an egindako saioan Euskadiko irisgarritasun unibertsaleko strategiaren ekintza-plana onetsi zuela, Irisgarritasunaren Euskal Kontseiluak uztailaren 21eko osoko bilkuran onetsitakoa.

Ekintza-plana da [Euskadiko Irisgarritasun Unibertsaleko Estrategiaren](#) (2019ko abenduaren 11n egindako saioan onetsitakoa) tresna, eta “...*ekintza positiboko neurri gisa balio behar du, pertsona guztientzat hainbat oinarritzko printzipio bermatzeko, hala nola aukera- eta tratu-berdintasuna, diskriminaziorik eza eta irisgarritasun unibertsala, guztia ere pertsona guztien garapen erabatekoa, autonomia eta askea lortzeko ingurune sozial eta komunitarioan, eta eskubide guztiak eraginkortasunez egikaritzean.*”

Hauxe dio dokumentuak: “*Plana arlo bakoitzean eboluzio-natuko duen eta garatuko den prozesu baten abiapuntutzat hartu behar da. Prozesu horrek oztopo fisiko eta mentalak, sozialak eta instituzionalak bota beharko ditu, gizarte osoa eta zeharkakotasunerako eta unibertsaltasunerako eragileak inplikatzu joango da, eta denboretara egokitu da. Plan dinamiko eta inspiratzailea da.*”

3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Bilerak elkarrekin

Arartekoak betidanik pentsatu izan du EAEn eremu horretan diharduten elkarrekin egindako lanak gure zeregina aberasten duela, kolektiboaren errealitatea ezagutzera ematen duten antena gisa jarduten dutelako. Hori dela eta, ezinbestean eman behar dizkiegu eskerrak, erakunde honekin etengabe lankidetzan aritzen direlako.

Ekitaldi honetan, [Elkartean](#), [Arabako Gorrak](#) eta [Fevapas](#) elkarrekin harremanetan jarraitu ahal izan dugu; desgaitasunen bat duten pertsonen kolektibo gisa eragiten dieten gaiei buruz aritzeko, eta, hala bazegokion, kexak edo erreklamazioak izapidetzeko helburuarekin.

4. Arloko jardueren laburpena

Irisgarritasun unibertsala oraindik ere konpondu gabeko arazo bat da gure gizartean, espazio publikoetan, eraikuntzetan eta emandako zerbitzuetarako irispidean. Oztopo ugari ditugu, desgaitasuna duten pertsonen aukera ematen ez dietenak beren eskubideak erabiltzeko era independentean bizitzea garatu ahal izateko eta komunitatean era aktiboan parte hartzeko.

Eusko Jaurlaritzak onetsitako Irisgarritasun Unibertsaleko Estrategiak eta ekintza-planak Euskadiko erakunde-sare osoaren konpromisoa ekarri behar dute, eta nahikoa aurrekontu esle-

tu behar zaio egikaritzeko, bermatu dadin aurrera egiten dela inguru eraikia normaltasunez erabili ahal izateko dauden oztopoak ezabatzeko behar diren neurriak hartzen direla, eta exijentzia hori azpimarratu egiten dela desgaitasuna duten pertsonak benetan integratzeko politika bateranzko bidean.

Erakunde honek, urtez urte, bere txostenetan adierazi izan du desgaitasunen bat duten pertsonen zein haien familiek aparteko ahalegin ekonomikoa egin behar dutela, eta botere publikoek horren jakitun izan behar dutela, pertsona horiek aintzat hartzeko herri-administrazioetan —besteak beste, zerga-administrazioan— abiarazitako politiken plangintzan.

Desgaitasuna duten pertsonen eskubideei eta haien gizarteratzeari buruzko Lege Orokorraren Testu Bateginak, [azaroaren 29ko 1/2013 Legegintzako Errege Dekretuaren](#) bidez onartuak, desgaitasuna duten pertsonen lanerako eskubidea —tratu-berdintasunaren eta diskriminaziorik ezaren printzipioen aplikazioa bermatzeko moduko baldintzetan lan egiteko eskubidea, alegia— arautzen du.

Araudi horrekin bat, enplegu-politikaren xedea izango da desgaitasuna duten pertsonen jarduera-, enplegu- eta laneratze-tasak handitzea, bai eta haien enpleguaren kalitatea hobetzea eta lan baldintza duinagoak izan ditzaten lortzea ere, haien diskriminazioaren aurka eginez modu aktiboan. Horretarako, administrazio publiko eskudunek haien enple-

gu-aukerak eta lanbidean gora egiteko aukerak sustatuko dituzte lan-merkatuan, eta orobat sustatuko dute beharrezko laguntzak izan ditzaten enplegua bilatu, eskuratu eta mantentzeko, eta utzitako enplegura itzultzeko.

Premisa horrek garrantzi handia hartzen du nazioarteko zenbait organismok adierazitako alarma ikusita, ohartarazi baitute pandemiak ekarritako desazelerazio ekonomikoagatik enplegua suntsitzeak eragin larria izan dezakeela desgaitasuna duten pertsonengan eta are gehiago handitu daitezkeela aukera berdinekin enplegua lortzeko eta mantentzeko dauden ezberdintasunak.

Amaitzeko, aurten ere, Arartekoak gogorarazi behar du, desgaitasunen bat duten pertsonen eskubideak bermatzeko lan egiten duten euskal herri-administrazioek etengabe mantendu behar dutela dibertsitate funtzionalaren zeharkako ikuspegia agenda instituzionalean, betiere aintzat har dadin pertsona horiei eragin diezaieketen politika publiko guztien plangintza egiteko zein haiek gauzatzeko orduan.

Horiek horrela, erabakigarria da herri-administrazioek gizartearen eraldaketa kulturala egitea helburu duten sensibilizazio-, sustapen- eta prestakuntza-jarduerak garatzea, aukera berdintasuna eta bereizkeriarik eza oinarri hartuta, eta aukera ematea errealitate horren eta haren kausen eta ondorioen inguruko ezagutzan sakontzeko.



III. kapitula

4

Espetxeratuak

1. Arloa kopurutan



2021eko urriaren 1ean Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak bere gain hartu zuen [espetxeratzeko eta gizarteratzeko erakundeen antolaketa, erregimen eta funtzionamenduaren gaineko eskumena, eta espetxe-legedia gauzatzeko](#) (EAEko Autonomia Estatutuaren 10.14 eta 12.1 artikulua); gure erkidegoan mugari handia izan da. Horren ondorioz, 2021ean Arartekoa, Eusko Legebiltzarraren goi komisionatua den aldetik, lehen aldiz izan da EAEn kokatutako espetxeak kudeatzeko eskuduna. Hala ere, urteko azken lauhilekoan jasotako kexen kopurua ez da aski izan 2021ean gai horien analisi estatistikoa egiteko.

EAEko espetheen inguruko eskumena 2021eko urrira arte izan ez dugun arren, Ararteko erakundearen hasiera-hasieratik espetxean egon diren pertsonak lehentasuna izan dira zaurgarritasun-egoera berezian daudenez arreta berezia behar dutelako, askatasunik ezak oinarritzko eskubideei erasaten dielako eta zigorrean mugatutako gainerako eskubideak direla medio¹⁶.

¹⁶ [Espainiako Konstituzioaren](#) 25.2 artikulua honako hau ezartzen du: “Presondegira kondenatuak, hura betetzen ari baldin bada, kapitulu hontako oinarritzko eskubideez goza dezake, baina ez espreski huts kondenatorio arazoagatik, zigor zentzu eta presondegi legeagatik mugaturik daudenak”.

Lehenik eta behin, nabarmendu behar da bigarren urtez jarraian COVID-19aren pandemiak oso kalte larria eragin duela espetxean dauden pertsonengan, eskubide ugari murriztu egin zaizkielako bizitzarako eta osasunerako eskubidea zainetzeko bizi izan dugun mundu-mailako pandemia-egoeran.

Deskonfinamendu-neurriak¹⁷, EAEko espetxeetan oro har 2020ko irailean abiarazi zirenak intzidentzia-tasen arabera, eten egin ziren 2021eko urtarrilean pandemiaren hirugarren olatuagatik; izan ere, olatu horren ondorioz birusa estatuko zenbait espetxetan sartu zen, baina ez EAEn, hasieran. Hala, otsailaren 2an mugak ezarri ziren berriz ere, Espetxeen Zuzendaritza Nagusiak idatziz espetxe guztietara igorritako instrukzioen bidez; instrukzioetan [gomendio berriak](#) eman ziren koronabirusa langile zein presoaren artean hedatzea geldiarazteko.

Azaldutakoaren ondorioz, 2021eko tarte luzez berriz ere eten edo baldintzatu egin dira komunikazioak, baimenak eta irteerak, jarduerak, tailerrak, tratamenduak eta hirugarren sektoreko entitateen eta langileen aurrez aurreko lana; hortaz, horren ondorioz, espetxe-isolamendua luzatu egin da, espetxean bizitza eta familiarekiko eta gizartearekiko harremanak hautsi egin dira, eta horrek eragin larria izan du presoan, senideen eta lagunen osasun fisikoan, mentalean eta emozionalean eta gizarteratzeko prozesuetan. Jasotako kexa eta kontsulta gehienak pandemiaren ondoriozko murrizketa eta muga horiei buruzkoak izan dira. Horren haritik, Arartekoaren aburuz, aipatutako mugak lege babesteko esparru arautzailea dagoen arren, pandemia-egoerak ezin du justifikatu espetxean dauden presoaren askatasunak eta eskubideak edozein modutan murriztea.

¹⁷ 2021eko maiatzaren 9an alarma-egoera bukatu zen arte, deskonfinamendu-neurriak [maiatzaren 12ko INT/407/2020 Aginduan](#) arautu ziren; horren bitartez, COVID-19k eragindako osasun-krisia kudeatzeko alarma-egoera deklaratu zuen 463/2020 Errege Dekretuaren babespean, espetxeetan ezarritako murrizketak malgutzeko neurriak hartu ziren. Data horretatik aurrera lege-esparru aplikagarria honako hau zen: “[Nueva normalidad](#)” en [Instituciones Penitenciarias a la finalización del estado de alarma](#).

Horregatik, Arartekoak jarraipen berezia egin du aginte eskudunekin lan egiteko, oreka lortze aldera beharrezko osasun-arloko prebentzio-neurrien artean, batetik, bizitzeko eta osasunerako eskubidea bermatzeko eta, hala, COVID-19a espetxeetan sartu eta hedatzea saihesteko (horrek arrisku larria ekarriko lukeelako osasun-arazo eta patologia ugari dituen espetxe-populazioarengan¹⁸) eta, bestetik, oinarritzko eskubideak babesteko eta espetxeetan preso dauden pertsonen espetxeko legedian aitortutako gainerako eskubideak bermatzeko.

Aipatutako jarraipen-lana, eta arlo horretan senideei eta elkarteei emandako aholkularitza eta espetxean preso dauden pertsonen eskubideak babesteko egindako kudeaketa informalk Arartekoak egitea posible izan da lankidetzan estuan aritu delako EAEn kokatutako hiru espetxeen zuzendaritzekin, espetxeen eremuko hirugarren sektoreko entitateekin, [Barne Ministerioko Espetxeen Zuzendaritza Nagusiarekin](#) eta [Herriaren defentsa erakundearekin](#), espetxeak kudeatzeko erakunde eskuduna izan baita urriaren 1ean eskumena Eusko Jaurlaritzari eskualdatu zitzaion arte.

Horrez gain, beste urte batez berriz ere nabarmendu behar da entitate eta pertsona horiek guztiek eta Arartekoak berak ere nabarmendu nahi dutela presoen eskubideetan murrizketa larriak izan arren pandemia geldiarazteko espetxean dauden pertsonen jokabide zibikoa, arduratsua eta solidarioa izan dutela.

Azkenik, nabarmendu behar da, halaber, jarrera kolaboratibo eta irekia izan duela [Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak](#), eskumena jaso zuenetik denbora laburra igaro den arren; horri esker, posible izan da auzi garrantzitsu batzuetan modu bateratuan lan egitea, bereziki gurasoak espetxean dituzten haurren interes gorena eztabaidan egon den kasuetan, [Europako Kontseiluaren CM/REC \(2018\) 5 Gomendioaren esparruan, gurasoak preso dituzten adingabeei buruzkoa](#).

2. Kexa eta jarduera aipagarrienak

2.1. COVID-19aren pandemiarekin lotutako kexak eta kontsultak

Preso dauden pertsonen eta COVID-19aren pandemiari dagokionez Arartekoak 2021ean egin duen jarduketan nagusietako bat izan da aginte eskudunei **preso dauden pertsonen eta espetxeetako langileen txertatzeari buruz galdetzea, nazioarteko gomendioak** jarraituz eta espetxean dauden pertsonen zaugarritasun berezia kontuan hartuz. Arartekoak, horretarako, preso dauden pertsonen euste-harreman berezia aldarrikatu du, oinarritzko eskubideak bermatzeko jurisprudentzia konstituzionalak xedatutakoa.

¹⁸ Bilboko Espetxe Zaintzako Epaitegiaren datuen arabera, EAEn preso dauden populazioaren % 4-5ek gaixotasun mentalen bat dauka, % 30-40k bere jokabidean eragina duen izaeraren nahasmenduren bat dauka, eta % 70-75ek substantzia psikotropikoren bat kontsumitzen du.

Komunikazioei (bisean bisekoak) eta baimen, irteera eta komunikazioen ondoren behaketa-aldian ziegan isolatzeko baldintzei buruzko kexen espediente kolektiboak, COVID-19aren pandemiaren ondorioz, EAEko espetxeetan

Jasotako kexak

Urri erdialdean, eta, horrenbestez, espetxeen eskumena Eusko Jaurlaritzari eskualdatu ondoren, pandemiak espetxeetan izan zuen inpaktuarekin zuzenean lotutako bi gairi buruzko zenbait kexa jaso ziren; espetxeen arloko EAeko administrazio berriak lehen unetik pairatu behar izan du pandemia-egoera.

Alde batetik, kexa jakin batzuk EAeko hiru espetxeetan irizpideak desberdinak izateari buruzkoak izan ziren, familien edo bizikideen komunikazio eta komunikazio intimoei dagokienez; izan ere, EAeko egoera epidemiologikoa parekoa izanik, data horietan aipatutako komunikazioak Martutenen eta Zaballan dagoeneko egiten ziren arren, deskonfinamendu-prozesuaren barruan, Basaurin komunikazio intimoak edota seme-alaba adingabeekin batera egoteko bizikidetzako komunikazioak berrezarri gabe zeuden.

Bestalde, beste kexa batzuek baimenak, komunikazioak eta kanpora irteerak egin ondoren ziegan isolamenduan osasun-arloko behaketa-aldiko baldintzak izan dituzte hizpide (hasieran bi astez eta ondoren astebetetz). Horren ondorioz, *de facto*, kexagileen aburuz, lehen graduaren pareko araubidea ezarri izan da.

Arartekoaren esku-hartzea

Arartekoak, deskribatutako egoeren larritasuna ikusita, kexa bi espediente kolektibotan biltzea erabaki zuen.

Komunikazioei dagokienez, Arartekoak hiru espetxetan irizpide komunak ezartzearen alde egin du, eta nabarmendu du familiarekiko eta gizartearekiko harremanak mantentzea gizarteratzeko ezinbesteko elementua dela; bidenabar, berriazko aipamena egin da gurasoak espetxean dituzten haurren eskubideari dagokionez, espetxean duen gurasoekin harreman emozional jarraitua (lotura) izateko eskubideari dagokionez alegia, gurasoak ere, aldi berean, guraso-lana egiteko eskubidea eta betebeharra duelako, betiere sistema osoaren haurtzaroaren zeharkako ikuspegiarekin.

Osasun-behaketarako aldi baldintzei dagokienez, isolamenduan, baimen, irteera eta komunikazioen ondoren, Arartekoak EAeko hiru espetxeetan irizpide bateratuak hartzea aztertzeke eskatu zien arduradun eskudunei, oreka lortzeko, alde batetik, beharrezko osasun-neurri zehatzen (pandemiaren bilakaeraren arabera, presoen bizitzarako eta osasunerako lehentasunezko eskubidea babesteko) eta, beste aldetik, jokoan zeuden gainerako funtsezko eskubideen artean (askatasun-murrizketa zorrotzagoa; eragina komunikazioetan eta, beraz, gizarteratzera bideratutako gizarte- eta familia-bizitzarako eskubidean, edo gurasoak espetxean dituzten haurren eskubidean, besteak beste).

Emaiza

Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak lantalde bat sortu zuen Euskal Autonomia Erkidegoko espetxeetan COVIDa prebenitzeko eta eusteko jarraibideak berregokitzeko eta aipaturiko irizpideak bateratu ahal izateko. Lantalde hori honako hauek osatu dute: espetxeetako zuzendariak, hiru espetxeetako Osakidetzako Erakunde Sanitario Integratueta (ESI) arduradunak eta espetxe-administrazioko arriskuen prebentziarako zerbitzuaren arduraduna.

Adostutako dokumentua **1/2021 Zirkularrean formalizatu zen, 2021eko azaroaren 19koa, Justizia Administrazioako Zuzendaritzarena eta Justizia Zuzendaritzarena, COVID-19ak eragindako larrialdi-egoera Euskal Autonomia Erkidegoan bukatzeari buruzkoa; Arartekoari jakinarazi zitzaion. Horrez gain, Osasun Sailburuordetzak zirkularra balioztatu du, osasun publikoaren ardura duen organoa den aldetik.**

Aipaturiko barne dokumentua sakonki aztertu ostean, irizpide homogeneoak ezarri izana ontzat jo du Arartekoak, pandemiaren esparruan osasunerako eskubidearen artean eta presoekin zein horien senide eta lagunen gaineko funtsezko eskubideen arteko oreka bilatuz. Bestalde, preso dauden pertsonen komunikazioen ondorengo isolamendu-baldintzak, osasun-behaketan, nabarmen hobetu dira *burbuila-modulua* izeneko formularen bidez¹⁹.

Azkenik, Arartekoak egiaztatu duenez, aipaturiko zirkularrean jasotako neurri horiek, hasiera batean deskonfinamendu-egoera baterako aurreikusitako zirenak, eta ez osasun-larrialdi egoera baterako, abenduaren hasieratik ezarri dira hiru espetxeetan, eta ez dira eten lehendakariak abenduaren 2an [osasun-larrialdi egoera deklaratu zuelako](#); hori horrela, irizpide homogeneo berri horiek onartu egin dira, espetxean kutsatze-egoera berriak ematen ez badira behintzat.

2.2. Araba espetxeko (Zaballa) preso bat, espetxe-tratamenduko hirugarren graduan sailkatua dagoena gaixotasun sendaezin bat dela medio, ez dute askatu ez dagoelako harrerarako familia edo gizarte mailako baliabiderik

Jasotako kexa

Arartekoak Zaballan preso dagoen eta osasun-arazo larriak dituen pertsona baten kexa jaso zuen (itsua da, mugikortasun-arazoak ditu aldaka bat hautsita duelako, kardiopatiak eta zailtasun gastrointestinal zailak ditu); presoaren espetxe-tratamenduaren hirugarren graduan dago gaixotasun sendaezina

¹⁹ Burbuila-moduluak aukera ematen du behaketa-aldia beste preso batzuekin batera eta bizimodu normalizatuago batean emateko; hala ere, Arartekoak egiaztatu ahal izan duenez, gutxienez Araba espetxean (Zaballa) preso askok aurreko banakako isolamendua aukeratzeko dute, burbuila-moduluetan ziega partekatutako behar izaten dutelako.

duelako. Pertsona horrek, bizi duen prozesuaren, zigorraren eta espetxearen egoera dela medio, aspaldi lortu behar zuen baldintzapeko askatasuna, baina harrera emateko gizarte edo familiako baliabiderik ez izateak eragotzi du. Kexagilea espetxeko erizaintza-gelan dago, beste preso batzuen arreta jasotzen du baina ez du aske egonez gero baliabide batean emango lioketen arreta sozio-sanitarioa jasotzen.

Espetxearen bidez pertsona horrek (espetxean bertan erroldatuta zegoen) plaza bat eskatu zuen GIBa daukaten pertsonentzako Gasteizko foru egoitza batean; izan ere, espetxeko arduradunek ulertu zuten baliabide horretan preso horren berriazko beharrezko artatu ahal zitzutela. Eskaera ezetsi egin zen ez zuelako Aldundiko Orientazio eta Balioespen Batzordearen aldeko txostena lortu; izan ere, eskatzaileak ez zeukan gizarte-bazterketako egoera aitortuta, indarrean zegoen araudiaren arabera, eta/edo ez zeukan GIB/hiesaren diagnostikorik, gaixotasunaren egoera aurreratu batean.

Ondoren, pertsona horrek 65 urte bete zituen, espetxeak mendekotasunaren balorazioa eskatu zuen (2022ko urtarrilean egina), eta 65 urtetik gorako pertsonentzako egoitza-baliabide baten eskaera izapidetu da; egoitza-baliabide bat esleitzeko zain dago.

Arartekoaren esku-hartzea

Arartekoak plaza ezesteari buruzko informazioa eskatu zien Arabako Foru Aldundiko arduradunei; bidenabar, adierazi zuenez, egokitu egin behar dira bai gizarte-zerbitzuetarako eskubidea duten pertsonen kontingentzien bidez bazterketa-maila zehazteko beharrezko teknifikazioa, bai esku-hartzearen maila udal, foru edo erkidego mailakoa izatea zehaztea, pertsonak oso zaurgarriak direnean, preso dauden pertsonen kasuan bezala, zailtasun ugari izaten ari baitira eskubidez dagozkien gizarte-zerbitzuak lortzeko.

Horregatik, Arartekoak nabarmendu zuenez, halaber, ulertzen du botere publikoek kendu egin behar dituztela preso dauden pertsonen zerbitzu horietara sarbidea gainerako herritarren baldintza berberetan izatea eragozten duten oztopoak, baina kasuan kasuko inguruabarrak kontuan hartuz, preso izanik oinarritzko eskubideei erasaten baitie.

Emaiza

Erantzunean, Arabako Foru Aldundiak berriz ere argudio berberak nabarmendu zituen eta Arartekoak espedientearen itxi behar izan zuen, jarduketa ez-okertzat joz, plaza-eskaera ezestea bat datorrelako indarrean dagoen araudiarekin; nolahi ere, aurretiaz aipatutako argudioak berriz ere azpimarratu zituen, eta berriz ere arretarik gabeko kasu horren larriak artatzeko **politika publikoen integritate-printzipioa** aldarrikatu zuen, are gehiago espetxeen eskumena Eusko Jaurlaritzari eskualdatu zaion honetan.

Hala ere, Arartekoak kasu honen eta honen antzeko kasuen berri eman die Eusko Jaurlaritzako espetxe-sistemako arduradun berriei, kasu larrienetan premiazko irtenbideak eta irtenbide integralak eskatuz foru zein toki-mailako agintekin lankidetzan, horrela arazo kroniko honi modu sistematiakoan heltzeko.

3. Arau- eta gizarte-testuingurua

EAEko espetxeen eta gizarteratzearen antolaketa, araubidea eta funtzionamendua 2021eko urriaren 1ean eskualdatu zitzaion Eusko Jaurlaritzari, baita **espetxe-legedia gauzatzea ere**; horrenbestez, harrezkero Arartekoak badu arloaren gaineko eskumena.

Arartekoak beti pentsatu izan du bere betebeharrak dela egungo zigor-sistemari buruzko hausnarketa sustatzea, legeak egotzi dion lana, hau da, giza eskubideen kultura hedatzeko lana, betez.

Hala, Arartekoak *“Euskadin espetxe-eredu bat ezartzeko ildo estrategikoen proposamen teknikoa”* dokumentua prestatzen parte hartu zuen, oinarri gisa erabili dena, Eusko Legebiltzarrak 2019ko martxoaren 13an egindako saioan onartutako ebazpenekin batera, *“Euskadin espetxe-eredua ezartzeko oinarriak”* dokumentua osatzeko, Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako sailburuak ofizialki 2021eko maiatzaren 27an aurkeztu ziona Arartekoari.

Arartekoak sustatutako proposamen horien ildo estrategikoak hauek dira:

- Ingurune irekiko zigorrak eta neurriak sustatzea.
- Euskal Birgizarteratze Sarea sortzea.
- Espetxeratzea birgizarteratzera bideratzea.

Testuinguru horretan, 2021. urte osoan zehar Arartekoak etengabe harremanetan egon da Eusko Jaurlaritzako espetxe-sistemako arduradun berriekin; modu bateratuan puntu nagusi hauek landu dituzte:

- Oinarrizko eskubideak:
 - Gaixo terminalak: hirugarren gradua espetxetik kanpo bete ahal izateko berariazko baliabiderik eza, kasu larrientarako plaza batzuk planifikatu eta aurreikusitako beharra.
 - Espetxean hiltzea eta norbere buruaz beste egitea
- Gerturatzeak: askatasuna kentzeko zigorrak jatorrizko edo errotze-lekutik gertu betetzea, arreta berezia jarri preso zaurgarriengan (migratzaileak, lanik lortu ezin duten pertsonak, eta abar).
- Preso dauden pertsonen sarbidea izatea egoitza-baliabideetara eta komunitatean gizarteratzeko baliabideetara (batez ere gizarte-bazterketa, mende-kotasuna eta hirugarren adina).
- Gurasoak preso dituzten haur eta nerabeen eskubideak gehitzea EAEko espetxe-ereduan, testuinguru honen barruan: *Europako Kontseiluaren CM/REC (2018) 5 Gomendioa, gurasoak preso dituzten adingabeei buruzkoa.*

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

4.1. Jarraipena egitea Araba espetxean (Zaballa) sendagaien gandosien ondoriozko balizko intoxikazioengatik hildako presoek heriotzen inguruko ofiziozko jarduketari

Arartekoak, 2020. urte amaieran, beharrezkotzat jo zuen ofiziozko jarduketa bat hastea, Bilboko Espetxe Zaintzako Epaitegiaren 2020ko urriko Autoren ondoren itxi zena, hain justu ere **Zuzenean Behatutako Tratamendua (ZBT)** nahitaezkotzat joz Zaballako espetxean psikofarmakoak agintzen zaizkien paziente/preso guztien kasuan. Arartekoak jarraipena egin du 2021ean zehar eta, horretarako, etengabeko harremana izan du Zaballako Espetxeko Zuzendaritzarekin eta espetxeen esparruko beste entitate batzuekin; egiaztatu ahal izan duenez, aipatutako ZBT modu eraginkorrean hedatu da Zaballako espetxeko modulu guztietan eta arrakasta nabarmena izan du pandemia-testuinguru honetan; zorionez, 2021. urtean ez da arazo horrekin lotutako heriotzarik gertatu.

4.2. Bilerak elkarrekin

Presoen birgizarteratzean hiru lurretan lan egiten duten espetxeen esparruko hirugarren sektoreko entitateekin bilerak izan ditugu hiru, online (Pastoral Penitenciarria Bizkaia, Bizitegi, Bestalde, Gizakia, Susterra, Zubiko, Zubietxe, Etor-kintza, Bidesari, Loiola Etxea, Izan, Iresgi, Arrats, Gurutze Gorria, Adap, Sidalava eta Etxerat), baita hiru lurretatoko abokatuen elkargoetako espetxe-laguntzako zerbitzuko abokatu-arduradunekin ere.

Bilera horiei esker, espetxeen eskumena Eusko Jaurlaritzari eskualdatu aurretik egoera modu bateratuan ebaluatua ahal izan da, EAEn espetxean dauden presoek gehien erasaten dieten hobetzeko esparruak eta esparru gatazkatsuenak erkatu ahal izateko.

4.3. Bilerak administrazioarekin

Administrazioarekin aipatutako harremana izateaz gain, urtean zehar instantzia hauekin izandako bilerak nabarmendu behar ditugu:

- **Zigorrak Kudeatzeko Euskal Zerbitzua**, Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailaren Justizia Sailburuordetzaren mendekoa.
- **Bizkaiko Foru Aldundiko Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Saileko Gizarte Inklusioa Sustatzeko Zuzendaritza**, preso dauden pertsonen gizarte-inklusioko baliabideetara sartzeko dituzten zailtasunak lantzeko (baita mendekotasunaren baloraziotik eta desgaitasunetik eratorritako

zerbitzuetara ere). Ararteko erakundeak berriz ere azpimarratu du preso dauden pertsonen bazterketa-egoera larriaren aurrean erakundeen arteko koordinazioa bultzatu behar dela preso dauden pertsonen sarbideari dagokionez, balorazioa jaso dezaten, gizarteratze-prozesuak inklusio-zerbitzuetako erritmoekin integratzeko eta berdintasun-baldintzetan sartu ahal izateko eragozpenak kentzeko, batez ere errola-gaiak eta lehen saretik sartzeari tartean direnean.

4.4. Parte hartzea ekitaldietan, lantaldeetan eta biltzarretan

Erakunde honek presoaren egoerari buruzko zenbait forotan hartu du parte urtean zehar, eta, horien artean, honako hauek nabarmendu behar dira:

- Justizia errestituzioaren eta espetxe-sistemaren eremuari dagokionez, Arartekoak ohiko lankidetzaz jardun du [Oñatiko Lege Soziologiako Nazioarteko Erakundearekin](#) (IISJ). Lankidetzaz horren emaitza gisa, 2021ean Ararteko erakundearen preso dauden pertsonen eta justiziaren ataleko koordinatzailea Bilbon, urriaren 8an egindako *Justicia restaurativa y prisión: Círculo restaurativo para un modelo vasco*, mintegiaren antolaketa-batzorde zientifikoko kideetako bat izan da.
- Ararteko erakundearen preso dauden pertsonen eta justiziaren ataleko koordinatzaileak online hartu zuen parte nazioarteko aditu gisa [Giza Eskubideen eta Espetxeen arloko Nazioarteko XI. Sinposioa](#) biltzarrean, Kolonbiako Espetxe eta Zigor Institutu Nazionalak (IN-PEC) antolatuta eta 2021eko urriaren 27an Bogotan egin zena, hitzaldi hau aurkeztuz: *“Experiencia y retos de la reinserción post penitenciaria en el marco del traspaso de la competencia de prisiones al País Vasco”*.
- Arartekoak erregulartasunez kolaboratu du [European Forum for Restorative Justice](#) (EFRJ) erakundearekin. Horren haritik, 2021ean zehar Arartekoko ataleko arduradunak modu aktiboan hartu du parte EFRJko ([Violent Extremism-Working Group, VE-WG](#)) estremismo biolentoari buruzko adituen lantaldean, jardunbide egokiak eta ezagutzak trukatzeko mundu osoko adituekin. Azken urteetan lan horren emaitza gisa, 2021ean gida praktikoa hau argitaratu da: [Restorative Justice in cases of Violent Extremism and hate crimes](#).

5. Arloko jardueren laburpena

Bukatzeke, 2021ean gure lanaren zati handi bat hartu duten pandemiari buruzko gaiez gain (lehen puntuan dagoeneko azaldu ditugu), aipatu behar dugu, espetxeak kudeatzeko eskumenaz gain, pertsona presoak, eskubide osoko herritar diren aldetik, **erkidego mailako, foru eta udal mailako administrazioetan artatu behar direla**, eta administrazio horiek, hortaz, ezabatu egin behar dituzte la gainerako herritarren berdintasun-baldintzetan zerbitzu eta prestazioak jasotzea eragozten dituzten eragozpenak, arreta berezia jarriz askatasunik ez izateak presoaren oinarritzeko eskubideetan eragiten duen kalteari. Horren haritik, Arartekoak, kexen bidez, nabarmendu du **erakunde arteko lankidetzaz ezinbestekoa dela**, eta **politika publikoen integritate-printzipioa** defendatu du, are gehiago espetxeen eskumena Eusko Jaurlaritzara eskualdatzeko testuinguruan. Arartekoak hasiera-hasieratik esku hartu du, besteak beste, espetxearen osasun- eta hezkuntza-arloko prestazio horietan (biak ala biak Eusko Jaurlaritzaren esku utzi ziren 2011. urtean), gizarteratzeko prestazioetan, mendekotasunean, hirugarren adinekoetan eta garraioari lotutakoetan.

Aipatu bezala 2021eko urriaren arte eskumen mugatua izan den arren, jasotako kexen ondorioz bi mailatan esku hartu dugu:

- Arartekoak beharrezkotzat jo zuen 2020an ofiziozko jarduketara bat hasia; 2021ean jarduketara horren jarraipena egin da, egiaztatzeko Araba espetxearen Zuzenean Behatutako Tratamendua (ZBT) arrakastaz ezarri dela medikazioa ematen den modulu guztietan, bat etorritik Bilboko Espetxe Zaintzako Epaitegiaren 2020ko urriaren 7ko Autoan eskatutakoarekin; 2021. urtean ez da arazo horrekin lotutako heriotzarik edo gorabeherarik gertatu.
- Halaber, 2021ean zenbait kexa izapidetu ditugu **gizarte-gaietako foru-sailen** aurrean, espetxeratuak zailtasunak izan dituztelako hiru lurralde historikoetako foru aldundien mendeko gizarte-prestazio eta zerbitzuetara iristeko bidean, zigor- eta espetxe-arloan modu desberdinean aplikatzen ari delako **urriaren 6ko 185/2015 Dekretua, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa**. Beste urte batez, kudeaketa horien helburua izan da bultzatzea espetxeratuak gainerako herritarren baldintza berdinetan izatea sarbidea aldundietako baliabideetara, horretarako kontuan hartuz askatasunik gabeko pertsonen dituzten inguruabar bereziak.
- Horrenbestez, txostenean zehar azaldu dugun moduan, 2021ean hirugarren graduan dauden presoaren kexa ugari jaso ditugu, zigor osoa espetxean bete behar izan baitute ez dagoelako familia edo gizarte-mailako baliabiderik eta foru-baliabideetan plazarik ez dagoelako. Kexa horiek batez ere Araba lurralde historikoari buruzkoak izan dira (Euskadin zigorrak betetzeko espetxe nagusia lurralde horretan dagoelako), baina baita Bizkaiko eta Gipuzkoako lurralde historikoei dagokienez ere. Arazo hori konpontzen laguntzeko, eta gizarteratzeko baliabide horietara sarbidea izatea lortzeko lehen urrats gisa, Arartekoak **6/2020 Gomendio Orokorra eman zuen, abenduaren 14koa: Udalerriko presoak erroldan mantentzeko udalen betebeharra**.

A decorative graphic consisting of a dark grey circle positioned above a light grey triangle. The triangle is partially overlaid by a white rectangular box that contains the chapter title and number.

III. kapitula

5

Ijitoak eta
beste gutxiengo kultural batzuk

Aurrekariak



Arartekoak arreta berezia jartzen die ijito herriaren zailtasun eta beharizane. Gutxiengo kultural horrek bazterkeria sozial eta politikoa jasan du mendeetan zehar, eta berdintasuna sustatzeko, bereizkeriaren aurka borrokatzeko eta bere nortasun kulturala aitortzeko politikak zor zaizkio. Ijitoei dagozkien Arartekoaren jarduketak azaltzen ditugu atal honetan, eta aurten nabarmendu behar diren elementu adierazgarrietariko batzuk aipatzen ditugu.

Ijitoen kolektiboak osatzen duen gutxiengo kulturalak beste kolektibo batzuek baino osasun prekarioagoa eta bizi itxaropen baxuagoa du, osasuneko baldintzatzaile sozialen ondorioz. Horrez gain, zenbait azterlanen arabera, komunitate horren %80 baino gehiago pobrezian bizi da, eta ia %50 oso diru sarrera baxuekin bizi da. Haurren pobrezia tasa ere altuagoa da. Lana duten ijitoen %47k bere kontura egiten du lan, eta gehien-gehienek kalez kaleko salmentan. Horren ondorioz, COVID-19ak eragindako osasun krisian, krisi sozial eta ekonomikoan zaurgarriagoak dira.

“Espainiako ijitoen enplegu- eta pobrezia-egoerari buruzko azterketa konparatuaren” emaitzen arabera, ijitoek historikoki sufritzen duten desberdintasuna konpentsatzeko ekintza

positiboak sustatzen jarraitzea oso garrantzitsua da. Zehazki, pobrezia adierazleak oso kezkarriak dira, izan ere, AROPEren definizioaren arabera, Espainiako ijitoen % 92 pobrezia arriskuan eta/edo gizarte bazterketa egoeran dago. Pobrezia larriaren eta muturrekoaren atalaseei dagokienez, emaitzen arabera ijitoen % 46 oso-oso pobrea da, % 66 pobrezia larrian dago eta familien % 86 pobrezia arriskuan dago, eta neurri handi batean gazteak dira hori sufritzen dutenak. Azterketen emaitzen arabera, egoera larria da eta berehalako neurriak ezarri behar dira.

1. Arloa kopurutan

Izapidetu ditugun kexen edukiek, batez ere, gizarteratze, hezkuntza eta etxebizitza atalak dituzte hizpide. Ijitoek izaten dituzten arazo asko gainerako herritarrek izaten dituzten zailtasunen antzekoak dira. Hala ere, pairatzen duten gizarte desberdintasun egoera dela eta, arazo larriagoak antzeman dira, besteak beste, erroldan izena ematea ukatzeari, etxebizitza bat izateari eta gizarte larrialdiko eta diru sarrerak bermatzeko prestazio ekonomikoak lortu eta horiei eusteari dagokionez. Iazko txostenean adierazitako zailtasunei, aurreten, gehitu behar zaizkio bulego publikoetan aurrez aurreko arreta eten eta mugatzearen ondoriozko zailtasunak eta komunikazio telematikorako zailtasunak, COVID-19ak eragindako osasun krisiaren haritik.

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Prestazio ekonomikoak

2.1.1. Ijitoek, batzuetan, arazoak izaten dituzte diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren prestazioei buruzko araudian jasota dauden baldintza jakin batzuk betetzen dituztela egiaztatzeko, nahiz eta egoera txarrean egon eta Gizarteratzeko eta Diru Sarrerak Bermatzeko [abenduaren 23ko 18/2008 Legearen](#) 1. artikuluan ezarritako baldintzak bete.

Ijitoek izaten dituzten oztopo handienetako bat, hainbat al-diz aipatu bezala, helbide bat egiaztatzea da. Etxebizitza bat lortzea oso gai larria da komunitate honentzat ijitoenganako gaitzespen soziala eta aurreiritziak direla eta, baita komunitateko kideek, batzuetan, etxebizitzaren jabeen alokairua ordaintzeko zailtasunak izaten dituztelako ere.

2.1.2. Ijitoen kulturen familia handietan elkarrekin bizitzea eta familia barruko elkartasuna oso elementu esanguratsua da, eta kasu batzuetan ez da ondo konpontzen prestazio horietara sarbidea izan eta mantentzeko betekizunekin.

Prestazioen eskarrietan etxe berean bizi diren ahaide guztien diru-sarrerak kontuan hartzen dira. Beste urte batzuetako txostenetan aipatu bezala, Arartekoak Eusko Jaurlaritzako Lan eta Enplegu Sailari eskatu dio azter dezala bere ustez gehiegizkoa den bizikidetzaren unitate bat zehazteko aplikatzen den araudian jasotako familia harremanen hedadura. 18/2008 Legean xedatuta dago bizikidetzaren unitatea osatzen dutela batera bizi diren eta ahaidetasun-harremanak dituzten pertsonen, eta laugarren mailara arteko odolkidetasuna edo bigarren mailara arteko ezkontza ahaidetasuna kontuan hartzen da (9.1.b artikulua).

Gizarte babesa arautzen duten beste erregulazio batzuetan ez da hedadura horrekin jasotzen bizikidetzaren unitatean familia harremanak egotea. Bizikidetzaren unitatea osatzen duten pertsonen familia harremanak ezartzen dituen egungo araudiaren irismenak gehiago eragiten die ijitoei, beraien artean ohikoa baita familia handiak elkarrekin bizitzea. Lanbidek erakunde honi erantzun dio araudi-aldaketaren proposamenaren egungo erregulazioan ezarritako hedapena aldatuko dela.

2.1.3. JAR-DBE-023 Jarraibide berriak hizpide hartu du “147/2010 Dekretuko 5.2 artikulua ezarritako denboraren gehienezko tarteak hasteko data, adingabeak dituzten bizikidetzaren unitateentzat”, eta 2020ko abenduaren 14an sartu zen indarrean; jarraibide horrek bereziki erasan die, arazo berdinak direla medio, familia ijitoei; izan ere, bi urteko tarteak hasteko data berraztertzen da, eta adingabe baten ardura hartzeko egoera erreala gertatzen den unetik hasiera proposatu da. Araudia horrela interpretatzearen ondorioz, adingabeen ardura duen BU bat etxebizitzaz aldatuz gero senide baten etxebizitza batera joateko, BU berean integratuko liriteke adingabeek bi urte baino gehiago badituzte eta ez da BU berezi gisa hartuko.

Kexa-espeditze batean, Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errenta amaitu zion kexagileari, iritzi ziolako hark, emazteak eta semeak ez zutela familiako bizikidetzaren unitateaz besteko bizikidetzaren unitate bat osatzen. Organismo autonomoak argudiatu zuen bizikidetzaren unitate horrek izan duela lehen ere bizikidetzaren unitate independente bat osatzeko aparteko aukera, adingabeak bere kargu zituelako, eta adierazi du 147/2010 Dekretuan aurreikusitako 24 hilabeteak adingabea jaio zenetik hasi behar direla zenbatzen.

Arartekoaren analisiaren arabera, 18/2008 Legeak ez du interpretazio hori babesten; izan ere, bizikidetzaren unitateak definitu bakarrik egiten ditu, eta ez du aurreikuspen horre-

tarako denbora-mugarik ezartzen. Hain zuzen, arauzko garapenak denbora-muga ezarri zion bizikidetzaren unitate berezi izaerari. Arartekoak, 2017ko txosten diagnostikoan, hain justu, mahaigaineratu zuen beharra zegoela epe hori luzatzeko aukera ezartzeari buruz hausnartzeko, ezohiko kasu jakin batzuetan bazen ere. Aurreko arauzko garapenak berak —198/1999 Dekretua, apirilaren 20koa, Gizarteratzeko Gutxieneko Diru-sarrera arautzen duena, 4. artikulua, 2. eta 3. apartatuak— ez zuen denbora-mugarik ezarri ezohiko egoera horietarako, adingabeak adin-nagusitasunera heltzeko izan ezik, hau da, 18 urte betetzea. Gai formal horiei dagokienez, ebazpenean zehaztutako epai judizialekin bat, herritarren defendatzaile honek iritzi dio autoantolakuntzarako eta barne-informazioarako barne-dokumentu batek ezin duela tresna gisa balio izan diru-sarrerak bermatzeko errenta etetea edo iraungitzea dakarren araudiari edukia emateko, hori babesteko arauzko beste inolako sostengurik gabe.

Arartekoak, azkenik, nabarmendu du hausnartu egin behar dela egungo interpretazioak gutxiengo kultural batzuentzat eta zaugarritasun-egoeran dauden familia batzuentzat dakartzan ondorioen gainean, horiek zailtasun handiagoak baitituzte merkatu libreko etxebizitzak eskuratzeko. **Arartekoaren Ebazpena, 2021eko urriaren 13koa, ez da onartu.**

2.1.4. Beste espeditze batean, diru-sarrerak bermatzeko errenta osagarriaren prestazioa etetea erabaki zen, 9 hilabetez, langabezian dagoen bizikidetzaren unitate bati, zeina gutxiengo etniko batekoa den eta mendekotasun moderatua duen adingabe bat duen, prestazioaren titular gisa sinatutako gizarteratze-hitzarmenaren arabera nahitaez egin beharreko azterketak ez gainditzeagatik.

Arartekoaren iritziz, ikasturte batean ikasgai jakin batzuk gainditzeko konpromisoa ez dator dokumentu programa horien izaerarekin bat; izan ere, haien helburua da gizarteratzeko prozesu edo ibilbide pertsonalizatu bat diseinatzea. Gainera, ez dator bat horri aplikagarri zaion araudiarekin ere. Gizarteratze aktiboko hitzarmenaren edukia arauzko garatze dago, eta kontuan hartu behar ditu pertsona eta kolektibo hartzaileen ezaugarri eta behar espezifikoak. Lanbidek, gainera, etetearen iraupena arauzko nahiko oinarririk gabe erabaki zuen, eta prestakuntza-ikastaroaren iraupenarekin parekatzea ezin da aplikatu. Gainera, azterketen deialdira ez zen azaldu familiako kontziliazio-arazoak tarteko. Beraz, segurtasun juridikoko printzipioa urratu zen, beharrezko ziurtasun juridikoari ezikusiarena egin ziotelako. Diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioa eta etxebizitzarako prestazio osagarria eteteak ez dauka nahiko babes juridiko eta neurrigabea da, bi deialditara ez aurkezteak diru-sarrerak bermatzeko errentarako eskubidea 9 hilabetez etetea ekarri baitu, kontuan hartu gabe mendekotasun moderatuko pertsona bat bere kargu zuela.

Arartekoaren ustez, kausa horrengatik eskubide bat eteteko segurtasun juridiko handia beharko litzateke sinatutako gizarteratze aktiboko hitzarmena bete ez dela ondorioztatzen den prozesuan. Hori dela eta, Lanbidek, hitzarmena eteteagatik diru-sarrerak bermatzeko errenta eten aurretik, araudi egokia eta jarraibide egokiak garatu beharko litzuke gizarteratze aktiboko hitzarmenak egiteko, baita aurreko diagnostikoak

ere, eta eskuragarri egon beharko litzateke, aurreikusita dagoen moduan, barruan hartutako ekintzen edukia mugatzeko esparru juridiko bat. Beharrezkoa izango litzateke ere gizarteratze-hitzarmenak osatzen dituzten konpromisoen eta ekintzen betetze-maila ebaluatzeko prozedura bat aurreikusita, aurreko entzunaldia bermatzeko.

Kexa-espeditentean azaldutako jarduketan analisiak azaleratzen du beharra dagoela legean aurreikusitako gizarteratze-hitzarmena egiteko eta ebatzeko prozeduran hobekuntza argiak egiteko, ahaztu gabe aintzat hartu behar direla pertsona batzuek izan ditzaketen behar espezifikoak, adibidez, espeditente honetan bezala, kolektibo bati eragiten dietelako, ijitoenari, kasu honetan, zeinarentzat neurri bereziak ezarri behar diren, gizarteratzea lortzeko eta jasaten duten bazterkeriaren aurka borrokatzeko. [Arartekoaren Ebazpena, 2022ko otsailaren 2koa](#)²⁰, **erantzunaren zain dago**

2.1.5. Azkenik, beste urte batzuetan bezala, jasotzen ditugun kexen artean zenbait betebeharrak bete behar zizutela jakin gabe, betebeharrak ez betetzeagatik prestazioak eten edo iraungitze kasuak berariaz nabarmendu behar dira. Hori dela eta, urtero azpimarratzen dugu kolektibo horren kasuan oso garrantzitsua dela diru-sarrerak bermatzeko errentaren titularrei, baita bizikidetzaren unitateko gainerako kideei ere, dagozkien betekizunak eta betebeharrak betetzeari buruzko eta betekizunak ez betetzeak eragiten dituen ondorioei buruzko nahikoa informazio eta informazio egokia eta egoerari egokitutakoa ematea. Gure iritziz, informazioa eta komunikazioa hobetzeko ahaleginak kudeaketaren eraginkortasuna areagotzen, nahi gabeko ez-betetzeak saihesten eta, gainera, ijitoak gizarteratzen eta laneratzen lagunduko du.

2.2. Etxebizitza

Pertsona ijitoekin zerikusia duten kexa gehienek etxebizitza lortzeko zailtasunarekin lotzen dira. Bizileku egokia edukitzea oinarritzko baldintza da edozein pertsonaren bizi-egonkortasunerako, prestakuntza eta lanerako trebakuntza eskuratzeko, baita lan bat izateko edo ekonomian parte-hartzeko ere; hitz batez, gizarteratzeko. Gaur egun dauden lege-aurreikuspenak eta zuzkidura-aurreikuspenak gorabehera —horiek xehetasunez aztertzen dira Etxebizitzaren arloan—, etxebizitzaren kasuetan edo infraetxe arazoren bat dagoenean, alokairuko sustapen publikoko etxebizitza bat eskuratzeko oso konplexua da oraindik ere, eta behin eta berriz eskatzen zaie udaleko gizarteratze-zerbitzuei eta Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza Sailburuordetzari.

Etxebizitza babestuen une honetako muga dela medio, herritarren eskaera kopurua askoz handiagoa da administrazio publikoaren eskaintza baino, eta horrek ere zaildu egiten du birkokatze eskaerei erantzuna ematea; eskaera horiek, ehuneko handi batean, ijitoek aurkezten dituzte, seme-alaba kopurua handiagoa delako eta 15 m²/pertsona ratioa gainditu egiten delako edo auzokideekin gatazkaren bat izatearen ondorioz. Ez daukagunez babes publikoko etxebizitza aukera zabala, itxaron epea luzatu egiten da.

²⁰ Ebazpenaren jakinarazpena eta argitalpena 2022. urtearen hasierara atzeratu da.

Bestalde, komunitate horrek oztopo larriak izaten ditu alokairu merkatu pribatura sartzeko. Gaur egun etxebizitza bat alokairuan hartu nahi dutenak asko direnez, jabeek etxebizitza ijito familiei ez alokatzea erabakitzen dute edo etxebizitzaren kokapenari eta baldintzei dagokiena baino askoz ere prezio altuagoa ezartzen dute, edo etxebizitza alokatzeari modu argian uko egiten diote bereizkeria arrazoiak direla medio. Horregatik, ijito familia asko bizigarritasun baldintzak betetzen ez dituzten etxebizitzetan bizi dira. Infraetxebizitzetan bizitzea oso arazo larria da, eragotzi egiten delako helduei zein haurrei bizitzea arrunta izatea; arazo hori desagerrarazi egin beharko litzateke. Arazo horrek neurri handiagoan erasaten dio Europako ijito populazioari.

Etxebizitza eskuratzeko zailtasunengatik egiten diren kexen izapidetzeari dagokionez, Arartekoak Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza Sailburuordetzari gogorarazi dizkio etxebizitzaren dimentsio sozialari dagozkien nazioarteko zuzenbide humanitariotik eratorritako gaur egungo araudi-aurreikuspenak. Horrez gain, etxebizitza egokia izateko eskubidea oinarritzko giza eskubide gisa aitortzeko eskatu du, ezin delako banatu giza eskubideen oinarritzko balio hauetatik: duintasuna, berdintasuna, gizarteratzea, ongizatea, pertsonaren segurtasuna eta parte-hartze publikoa.

2.3. Ijitoei eragiten dieten beste kexa eta zailtasun batzuk bazterketa digitalarekin eta gizarte zerbitzuen aurrez aurreko arretaren garrantziarekin lotuta daude. Aurten ere beharrezkoa da gogoratzea [Arartekoaren 2020ko azaroaren 5eko 4/2020 gomendio orokorraren](#) edukia *Herritarrenganako arreta indartzeko beharra, administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideak baliatzean kalteak saihesteko eta bazterkeria digitalaren kontra borrokatzeko neurriak hartzeko larrialdi egoeretan, COVID-19aren pandemiaren ondoriozko egoeretan, besteak beste*, eta Arartekoaren txosten berezi honetako gomendioak: [Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak](#). [Euskal administrazio publikoetarako aplikazioa](#). Azterketa horren ondorio nagusiak txosten honen IV. kapituluaren irakur daitezke.

3. Arau- eta gizarte-testuingurua

[Kontseiluaren 2021eko martxoaren 12ko Gomendioak \(ijitoen berdintasunari, gizarteratzeari eta parte-hartzeari buruzkoak\)](#) berriz ere eskatzen die estatu kideei neurri espezifikoak ezar ditzatela ijito herria sustatzeko, eta gomendatzen du esparru estrategiko nazionalak hartzea ijitoak gizarteratzeko. Gomendioan askotariko alorretarako neurriak proposatzen dira, besteak beste hauek: diskriminazio zuzenari, zeharkakoari eta ijitoen aurkakotasunari aurre egitea, pobrezia eta gabezia material eta sozialaren aurka egitea, partaidetza soziala, ekonomikoa eta kulturala sustatzea, hezkuntza, osasuna eta etxebizitza izatea bultzatzea, eta abar, modu horretan trebakuntza eta ahalduntzea bultzatzeko.

2021ean onetsi zen [2021-2030 urteetarako nazio mailako estrategia ijitoen berdintasunerako, gizarteratzeko eta partaidetzarako](#). Estrategia horrek 2030era arteko Europako ijitoen berdintasunerako, gizarteratzeko eta partaidetzarako esparruaren zuzentzarauak jarraitzen ditu, eta beste tresna

batzuen artean Europar Batasunaren arrazismoaren aurka-ko ekintza planarekin (2020-2025) lerrotatuta dago. Ekintzak aurreratu ditu hezkuntzaren, enpleguaren, osasunaren eta etxebizitzaren arloetan, baina, gizarteratzea, berdintasuna eta partaidetza ere aipatzen ditu. Genero-ikuspegia zeharka lantzen du, ijitoen aniztasuna kontuan hartzen du eta diskriminazioari eta ijitoen aurkako jokaerei aurre egiten die.

Aurten nabarmentzekoa da Nazio Batuen Batzar Orokorrak 76. saioan onetsitako [Etxebizitza eta egoitza segregazioaren arloko diskriminazioari](#) buruzko txostena. Bertan azpimarratzen da etxebizitzaren arloko diskriminazioak etxebizitza egokia izateko eskubidea betetzeko oztopo garrantzitsuetakoa izaten jarraitzen duela. Diskriminazio horrek talde batzuei besteei baino gehiago eragiten die, hala nola ijitoei. Txostenean diskriminazioaren aurka egiteko gobernuari zuzendutako zenbait gomendio daude jasota.

Secretariado Gitano fundazioaren [2021eko diskriminazioa eta ijitoen komunitatea urteko txostenean](#) pandemiaren ondorioak aztertu dituzte. Ondorioztatu dute pandemia aitzakia berria izan dela ijitoen aurkako iritziak gehitzea, izan ere, ijitoak birusaren transmisioarekin eta osasun-neurriak ez betetzearekin lotzen zituzten. Ondorioetako batek azpimarratzen du garrantzitsua izan dela Tratu berdintasunerako eta diskriminaziorik ezerako lege-proposamena onetsi izana eta garrantzitsua izango dela 2022an Arrazakeriaren aurkako eta biktimaren estatutuaren aplikazioan giltzarri diren eragile guztiak diskriminazioaren kontrako zuzenbidean prestatzeko estatuko ekintza-plana onestea: hain zuzen ere botere judiziala, fiskaltza, abokatutza eta estatuko segurtasun- eta indar-kidegoak. Halaber, aipatzen dute beharrezkoa dela arraza- edo etnia-diskriminazioaren aurka lan egiten duten erakundeek zuzendutako baliabideak hornitzea eta emakume ijitoei eta bereziki zaurgarrienak direnei laguntza integrala emateko programa espezializatuak garatzeko bitarteko egokiak ezarri eta esleitzea, eta hori guztia emakume horiek diskriminazio intersektionalaren eta genero-indarkeriaren aurrean eskubideak egikaritu ditzaten ahaldundu daitezen, beren prestakuntza akademiko eta profesionala hobetu dezaten, lana lor dezaten eta beren autoestimua eta segurtasuna indartu eta genero-rol tradizionalak gainditu daitezen.

[2021eko otsailean argitaratu zen Espainiari egindako gomendioen ezarpenari buruzko tarteko jarraipen txostenaren](#) ondorioetan Europako Kontseiluaren Arrazismoaren eta Tolerantziarik ezaren aurkako Europako Batzordeak (ECRI) Espainiari gogorarazi zion beharrezkoa dela benetan independentea den berdintasun-erakunde bat sortzea eta ekintzak indartzea derrigorrezko ikasketak bukatzen dituzten ume ijitoen kopurua handitzea.

Arraza- edo etnia-diskriminazioa deuseztatzeko Kontseiluak 2021eko abenduan argitaratu zuen [CEDREren gomendioa](#), arrazismoa, arraza-bereizkeria, xenofobia, antisemitismoa, ijitoen aurkako bereizkeria, arrazismo antiafroa eta horiekin lotuta dauden bestelako intolerantzia-moduak eta zaurgarritasun-egoeran dauden biktimen babes bereziko egoerak salatzea sustatzeari buruzkoa. Horrez gain, jakinarazi zuten kezkatuta daudela pertsona horiek oinarri arrazista edo xe-

nofoboak dituzten gorroto-delituen biktima direnean bizitzen duten egoera dela-eta.

Bukatzeko, [Konstituzio Auzitegiaren bigarren salaren epaia aipatu behar dugu](#), izan ere, ezetsi egin du ijito-errituekin ezkonduko emakume bat babesteko errekurtsioa. Errekurtso hori Auzitegi Gorenaren gizarte salako osoko bilkuraren epai baten aurka ezarri zuten, zeinak alargun pentsioa ukatu zion emakumearen bizikidea hil ondoren. Auzitegi Gorenaren arabera, Espainiako Konstituzioaren 14. artikuluan aitortuta dagoen arraza/etnia arrazoiengatik diskriminatua ez izatearen eskubidea ez zitzaion urratu emakumeari pentsioa ukatu zitzaionean, izan ere, "legegileak ez du onartu ijitoen usadio eta ohituren arabera egindako lotura baliozkotasun zibileko ondorioekin ezkontzeko baliozko moduetako bat denik". Ondorioz, ez dago gizarte edo etnia arrazoiengan oinarritutako diskriminazio zuzenik, izan ere, ez dira parekagarriak kexagilearen ezkontza lotura eta behar bezala eta legez formalizatutako izateko loturak.

Epaia boto partikularra zuen, eta horren arabera, gutxiengo nazional bateko kide izateagatik zeharkako diskriminazioa gertatu zen. Inguruabar horietan, alarguntasun-pentsioa ukatzeak erromanien komunitateko kideen aurkako desabantaila berezia sortzen du erregistratutako bitzita-loturen formularen babesean elkarrekin bizi diren gainerako pertsonekin alderatuta. Alarguntasun-prestazioa lortzeko bitzita-loturak inskribatzeko betekizunak berme-xedea du eta hori bete egiten da (neurri handiagoan gainera) erromanien errituari jarraikiz egiten den bizi-batasunaren kultura-tradizioaren elementuekin. Halaber, azpimarratzen du babes-eskatzailaren fede onaren konkurrentzia ezin dela salbuetsi 2009ko abenduaren 8ko Giza Eskubideen Europako auzitegiaren Muñoz Díaz vs. Esp epaian ezarritako jurisprudentzian haztatutako diskriminaziorik ezaren printzipioaren balizko kaltearen proportzionaltasun-judizioaren elementu garrantzitsu gisa.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Txosten honen II. kapituluko gizarteratzeko arloan aipatu da Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuak 147/2010 Dekretuaren 5.2 artikulua kargupean adingabeak dituzten bizikidetzak-unitateentzat ezartzen duen zenbatzeko gehienezko denboraren hasiera-datari buruzko JAR-DBE-023 Instrukzioa onetsi zuela jakin zuenean erakundeak ofiziozko jarduketara hasi zuela. Araudiak, edo hobe esanda, prestazio ekonomikoak jasotzeko etxebizitza berean bizi den bizikidetzak-unitate baten aukerak mugatzen dituen araudiaren interpretazioak, are gehiago eragiten die ijitoei, familia-nukleoak eta etxebizitza eskuratzeko zailtasunak direla-eta. Arartekoak [Diagnostiko-txostena, Lanbidek DSBEn eta EPO prestazioak hobeto kudeatzeko proposamenak jasotzen dituen, 2017](#) agirian aipatu zuen hausnarketa bat egin behar litzatekeela aukera honen inguruan: salbuespenezko kasu batzuetan, bizikidetzaren aukera 24 hilabete baino gehiago luzatu ahal izateko familia-nukleo horiek dituzten autonomia-zailtasunak direla-eta. Hala, edonola ere, informazioa eta gizarte zerbitzuekiko koordinazioa hobetu behar litzateke etxebizitzaren aldaketa

errazteko emandako epea igaro aurretik, eta horrez gain, autonomia ere hobetu beharko litzateke.

Bukatzeko, apartatu honetan aipatuko dugu Arartekoa txosten berezi bat egiten ari dela diskriminazioaren eta politika publikoen arloan. Haren xede nagusia da esparru kontzeptual eta juridiko bat ezartzea, baita euskal administrazio publikoentzako zenbait jarduketa-proposamen egitea ere, eta hurrengo hilabeteetan bukatzea aurreikusi da.

5. Arloko jardueren laburpena

5.1. Ijitoek pobrezia-tasa altuak izaten jarraitzen dute, eta beraz, premiazkoa da administrazio publikoek maila gorenean konpromisoak hartzea eta askotariko arloetan ekintzak eta neurriak martxan jartzea. COVID-19aren krisiak eragin handiagoa izan du talde zaugarriaren, besteak beste ijitoen komunitatean, izan ere, kalteak eta estigmatizazio larriak sufritu dituzte.

5.2. EAEn premiazkoa da ijitoei zuzendutako estrategia eguneratzea, izan ere, 2018-2020 urteetarako aurreikusitako aurreko epea iraungi da. [Ijitoen berdintasunari, gizarteratzeari eta parte-hartzeari buruzko Kontseiluaren 2021eko martxoaren 12ko Gomendioan](#) hainbat alorretarako ekintzak proposatzen dira eta ezinbestekoa da bertan ezarritako konpromisoak erantzukizunarekin hartzea, modu horretan, diskriminazioari eta ijitoen aurkako jarrerai aurre egiteko borrokaren emaitzak lortzeko, ijitoak gizarteratzeko eta laneratzeko edo ekonomian, gizartearen eta kulturaren duten parte-hartzea sustatzeko. Halaber, ijitoei ematen zaien arretan zeharka sartu beharko lirateke hainbat estrategia, besteak beste gizarteratzekoak, gazteriari buruzkoak eta berdintasunari zuzendutakoak eta sektore-politikan baita ere, hala nola hezkuntzan. Kontseiluaren gomendioan ezarritako helburuak lortzeko modu bakarra ikuspegi integral eta zeharkakoa ezartzea da.

5.3. Halaber, [Arraza- edo etnia-diskriminazioa deuseztatzeko kontseiluaren gomendioa](#) aipatu nahi dugu. Bertan jasota dago arrazismoa, arraza-bereizkeria, xenofobia, antisemitismoa, ijitoen aurkakotasuna, arrazakeria antiafroa eta horiekin lotuta dauden beste intolerantzia-modu batzuk salatzea sustatu behar dela, eta bereziki babestu behar direla zaugarritasun-egoeran dauden biktimak, izan ere, gomendio horretako edukia interesagarria da hainbat alorretako salaketak bultzatzeko.

5.4. Etxebizitza bat eskuratzeko zailtasunak elementu erabakigarria izaten jarraitzen du diru-sarrerak bermatzeko prestazio ekonomikoak jaso ahal izateko, gizarte esku-hartzea hasi ahal izateko eta gizarteratze prozesuetan aurrera egiteko.

Arartekoan izapidetzen diren eta ijitoei eragiten dieten kexa asko etxebizitza-beharrarekin lotuta daude, bai etxebizitzak eskuratzeko ezintasunarekin, bai etxebizitzaren kokapenarekin edo tamainarekin. Kexagileek aipatzen dute diskriminazio zuzena edo zeharkakoa sufritzen dutela.

Babes ofizialeko etxebizitzak eskuratzeko hobetu egin da familia askoren egoera, baina, oraindik ere ez zaie erantzuten ijitoen familia askoren etxebizitza-beharrei eta egoera txarrean dauden etxebizitzetan, pilatuta eta oinarritzko hornidurarik gabe bizitzen jarraitzen dute.

5.5. Diru-sarrerak bermatzeko araudiaren eta bere aplikazioaren betekizun batzuk ijitoei gehiago eragiten diete, adibidez, familia-loturekin gertatzen den moduan, izan ere, odol-ahaidetasuneko edo ezkontza-ahaidetasuneko harremanak hedadura handiarekin kontuan hartzen dira edo bizikidetzaren bereziaren iraupena mugatzen da, eta horren ondorioz, kulturalki ohiko moduan sortzen dituzten familia-nukleoak baino txikiagoak diren nukleoetan bizi behar izaten dute halabeharrez.

Beste kexa batzuen muina prestazio ekonomikoaren etetea edo iraungitzea izaten da. Prestazio ekonomikoaren titular gisa bete behar dituzten betebeharrak eta beren gain hartzen dituzten konpromisoak aurretiaz ezagutu dituzten, beharrezkoa da orientazioa eta laguntza sakona ematea familia ijitoek horien irismenaren berri izateko. Informazio egokirik ez egotean eta kontuan hartuta araudia ez dela zehatza, baliteke umeak dituzten familien prestazio ekonomikoak iraungitzea, ez jakitearren zeintzuk diren betebeharren edo baldintzen urratzeak izan daitezkeen jokoerak.

5.6. 2021ean ez da kexarik jaso bizilagunen arteko elkarbizitza buruzko zailtasunen inguruan, eta baliteke horren arrazoa prebentzio-mekanismoak hobetu izana izatea. Gizarte eta komunitate lanak bermatu egiten du gatazken prebentzioa eta hori oso positiboa da. Gainera, ijitoek beren eskubideak defendatzen dituzten gizarte erakundeetan parte-hartzea eta salaketan edo kexen erabiltzaile kaltetu gisa elkarrizketan aritzearen beharra oso positiboak dira.

5.7. Bukatzeko, kezkarriak dira zerbitzu publikoetan aurrez aurreko arretan ezarritako mugak, izan ere, ijitoek arrakala digitala sufritzen dute eta garrantzitsua da ijitoen familiek zuzenean komunikazioa eta elkarrizketak izatea administrazio publikoko langileekin, modu horretan ezagutu ahal izateko zeintzuk diren eragiten dizkieten eskubide eta betebeharrak eta gizarte esku-hartzea behar duten egoerak detektatu ahal izateko.



III. kapitulua

6

Etorkinak eta
kultura aniztasuna

Aurrekariak



Atal honetan Arartekoaren jarduketetako batzuk jaso ditugu, etorkinen eskubideei eragiten dietenak, etorkinak euskal administrazio publikoen politiken xede diren aldetik. Halaber, etorkin eta errefuxiatuen harrera eta integrazioari eta bere eskubideei eragiten dizkieten berritasun nabarmenenak azalzen ditugu.

Ikuspegiren panoramika, [2021ean EAEn atzerriko jatorria duen populazioari dagokionez](#), agerian utzi zuen pandemiak eta horren testuinguruan ezarritako ezohiko neurriek eragin zutela migratzaileen sarrera-kopuruak behera egitea. Hala, 2021eko urtarrilaren 1ean atzerriko jatorria daukaten 246.501 pertsona zeuden Euskadin errolatuta; horrek esan nahi du 4.777 pertsonatan egin duela gora, EAeko populazioaren % 11,1. Gizarte Segurantzak batez beste 191.170 afiliatu atzerriar irabazi zituen 2021ean, 2020an baino % 9,2 gehiago; urtea bukatzean sisteman 2.269.806 langile immigrante zeuden jasota. Atzerriko jatorria daukaten pertsona gehienak Bizkaian bizi dira (121.737), ondoren Gipuzkoa dator (81.354) eta, azkenik, Araba (43.410). Horri nazionalizazioak gehitu behar zaizkio. Hala, atzerrian jaio eta EAEn errolatutako pertsonen % 26,3k Espainiako nazionalitatea zeukaten. Hala ere, EAE estatu mailatik behera dago oraindik ere (% 15,4).

Jatorriari dagokionez, atzerriko jatorria izan eta EAEn errolatutako pertsonen % 51,7 Latinoamerikako herrialderen batean jaio da; % 61,2 emakumeak dira. Europar Batasuna (% 14,8) eta Magreb (% 14,2) dira jatorri atzerriarreko populazioaren hurrengo jaioterriak. Azkenik, Saharaz hegoaldeko Afrikak jatorri atzerriarra daukaten pertsona guztien % 7,1 hartzen du.

Barometroa 2021. *Jatorri atzerriarra duten biztanleen inguruko pertzepzioak eta jarrerak* dokumentuak berriz ere aipatu duenez, 2020an bezala, jatorri atzerriarra duten pertsonetako jarrerak eta posizioak beste urte batzuetan baino positiboagoak dira, 66,09 punturekin. Euskal gizarteak ez du soilik bertakoentzako gizarte-babeserako sistema bat nahi. Hezkuntza publikoa zein osasuna pertsona guztientzako eskubide unibertsalak direla uste du. Barometroak estereotipo faltsu eta negatiboak dagokienez aurrerapena islatu du, gero eta babes txikiagoa baitaudekate gizaratearen imajinarioan; hala ere, Maroko, Aljeria edota Magrebeko kolektiboek errezelo eta antipatia sortzen dute oraindik ere, islamak bezala. Bideanabar, kulturartekotasunean oinarritutako aniztasunaren kudeaketa ez da dagokion irismen osoarekin aitoritzen; hor-taz, are gehiago sustatu behar da eredu hori garatzea.

Aurten ere iraganbidean dauden pertsona immigranteak Euskadira iristea albiste izan da; 7.000 pertsonatik gora izan dira.

Migrazio-ibilbideetan hildakoen artean lau kasutan Euskadin zeuden pertsonak izan dira; horietako hiru Bidasoa ibaia igerian gurutzatzen saiatzen ari zirela zendu ziren, eta beste batek bere buruaz beste egin zuen ibaira bota ondoren, lur-reko mugetatik Frantziara iristen saiatzean zenbait aldiz kale egin eta gero.

EINeko bizitza baldintzen [inkestak](#) zein Eusko Jaurlaritzako Berdintasuna, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailaren Pobreziaren eta Gizarte-Ezberdintasunen azken [inkestak](#) islatu dute ezberdintasunak gora egin duela, eta horrek bete-betean eragiten die atzerriko herritarrei. Pobreziaren eta Gizarte-Ezberdintasunen Inkestak adierazi zuen Euskadin familia ahulenen artean seme-alaben ardurak daukaten atzerriko emakumeek osatutako guraso bakarreko familiak daudela.

1. Kexarik aipagarrienak

1.1. Errotze-txostena eta etxebizitzaren egokitasun-txostena

Jasotako kexa batek **aurkako errotze-txostena** aipatu du; ezinbesteko agiria da egoitza-baimenaren eskaera izapidetzean. Emandako argudioa da baloratu beharreko inguruabarrak ebazteko aski dokumentazio ez dagoela. Interesduna diru-sarrerak bermatzeko errenta baten eta gizarte-larrialdietarako laguntzen titularra da, eta 75 urte dauzka. Laneko bitartekaritza, enplegu-eskaera berrietatik eta inklusio-hitzarmen bat sinatzeak salbuetsita dago. Arartekoaren aburuz, inguruabar hauetan, lan-kontratu bat edukitzeko betebeharrak salbuetsita dagoenez, kasuaren inguruabarrak baloratu behar dira eta bestelako diru-sarrerak ote dauden kontuan hartu behar dira. Eusko Jaurlaritzako Berdintasuna, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak Arartekoari erantzun dio berrikeria daitekeela; hortaz, eskaera berri txostena aldekoa izan da.

Arartekoak, kexa izapidetzean, bereziki nabarmendu du errotze-txostenaren edukia garrantzitsua dela. Loteslea ez den arren, Gobernu Ordezkariordeak eta epaitegiek aztertzen duten dokumentu bat da, eta hala adierazi zuen Auzitegi Gorenak, Administrazioarekiko Auzien Salaren uztailaren 29ko [1131/2020 Epaian](#).

Beste kexa batean **etxebizitzaren egokitasun-txostena** egin ez izana aipatu zen, etxebizitzaren tamaina zela medio ez zituelako betetzen familia berriz elkartzeko betekizunak, etxebizitza berean 5 kide biziko baitziren.

Kexa izapidetzean, Eusko Jaurlaritzari gogorarazi zaio zenbait konpromiso onartu dituela 2018-2020 aldiko Herritartasunaren, Kulturartekotasunaren eta Immigrazioaren esparruan jarduteko V. Planean; une honetan berrikeria-fasean dago, eta laster VI. Plana eskuragarri egongo da.

Arartekoaren aburuz, garrantzitsua da etxebizitza egoki baten beharrez aintzat hartzea pertsona immigranteek familia berriz elkartzeko eskubidea baliatzeko, egoitzako administrazio-baimena dutenean, Euskadin lanean eta bizitzen zenbait urte daramatzatenean. Pertsona horiek, askotan, ezin dute etxebizitza bat eskuratu alokairuaren merkatu pribatuan, kolektibo jakin batzuek pairatzen duten diskriminazioagatik, diru-sarrera ekonomikoak dituztela egiaztatzen badute ere. Era berean, babes publikoko etxebizitza bat adjudikatu zaien pertsonak izan daitezke, baina familia berriz elkartzeko eskubidea baliatu ahal izateko logela-kopuruari dagozkion baldintzak betetzen ez dituztenak. Euskal gizarte anitzaren errealitateak, atzerriko populazioa bertan bizi denean, gizartea osatzen duten pertsona guztien beharrez aintzat hartu behar ditu.

Eusko Jaurlaritzako Migrazio eta Asilo Zuzendaritzak koordinazio-beharrez partekatu ditu inplikaturako zenbait administrazioekin, esaterako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailarekin edo udal gizarte-zerbitzuekin.

Bidenabar, etxebizitzaren egoerak eragindako kezka Arartekoarekin partekatu du. Horren haritik, Herritar Etorriaren Integrazio eta Partaidetza Sozialerako Foroaren beharrezko neurriak bultzatzeko prest agertu da. Azkenik, parte-hartzearen eta koordinazioaren esparruetan zenbait egitasmo martxan jartzeko borondatea ere agertu du, Herritartasunaren, Kulturartekotasunaren eta Immigrazioaren Esparruan jarduteko VI. Plana dela bide.

1.2. Prestazio ekonomikoak ezesteari, eteteari, iraungitzeari eta erreklamazioari buruzko kexak

Alor horretan, nabarmendutako kexak zerikusia dute etorkinek prestazio ekonomikoaren eskaerak izapidetzean dituzten arazoekin. Oro har, lotuta daude jatorrizko herrialdean baliabide ekonomikorik ez dutela edo haien nortasun edo egoera zibilarekin egiaztatze dokumentu jakin batzuk aurkezteko beharrez. Urteko beste txosten batzuetan aipatu dugun beste arazo batek zerikusia du ezkontideak elkarrekin bizitzeko betekizunarekin. Batzuetan betekizun hori ezin da bete, prestazio ekonomikoaren eskatzaileek ez dituztelako legezko baldintzak betetzen familia berriz elkartzeko, diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren kudeaketari buruzko [Arartekoaren txosten diagnostikoan](#) aztertu zen moduan (5.14. apartatua).

2021ean ere arazo horri lotutako kexak jaso dira; hortaz, berriz ere argi geratu da atzerriko ezkontideak dituzten pertsonen tratamendu desberdina ematea dakarren neurri bat dela, eta ez datorrela bat adingabearen goi interesarekin, umeei erasaten dienean. Hala, kexa batean adingabe baten amaren diru-sarrerak bermatzeko errenta bertan behera utzi da ez duelako araudian aurreikusitako bizikidetzaren unitatea osatzen, ez delako senarrarekin bizi, senarra Marokon askatasuna kentzen duen zigorra betetzen ari baita, eta horrek familia elkartzeari eragozten duelako.

Beste kexa batean, Lanbideek erabaki zuen kexagile bati diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria ukatzea Lanbideren ustez kexagileak ez zuelako erabili bi seme adingabeen mantenu-pentsiorako eskubidea. Gai horri dagokionez, interesdunak egiaztatu zuen hiru aldiz eskatu zuela adingabeen mantenu-pentsioa jasotzea. Hala ere, aipatutako erakundeak eragozpen gisa azaldu zuen kexaren sustatzaileak ez zuela guraso arau-hauslearen jatorrizko herrialdean salaketarik aurkeztu. [Arartekoaren Ebazpena, 2021eko otsailaren 16koa](#), **ONARTU** egin da.

Beste espediente batean, Lanbideek ukatu egin du diru-sarrerak bermatzeko errentaren eskaera enpresan borondatezko baja eman zuelako nazioarteko babesaren eskaera ukatu zitzaizela jakinarazi ondoren, beraz, borondatezko baja azaltzen duen legezko justifikazio bat dago. Lanbidek Arartekoari erantzun dionez, arrazoi horren ondoriozko ukoa ezeztu egingo du.

1.3. Gizarte-bazterketako egoera batean pertsona bati arreta soziala emateko gizarte-zerbitzu eskuduna zehazteko arazoak

Arartekoak izapidetu duen kexetako bat gazte bati arreta soziala ukatzeari buruzkoa izan da; adina zehazteko probaren arabera, gaztea Gipuzkoako Foru Aldundiaren haurrak babesteko zerbitzuetan zegoenean iritsi zen helduarora, eta Bilbora joan zen, bere anaia bertan bizi delako. Gazteak Gizarte-larrialdietako Udal Zerbitzura (GLUZ) jo zuen, eta zaugarritasun-egoeraren berri eman zuen; ezin zen anaia-rekin gelditu, hura ere gizarte-bazterketako antzeko egoera batean zegoelako.

Arartekoaren iritziko, eskumena zein administrazioak duen erabaki behar izateagatik ez litzateke pertsona zaugarri bat arretarik gabe geratu beharko. Behin Bilbon egonda, lurralde historiko horretan dauden gizarte-zerbitzuei dagokie arreta ematea, lehen mailako arretakoei zein bigarrenkoei. Eta, nolana ere, administrazio eskudunari buruzko zalantzak kudeatzaile publikoek argitu behar dituzte; kasuan kasuko pertsona ezin da behartu arreta emateko eskumena izan dezaketean zerbitzuetara joatera, batez ere ez dagoenean bideratzeko protokolo formal edo ibilbide zehatzik.

Azkenean, espedientea ebatzi zen Bizkaiko Lurralde Historikoko haurrak babesteko zerbitzuan sartu zenean. Hala ere, Arartekoaren aburuz, antzemandako gabeziek hausnarketa eta hobekuntzarako bidea eman behar dute. Hala, beharrezkoa dirudi Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean aurreikusitako neurriak abiaraztea, ez dadin egon zaugarritasun-egoeran dagoen pertsonarik artatu gabe iritzi zaiolako funtzio hori beste udalerrri edo lurralde historiko bateko gizarte-zerbitzuei dagokiela. Gipuzkoako Foru Aldundiak anaia bat zuela jakiteak ez zukeen oztopatu behar irteera-plan pertsonalizatu bat egitea, edo oinarrizko beharrak estaltzeko babes-baliabidetik irtetearen kalteberatasuna kontuan hartzea. Ezta gizarte-zerbitzuen arteko koordinazioa ere. Azkenik, adingabea zela berretsi zenean Gipuzkoako zein Bizkaiko haurrak babesteko zerbitzuan geratzeko aukera eman izana oso modu positiboan baloratzen da.

1.4. Beste arlo batzuei eragiten dieten kexak

Txostenaren II. kapituluaren Hezkuntzaren epigrafean eskolako bereizketaren gaineko kezka aipatu da, eta 2019an emandako gomendioari dagokionez erakunde honek egin duen jarraipena nabarmendu da, funts publikoak jasotzen dituzten Ordiziako Haur Hezkuntzako eta Lehen Hezkuntzako ikastetxeetako ikasleen eskolatzea aztertu ondoren emandakoa.

Segurtasunaren atalean, 2021ean, berriz ere, polizia-funtzioa betetzeari lotutako ohiko kontuak izan ditugu; hala nola us-tez zuzenak ez diren jardueren barne-ikerketa, indarraren erabilera gainbegiratzea eta atestatuak eta administrazio-salaketak kontrolatzea, horiek prestatzeko orduan gehiegikeriaz ez jokatzeko. Horrez gain, poliziaren kode deontologikoari

bide publikoan egindako identifikazioei, gorputz-miaketei eta atxiloketei lotutako kontuak ere jorratu dira, baita arraza-profilen prestatetari eta horien motibazioari buruzkoak ere.

Hirigintzaren atalean Arartekoak [Eusko Legebiltzarreko](#) Erakunde, Gobernantza Publiko eta Segurtasun Batzordean egindako agerraldia aipatu da, 2021eko urriaren 4an, Euskal Autonomia Erkidegoko kultu eta erlijio-aniztasuneko leku edo zentroak izapidetzen ari den lege-proiektuari buruzko ekarpenak egiteko.

Agerraldi horretan, Arartekoak zenbait [printzipio azaldu](#) ditu hirigintza-antolamenduan erlijio-aniztasuna egoki kudeatzeko. Azken balorazioan, Arartekoak adierazi zuen erlijio-aniztasunaren kudeaketa publikoa gero eta premia handiagoa eta premiazkoagoa dela. Euskal botere publikoek neurri positiboak hartu behar dituzte erlijio-askatasuna askatasunez erabiltzen dela bermatzeko, bai alderdi indibidualen, kultu-egintzak praktikatzeko, bai alderdi kolektiboan, eta, horretarako, erlijio-askatasuna gauzatzeko espazioak ireki behar dituzte.

Osasunari buruzko epigrafean, beste urte batzuetan bezalaxe, atzeritarrek aurkeztutako kexak aipatu behar dira, izan ere, adierazi zuten osasun-laguntza jasotzeko eskubide unibertsala urratu egiten zela zenbait jarduketetan. Nolanahi ere, atzerriko jatorria daukaten eta gizarte-bazterketako egoeran edo arriskuan dauden pertsonen integrazio sozio-sanitarioan lanean ari diren elkarteek zein Arartekoak berak egindako kudeaketek konpondu egin dituzte sortutako arazoak, nahiz eta aztertutako prozeduretan hobetzeko tartea antzeman den. Antzemandako arazoetako bat da larrialdi-zerbitzuetako alteen jarraipenik ez egitean datza, bereziki, psikiatriaren arloan.

1.5. Herriaren Defendatzailearen bulegora bidalitako kexak

Beste urteetan bezala, Arartekoak Herriaren Defendatzailearen Bulegoari bidali dizkio nazionalitate espainiarraren eskaerak ebazteko atzerapenari buruzko kexak. Aurten, gainera, Bilboko eta Donostiako atzeritartasun-bulegoetan hitzorduak lortzeko zailtasunei buruzko zenbait kexa bideratu dira, eskaerak eta agiriak aurrez aurre aurkeztu ahal izateko.

2021ean kontsulta ugari jaso dira pasaportearen dute eta zaugarritasun egoeran dauden atzerriko pertsonen erakunde finantzario batean **oinarrizko ordainketa-kontu bat irekitzeko eskaera ukatzearekin** lotuta. Oinarrizko ordainketa-kontu bat irekitzea ukatzeak zaildu egiten du jarduera oro edo fakturak ordaintzea, baita prestazio ekonomikoaren onuradun izatea ere, eta, ondorioz, ezinezkoa da eskubideak erabiltzea. Halaber, Bizkaiko Gizartean Esku Hartzeko Etika Batzordeak prestatutako hausnarketarako [dokumentuaren](#) berri izan du arartekoak. Oinarrizko ordainketa-kontu bat irekitzeko zailtasunak gizarte-erakundeek ere salatu dituzte publikoki.

Arartekoak jasotako kexak Herriaren Defendatzailearen Bulegora bideratu ditu, erakunde eskuduna den aldetik. Erakunde horrek erakunde honi jakinarazi dio esku-hartze bat hasi due-

la eta informazioa eskatu zaiela Espainiako Bankuari, Moneta Arau-hausteak eta Kapitalen Zuriketa Prebenitzeko Batzordearen Zerbitzu Betearazleari eta Ekonomia eta Enpresa Laguntzarako Estatuko Idazkaritzari (Diruzaintza eta Politika Finantzarioaren Zuzendaritza Nagusia). Esku-hartzeak zabalik jarraitzen du txosten hau bukatu den unean.

2. Arau- eta gizarte-testuingurua

Dagoeneko tutoretzapean ez dauden adingabe atzeritarren araubide juridikoaren [araudi erregulatzailerak](#) aldatu egin da, administrazio-egoera erregularreko lan eta bizitoki batera sarbidea izatea erraztuz, bat-batean sortutako irregulartasun-egoerak saihesteko. Erreformak aurrerapena dakar aurreko araudiarekin erkatuta, orduko betekizunek bereziki zailtzen baitzuten komunitate horren gizarteratze-prozesua, Arartekoak azaldu zuen moduan “[Familia-erreferenterik ez duten gazte migratzaileak](#)” txostenean; hala, erreforma bat dator azterketa horretan bildutako proposamenekin eta Arartekoak kontsulta publikoko izapidetan igorritako proposamenekin.

3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

3.1. Ofiziozko jarduerak

Herriaren Defendatzailearen Bulegora zuzendutako jarduketak batek irekita jarraitzen du **sexu ustiapenerako giza salerosketaren biktimak izateko arriskua duten emakumeei** eragiten diena, **bai helduei bai adingabeei eta haien seme-alabei**, hala badagokio. Emakume horiek, batzuetan, ez dute pasaportetik eta, ondorioz, ez daukate beren burua identifikatzeko baliozko dokumenturik, bizileku eta lan baimenaren eskaera aurkeztu ahal izateko edo udal erroldan inskribatzeko. Horrek beren eskubideak erabiltzea oztopatzen du. Orobat, zaurgarritasun handiagoko egoeran daude atzerriko beste pertsona batzuk baino, haien herrialdeetatik irteteko arazoak eta giza salerosketaren sare kriminalen mehatxua tarteko. Salerosketako biktimak gisa identifikatu ez direnez, ez dago aukerarik biktimak babesteko aurreikusitako neurriak aktibatzeak. Arartekoak txosten bat egin zuen giza salerosketako biktimen babesari buruzko araubide juridiko aplikagarria aztertzeak, baita udal erroldari buruzko araudia ere, eta proposamen batzuk egin zituen.. 2021ean Arartekoak gaineratu du arazoak okerrera egin duela enbaxada eta kontsulatuak atzerapenak izan zituztelako pasaporteak ematerakoan edo, zuzenean, pasaporteak emateari utzi baitzioten, COVID-19aren pandemiaren ondorioz. Horregatik, hasierako proposamena berretsi zen, Barne Ministerioari proposamena egiteari dagokionez, azkar izapidetu zitzaizkien inskripzio-zedulak kontsulatuak eta enbaxadek salerosketaren biktimak diren emakumei pasaporteak ematen ez dieten kasuetan. Hasierako erantzunean, Herriaren Defendatzailearen Bulegora azaldu zuen ez zettorrela bat proposamena planteatutako arazoari erantzuteko baliagarria izatearekin, eta egokiagozat jo zuen abenduaren 16ko [2008/115/EK](#)

[Zuzentaraua](#) garatzea, nazionalak hirugarren herrialdeetara itzultzeko estatu-kideen arau eta prozedura komunei buruzkoa, baita Europako Batzordearen [2017/2338 Gomendioa](#) (EB) ere, 2017ko azaroaren 16koa, itzultzeko erabakia aplikatzen ez denean zenbait neurri aurreikusitako zituen. Horrez gain, salerosketen biktimei dagokienez egindako proposamen eta jarduketan berri eman zaio erakunde honi. Denbora igaro den arren, ez daukagu informazio osagarriarik, eta, hortaz, Arartekoak berriz ere formulatutako proposamenak nabarmendu ditu eta aurreko kontsultaren emaitzari buruzko informazioa eskatu du.

3.2. Gomendio orokorrak

2021ean atzeritarrei eragiten dieten gomendio orokorren jarraipen hau egin da:

*[Arartekoaren 1/2020 Gomendio orokorra, 2020ko maiatzaren 13koa.](#)
[Prestazio ekonomikoen titularra izateko, jatorrizko herrialdean baliabide ekonomikorik ez izatearen ziurtagiria aurkezteko eskakizunaz hausnartu behar da.](#)*

Eusko Jaurlaritzako Lan eta Enplegua Sailak erantzun du gomendio orokor horren edukia kontuan hartuko duela Diru-sarrerak bermatzeko eta gizarteratzeko legea aldatzen denean. Hala ere, 2021ean aurkezteko betebeharrak indarrean jarraitu du, eta beraz, kontsiderazioek indarrean jarraitzen dute eta horiek eskatzeak arazo larriak sortzen jarraitzen du.

3.3. Azterlanak eta ikerketak

2021ean Arartekoak “[Euskadin familia-erreferenterik ez duten gazte migratzaileak](#)” txostena eta horren laburpen berrazalea argitaratu ditu.

Azterketa horren jatorria azken urteetan partikularrek eta gizarte-erakundeek bidalitako kexen analisia izan da; horietan, gazte migratzaileek gizarte-zaurgarritasuna salatzen zuten eta askotariko zailtasunak azaltzen zituzten (udal-erroldan izena ematea, bizitzeko eta lan egiteko baimena eskuratzea eta berritzea, oinarriko beharrak betetzea, emantzipazio-programetan parte hartzea, prestakuntza-ibilbideetara sartzeko, eta abar). Kasu larrietan, gainera, “kaleko” egoerak ere aipatzen ziren. Bukatzeko, azterketak zenbait gomendio helarazi zituzkien EAEko administrazio publikoei, orotara 25; Arartekoaren aburuz beharrezkoak dira pertsona horiei emandako arreta hobetzeko. Horien artean nabarmendu behar dira lanaren administrazio-baimena EAEra eskualdatzea bultzatzeko beharrezko esfortzua egitea edo Estatuko Administrazio Nagusiarekin eta, bereziki, Gobernuak EAEan duen Ordezkaritzarekin koordinatzearen garrantzia, lanerako eta bizitzeko administrazio-baimena lortzea eta berritzea errazteko, betekizun komunekin eta modu koordinatuan gobernuaren hiru ordezkariordeztetan, eta lan- eta egoitza-baimenera sarbidea izatea errazteko eta bat-bateko irregulartasuna saihesteko. Horrez gain, beharrezko

akordioak lortzeko gomendioa ere egin da, errotzeari eta integratzeko esfortzuari buruzko txostenak denboran luzatu gabe egin daitezten, eta gazte horien inguruabar pertsonalak eta sozialak zuzenean ezagutzen dituen administrazioak egin ditzan, edo Aholku Sarea finkatzeari dagokionez, EAEn herriarrei arreta juridikoa emateko zerbitzu modura.

Eusko Jaurlaritzak, aldundiek eta Eudelek erakundeen arteko “Euskarri adierazpena” lanerako agiria adostu dute eta bertan zenbait lehentasun ezarri dira Euskadin egoera zaurgarrian dauden adingabeen eta gazteen gizarteratze eta laneraterako. Migrazio eta Asilo Zuzendaritzarekin izandako bileran jakinarazi zigitenez, lan-proposamen horrekin Arartekoaren gomendioei erantzuna eman zieten. Gazte horien beharrian eta egoerek beste alderdi batzuk ere barne hartu dituzte, eta aintzat hartu behar dira. Hortik dator administrazio arduradunei helarazitako gomendioen edukia anitza izatea, eta gomendio horiek erabat betetzeak duen garrantzia.

3.4. Administrazio publikoekin, zerbitzu publikoekin eta gizarte-erakundeekin egindako bilerak

3.4.1. Bilera bat izan dugu Eusko Jaurlaritzako Berdintasuna, Justizia eta Gizarte Politiketako Saileko Migrazio eta Asilo Zuzendaritzarekin, Arartekoak eskatuta, atzerriko adingabeen agiri-irregularitasunak saihesteko bideak aztertze aldera, kasu honetan familia-erreferenteak dituzten adingabeei dagokionez. Bilera horretan erakundeen arteko lan-dokumentuaren berri izan genuen, dagoeneko aipatu duguna: Euskarri adierazpena, zaurgarritasun-egoeran dauden adingabeak eta gazteak gizarteratzeko eta laneratzeko estrategia partekatua. Horrez gain, iraganbidean dauden pertsonen beharriaz erantzuteko egindako esfortzua- ren berri ere izan dugu. Hori dela bide, jarraipena egin ahal izan zaio [Arartekoaren Ebazpenari, 2020ko urtarrilaren 7koa](#), 2018ko udan iraganbidean zeuden migratzaileak gurera iritsi izanari lotuta Arartekoak egin zuen jarduketa amaitu zuena.

3.4.2. 2021ean bilera bat izan dugu Harresiak Apurtuz elkartearekin, eta bilera horretan talde horretako kideek Arartekoari azaldu diote nolako lana egiten duten gazte migratzaileekin. Hiru lurralde historikoetako entitate sozialen parte hartzearekin garatutako estrategia eta metodologiari esker diagnostiko bat egin dute.

3.4.3. Arartekoko langileak Gipuzkoako Sos Arrazakeriarekin batzartu dira. Bileran Gipuzkoan gazte migratzaileek bizi duten egoeraren berri izan dugu, batez ere Donostian eta Errenteria edo Irun bezalako beste udalerrri batzuetan; bidenabar, dokumentazioa izapidetzearekin lotutako bestelako gaiak ere landu dira. Oinarritzko beharriaz (esaterako ostatura eta elikadura) erantzuteko zailtasunak agerian jarri ziren. Elikadurari lotuta zenbait egitasmo abiarazi dira, beharrian horri erantzuteko; bidenabar, bizitzeko toki bat izateko zailtasunak salatu dira, gizarte-bazterketako arrisku-egoeran dauden pertsonen zuzendutako aski baliabiderik ez dagoelako.

Dokumentaziora sarbidea izateko zailtasunen aurrean intereseko zenbait arazo agerrarazi ziren. Besteak beste,

izapide batzuetan atzeratzea, esaterako Gizarte Segurantzaren alta ematean (nahitaezkoa) Atzerriararen Nortasun Txartela emateko, edo hitzorduetan atzeratzea, eta administrazio-egoera irregularrean dauden atzerriarrei dagokienez identifikazio elektronikora sartzeko ezintasuna; horrek zaildu egiten du beharrezko administrazio-izapidetak egitea.

3.5. Jardunaldietan parte hartzea

Arartekoak “Gorrotu-delituak: gaiaren gaur egungo egoera” jardunaldian hartu du parte, Euskal Herriko Unibertsitateak, Giza Eskubideen Unesco Katedrak eta aginte publikoek sustatutakoa, baita Save the Children elkarteak antolatutako “Haurrak mugimenduan” Nazioarteko II. Biltzarrean ere.

4. Arloko jardueren laburpena

4.1. Arartekoak atzerriarrei lotuta izapidetzen dituen kexen kopurua altua da, eskubide sozialak aitortzea hizpide hartzen dutenak; horrenbestez, hezkuntza, etxebizitza edo gizarteratzeari buruzko ataletan izapidetutako kexa ugari pertsona atzerriarrek sustatutako kexak izan dira. Seguritasunaren eta osasunaren ataletan ere jarduketa zehatzak aipatu dira, eta aurten baita hirigintzaren atalean ere.

4.2. Atzerriko herritartasuna daukaten pertsona izatearekin berriaz lotutako kexak lan- eta egoitza-baimen bat izateko beharrianari buruzkoak izan dira, baimen hori emateko eta egonaldi-baimena berritzeko betekizunak betetzeko zailtasunak direla medio. Kexa horiek estatu mailako Herriaren Defendatzailearen Bulegora igortzen dira, estatuko Administrazio Orokorraren jarduketari eragiten baitie. Aurten, gainera, aurrez aurreko arretarako hitzorduak eskatzeko atzerapen eta zailtasunei lotutako eskaerak ere jaso ditugu. Eta, beste urte batzuetan bezala, Espainiako nazionalitatea ematen atzerapenak izatearen inguruko kexa ugari jaso dira, izapidetze horrek atzerapen izugarria eragiten baitu espediente askotan. Herriaren Defendatzailearen Bulegora bideratutako beste kexa batzuek alarma soziala piztu dute bai kopuruagatik, bai oinarrian izan duten arazoagatik, eta lotura izan dute administrazio-egoera irregularrean zeuden atzerriarrei oinarritzko kontu korranteak irekitzea ukatzearekin. Bidenabar, salerosketa-arriskuan dauden emakumeen inguruan hasitako jarduketa irekita dago, non Arartekoak emakumeen babesa hobetzeko zenbait jarduketa-proposamen igorri zituen Herriaren Defendatzailearen Bulegora, pasaporte baliagarririk ez daukaten kasuetan erroldan inskribatzeko zailtasunei dagokionez. Arartekoaren aburuz, emakume horiek, askotan, salerosketen biktima gisa identifikatzen ez diren arren, sare kriminalek harrapatzeko nolabaiteko arriskua daukate.

4.3. Errotze-txostena eta etxebizitzaren egokitasun-txostena egitearekin lotutako kexak jaso dira. Eusko Jaurlaritzako Berdintasuna, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak Arartekoari jakinarazi dio hainbat egitasmo jarriko direla martxan Herriar Etorkinen Integrazio eta Partaidetza Sozialerako Foroaren esparruan zein Herritartasunaren, Kulturartekotasunaren eta Immigrazioaren Esparruan jarduteko VI. Plana dela bide.

4.4. Pertsona atzerritar gazteen egoera eta beharrianak berariaz aztertu dira Arartekoaren “*Euskadin familia-erreferenterik ez duten gazte migratzaileak*” txostenean, eta antzemandako arazoan larritasunari heltzeko zenbait gomendioan. Gure hirietan, kalean 18 eta 23 urte bitarteko gazteak bizitzeak berariazko estrategia behar du; kolektibo horri arreta emateak ezin du soilik gizarte larrialdien zerbitzuen esku gelditu. Horrez gain, atzerritarra izateak administrazioen arteko eta zerbitzu publikoen arteko zenbait harreman aktibatu eta koordinatu beharra dakar. Gazte atzerritarrek bizi duten egoerak eta abandonuak dakarren kezka bileretan eta zenbait erakunde sozialek aurkeztutako kexetan aipatu da, besteak beste, Ongi Etorri Errefuxiatuak, Sos Arrazakeria Gipuzkoa edo Harresiak Apurtuz elkarteak; erreferentzia egin zaie pertsona gazte horiek zaugarriak izateagatik pairatzen dituzten arazo eta zailtasunei, adinari lotutako beharriari eta arreta komunitarioko sarerik ez egoteari.

4.5. Nabarmendutako kexen artean prestazio ekonomikoak atzerritarra izatearen ondorioz ukatu, bertan behera utzi, azkendu edo erreklamatzeari lotutakoak egon dira. Kasu guztietan jatorrizko herrialdeko ondasun-egiaztagiria aurkeztu beharrak, edo ezkontidearekin batera bizi beharrak, legez berriz elkartu ahal izateko lege-betekizunak betetzen ez badira ere, oso oztopo zailak eragiten dituzten, batzuetan oztopo gaindiezinak, kexa batzuetan azaldu den moduan. Beste kexa batean Lanbideak eskatu zuen mantenu-pen-

tsioa jatorrizko herrialdean eskatu behar zela, gurasoetako bat leku ezezagunaren batean zegoelako; araudian, hala ere, aurreikusi da eskaera adingabeak dauden lekuan aurkeztu ahal dela, eta agerian geratu denean beste gurasoak ez duela seme-alaben gaineko kezkarik. Arartekoak egin duen gomendio bat onartu egin da.

4.6. Beste kexa batzuek agerian jarri dute zein garrantzitsuak diren eskumenak zedarritzea eta gizarte-zerbitzuen arteko koordinazio eta betekizunak malgutzeko aurreikuspenak, gizarte-arreta ez ukatzeko. Gizarte-zerbitzuen arteko koordinazioa erabakigarria da haurrak babesteko zerbitzuen tutoretzapean egon diren gazte atzerritarren kasuan, adin nagusikoak bihurtzen direnean ez dagoelako jarraitutasunik esku-hartze sozialean. Gizarte Zerbitzuen Legeak eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuak malgutatu eta koordinazio-irizpideak aurreikusi dituzte lehen eta bigarren mailako arreta-zerbitzuen artean. Pertsona bat artatu behar duen gizarte-zerbitzuari buruzko zalantzak administrazioaren esparruan argitu behar dira; pertsona erabiltzaileak ezin dira behartu hainbat bideratze egitera edo ezin zaie arreta soziala ukatu. Arartekoaren “*Euskadin familia-erreferenterik ez duten gazte migratzaileak*” txostenean egin diren jardun-proposamenak betez gero, saihestu egingo litzateke gaur egun hiru hiriburuetako gizarte larrialdien gizarte-zerbitzuek bizi duten arreta-eskaeraren kontzentrazioa.



III. kapituluu

7

Lesbianak, gayak, bisexualak,
transexualak eta intersexualak
(LGBTI pertsonak)

Aurrekariak



Arartekoak arlo honetan egiten duen lanaren printzipioa pertsona guztien arteko berdintasuna da, eta, bereziki, orientazio sexualagatiko eta genero identitateagatiko diskriminazioa debekatzea; printzipio hori [Konstituzioaren 14. artikuluan](#) eta nazioarteko beste araudi batzuetan finkatuta dago, besteak beste, [Giza Eskubideen Europako Hitzarmenaren \(GEEH\) 14. artikuluan](#) eta diskriminazioa debekatzeari buruzko hitzarmenaren [12. PROTOKOLOAN](#), Espainian berretsi zena 2005ean. Era berean, eta eremu horretan egiten duen lanaren bidez, [Yogyakartako printzipioetan](#) ezarritakoa bete eta errespetatu behar dela babesten du Arartekoak; bai eta lesbianen, gayen, bisexualen, transexualen eta intersexualen eskubideen alde lan egiten duten Europako eta nazioarteko erakundeen erabakiak, jarraibideak eta aholkuak errespetatu behar direla ere. Giza eskubideei buruzko nazioarteko legedia ezartzearen ingurukoak dira aipatu Yogyakartako printzipioak, sexu-joerari eta genero-identitateari dagokienez. Sexu-joera edo genero-identitatea ezin da diskriminatzeko arrazoi bihur-

tu, eta euskal botere publikoei dagokie pertsona guztien berdintasuna benetakoa eta eraginkorra izan dadin eragozten duten oztopoak kentzeko betebeharra.

Giza duintasunaren defentsan eta pertsona guztiek sexu-joera eta genero-identitate librea izateko giza eskubidearen defentsan dago oinarrituta eremu honetan egiten den lana. Horrekin, LGBTI pertsonak eskubide guztiak berdintasunez eta guztiz erabiltzen dituztela ziurtatu nahi du Arartekoak. Horretarako, euskal herri-administrazioek beharrezko neurri eta jarduerak indartzea bultzatu nahi da, pertsona horiek baztertzeko edozein arrazoi kentzearen eta haien eskubideak berdintasun osoz gauzatzea lortzearen. Gai horrekin zerikusia duten kexak izapidetzeaz gain, hainbat jarduera nabarmentzen dira, euskal administrazioetan, talde horren eskubideak erabat integratzearekin loturiko funtzionamendua hobetu eta hobekuntzak bultzatu eta sustatzeko. Hiru xede hauei begira daude jarduera horiek:

- Zaintzea euskal administrazio publikoek egiten dituzten jarduera guztietan berdintasuna eta sexu orientazioagatiko eta genero identitateagatiko diskriminaziorik eza guztiz errespetatzen direla, baita ere dimentsio positiboan. Horri lotuta, berdintasun erreala eta eraginkorra lortzeko oztopoak ezabatzeko ekintza positibo guztiak gauzatu behar dituzte.
- Euskal gizarte osoan diskriminaziorik ezean eta aniztasun afektibo-sexualari eta genero-aniztasunari lotutako eskubideen errespetuan eta beste pertsona batzuen eskariekin sentsibilizazioan oinarritutako kultura zabaltzea.
- Fobia-adierazpen guztiak publikoki salatzea eta horiei aurre egitea, LGTBI pertsonen aurkako gorroto diskurtsoak barne.

1. Kexarik aipagarrienak

Aurreko urteetan bezala, 2021ean LGTBI pertsonen eskubi-deei buruzko kexa gutxi aurkeztu dira Arartekoan. Zalantzarik gabe horren arrazoietakoa bat da administrazio-jardueran zaila dela sexu-orientazioagatik edo genero-identitateagatik sor litezkeen diskriminazio- edo preterizio-egoera irekiak detektatzea, baina, egoera horiek maizago gerta litezke norbanakoen artean. Egia da norbanakoen arteko harremanak ez dituela erakunde honek kontrolatzen, baina, hori ez da oztopoa izan behar botere publikoei eskatzeko berdintasun erreala eta eraginkorra lortzeko trabak deuseztatzeko betebeharraren esparruan ekintza positiboak egin ditzatela berdintasuna, arreta eta zaintza bereziko jarrerak sustatzeko, eta modu horretan, sexu-orientazioagatik edo genero-identitateagatik pertsonak diskriminatzen edo baztertzen dituzten diskurtso edo jarrera sozialak edo indibidualak prebenitzeko.

2020an herritarrek egindako kexen artean bi gai hauek azpimarratu behar dira:

- **Beharrezkoa da administrazio-inprimakietako terminologia aldatzea eta sexu bereko bikotekideek osatutako familien errealitate juridikora moldatzea**

Sexu bereko ezkontzak eta izatezko bikoteak juridikoki berdindu zirenetik, Arartekoak urtero-urtero ohiko moduan jasotzen ditu Euskadin bizi diren eta arazo hori azaltzen duten herritarren kexak. Kasu horiek asko ez izan arren, orain dela urte batzuetatik aurrera bakarrik estatu-mailako administrazio batek igorritako inprimakiei buruzkoak izan dira, eta ondorioz, erakunde honen kontrol-esparrutik kanpokoak. Arartekoak 2010ean gomendio orokor bat egin zuen ([4/2010 gomendio orokorra](#), guraso bakarreko familien eta sexu bereko bikote edo ezkontzen oztopo administratibo formalak kentzeko). Beste batzuen artean, euskal administrazio publikoei eskatu zien inprimakiak egokitzeko eta orokorrean, pertsona horiei eta beraien senideei buruz hitz egiteko hizkuntza aldatzeko.

Gomendio orokor hori egin zenetik ez da euskal administrazioari eragiten dion kontu horri buruzko gai gehiagorik proposatu. Beraz, uler genezake gure administrazioek lan egin dutela inprimakiak eta hizkuntza sexu bereko ezkontzen eta bikoteen errealitatera egokitzeko.

Horregatik, Arartekoak kexa horiek jaso izan dituenean Espainiako herriaren defendatzaileari bidali eta gai horretan esku hartzeko eskatu izan dio, izan ere, *apirilaren 6ko 3/1981 Lege Organikoaren* arabera, gai hori bere eskumenekoa da eskusiboki. Kasu horietan gehien aipatzen den administrazioa Gizarte Segurantzak da, eta bere jarduerak inpaktu handia sortzen du pertsonen bizitzetan. Horregatik, Arartekoak Espainiako herriaren defendatzailean azpimarratu du bere esku-hartzearen bidez kexa horien ondorioz egokitzen egin daitezkeela Gizarte Segurantzako inprimakietan

(erakunde honek ustez du horiek egitea beharrezkoa eta nahitaezkoa dela) eta horrela, sexu bereko bikoteen eskubi-deberdintasunaren aitorpen juridiko osoarekin bat etortzea.

Izan ere, Espainiako defendatzaileak Arartekoari emaitzen berri ematen dio eta Arartekoak eskatutako esku-hartze horien emaitzak orokorrean positiboak dira. Horietan oinarrituz, eraginpeko administrazioek hizkuntza aldatzeko konpromisoa hartzen dute eta gay edo lesbianen eskubi-deberdintasuneko errealitate juridikora egokitzen dute.

- **Bikote lesbianek bikotekide baten seme-alaba adoptatzeko duten egoera, bikotekideen arteko lotura-harremana iraungi ondoren**

Gipuzkoako Foru Aldundiak ezezteko txostena egin zuen ume baten ama biologikoaren bikotekide ohia izan zen emakume batek mutiko hori adoptatzeko egin zuen proposamenaren inguruan. Umea emakume biak banatuta ez zeudenean jaio zen eta orduan izatezko bikotea ziren. Une horretan, ama biologikoaren bikotekideak ez zuen umea adoptatzeko prozedura hasi, izan ere, ez zeudenez ezkontuta, ama haurdun zegoela ere ezin izan zuen Erregistro Zibilean baimenik eman *nasciturus-arekiko* filiazioa zuzenean zehazteko (*Lagundutako giza ugalketaren maiatzaren 26ko 14/2006 Legearen* 7.3 artikulua).

Kasu horretan, Arartekoak ezin izan zuen ondorioztatu Gipuzkoako Foru Aldundiaren jarduketa ez zenik zuzenbidearekin bat etorri. Adopzio-prozedura legez tasatutako prozedura bat da, legeria zibilean araututa dago eta Gipuzkoako foru erakundeak, administrazio jardule gisa, aplikatu besterik ez du egiten. Hau da, ez du eskumenik adopzio-inguruabarrak ezta prozedura horietan duen ekimen publikoa handitzeko legez aurreikusitakoaz haratago.

Kode Zibilean 176.2 artikularekin bat, erakunde publikoak aurretiazko proposamena egin behar du adoptatzaileen alde: *“Adopzio-espeditentea hasteko, beharrezkoa da alde aurretik herri erakundeak proposamena egitea, adopzio-hartzailearen edo adopzio hartzaileen mesederako, baldin eta erakunde horrek adierazi badu adopzio hartzaile horiek guraso-ahala egikaritzeko egokiak direla. Egokitasun horri buruzko adierazpena proposamenaren aurrekoa izan daiteke.”* Xedapen berean aurreikusita daude baita ere erakunde publikoaren aurretiazko proposamena ematearen salbuespenak. Kasu honetarako bigarrena azpimarratu behar da: *“Ezkontidearen edo ezkontzaren antzeko afekzio-harremanaren bidez adoptatzaileari lotuta dagoen pertsonaren semea edo alaba izatea.”*

Kexagileak aurretiazko proposamenik gabe adopzio-prozeduran egoteko eskumena galdu zuen, eta hori gauzatzeko aukera izango luke aipatutako 2. salbuespena aplikatuta (*ezkontidearen edo ezkontzaren antzeko afekzio-harremanaren bidez adoptatzaileari lotuta dagoen pertsonaren semea edo alaba izatea*), **kexagileak umea jaio zen unean eskatutako balu emakume biak izatezko bikotekide gisa erregistratuta zeudenean**, hau da, egiaztatu litekeen ez-

kontide-harremana). Gauzak horrela, ezkontide-harreman hori egun ez denez existitzen, adopzio-prozeduran egoteko aukera bakarra zen aurretiazko proposamen bat egotea eta proposamen horrek pertsona jakin batzuentzako legean tasatutako inguruabarra betetzea (Kode Zibilaren 176.2 artikuluko terminoetan), eta kasu hau ez dago horien artean. Ondorioz, adopzioa gauzatzeko, bakarrik Foru Aldundiek adingabeen adopzioaren arloan jarraitu beharreko jarduna arautzen duen [ekainaren 7ko 114/2008 Eusko Jaurlaritzaren Dekretura](#) jo zitekeen *babesgabeziako eta nazioarteko adopzioko* kasuen arloan, eta kasu hau ez zen ezta ere inguruabar horietan sartzen. Horregatik, erregulazio hau betez, foru-erakundeak ezin zuen kexagilea adoptatzaile gisa proposatu umearen ama biologikoak hala nahi eta adierazi arren, izan ere, Kode Zibilaren 177. artikulua araberaz: *“Aurretiazko proposamena behar duten adopzioetan, ez da onartuko gurasoen baiezkokoak adoptatzaile zehatz batzuei erreferentzia egitea.”*

Gaur egun emakume biek ezkontide-harremanik ez izatea oztopoa da aurretiazko proposamenaren betebeharra salbatzeko, eta horrela, Kode Zibilaren 176.2 artikuluko salbuespena aplikatzeko aukera gaitzeko. Eta hori (horixe da ondorio nagusi garrantzitsua argitzeko ea kexagilearen sexu-orientazioan oinarritutako diskriminaziorik dagoen edo ez) ezin da lotu emakume biek sortutako bikotea sexu bereko bikotea izatearekin, izan ere, bikote heterosexual bati gauza bera aplikatuko litzaioke. Beraz, erakunde honek uste du **ezin dela argudiatu diskriminaziorik ezaren printzipioa bere nahiaren oinarri gisa.**

Kasu honetan, interesdunari jakinarazi zitzaion adoptatu ahal izateko bi aukera hauek zituela:

- Umea emantzipatu aurretik bere harrera-prozesua martxan jartzea eta ondoren adopzio-prozedura hastea, edo
- ama biologikoak kexagilearen alde zehaztu lezakeen legezko tutoretza aplikatzea. Ama biologikoa hilez gero, etorkizunean kexagileak umea adoptatu ahal izatearen bideragarritasuna zehaztu ahalko luke.

Horrekin guztiarekin, eta albo batera utzi gabe erakunde honek ez duela detektatu zehatz-mehatz zalantzan jarritako foru-jarduketako diskriminazio-arrazoirik, kasu honek erakusten du sexu bereko bikoteek gizarte zaurgarritasun handiagoa izan dezaketela bikote heterosexualekin alderatuta juridikoki balioesteko beraien giza harremana eta bikotekide ohien seme-alabekiko afektibitate-harremanak, baldin eta ezkontide-harremanak irau bitartean ume horiekiko posizioa modu egokion balioetsi ez badute. Egiaz, gauza bera gerta liteke harreman heterosexualetan aita biologikoa ezkontza-harremanetik kanpo dagoenean, baina, normalean, amaren bikotekide maskulinoak umearekin duen lotura biologikoa berak, banandu ondoren baita ere, filiazioa aitoren juridikoa errazten du eta hori gertatzea ezinezkoa da harreman homosexualetan, alde bietako batekin ez baitago lotura biologikorik.

2. Arau- eta gizarte-testuingurua

2.1. Estatu-mailako neurri garrantzitsuenak

Estatu-mailan 2021ean nabarmentzekoa da gobernuak ekainaren 29an [Trans pertsonen berdintasun erreal eta eraginkorrerako eta LGBTI eskubideak bermatzeko lege-aurreproiektua](#) onartu eta lege-proiektu gisa Diputatuen Kongresura bidali izana. Araudi-esparru berri horren xedea da transexualek egin duten eskaria bideratzea sexuari buruzko aipamenaren erregistro-zuzenketa eskatu ahal izateko medikuaren txosten edo diagnostikoaren baldintza ezabatzeke. Horrez gain, erantzuna eman nahi dio baita ere LGTBI kolektiboek egindako eskariari zeharkako estatu-lege bat izateko eta gorroto-diskurtsoen eta sexu-orientazioagatik edo genero-identitateagatik egon daitezkeen aurreiritzi-egoeren aurrean dituzten eskubideak babesteko.

2021 bukatuta proiektu horrek parlamentuan jarraitzen du, izan ere, hainbat sektorek kritikatu egin dute. Zalantzan jarri dena da nagusiki ea identitate sexual berri bat juridikoki aitortzeko diagnostiko medikoa edo psikologikoa salbuesteak behar bezala babesten dituen beraien sexu biologikoarekin identifikatuta sentitzen ez diren pertsonak (oso bereziki umeak badira). Parlamentuko izapidetzeak argituko ditu azkenean proposatu den erregulazioaren azken emaitzari buruzko zalantzak.

Beste arlo batean eta [Espainiako Gobernuaren](#) arabera, COVID-19ak azkartu egin du LGTBI pertsonen beren esku-bideak egikartzeko duten egoeraren narriadura, izan ere, pandemiak kolektibo horren zaurgarritasun-egoerak agerriarazi ditu. Horrek bereziki eragiten die LGTBI kolektibokoa izateari gehitzen zaizkion bestelako askotariko diskriminazio-kauei, adibidez, emakumea edo atzeritarrak izatea edo pobrezia edo sexu-esplotazio egoeran egotea. Gobernuak LGTBI pertsonen aurkako gorroto-delituak gehitu izana azpimarratu du baita ere, izan ere, 2018rekin alderatuta % 8,6 gehiago izan dira.

Horren ondorioz, botere publiko guztiek gehitu egin behar dituzte diskriminazioaren aurka borrokatzeko neurriak eta herritarrek LGTBI pertsonen eskubideen egoerarekiko duten sentsibilizazioa. LGTBI pertsonen aurkako gorroto-diskurtsoa eta jazarpena prebenitzeko eta deuseztatzeko neurriak eta aniztasunaren gizarteratze eta laneratze-neurriak deskribatutako testuinguruan atzeratu ezin diren zereginak dira baita ere.

2.2. EAEko egoera

EAEko egoerari dagokionez, [2020-2024 legegintzaldirako Gobernuaren Programan \(XII. Legegintzaldia\)](#) sexu-orientazioagatik diskriminazioaren aurkako politikak sustatzeari lotutako 96. konpromisoaren barne ekimen hauek daude:

- Aniztasunean berdintasuna egotearen eta sexu-orientazioagatiko diskriminazioaren aurkako borrokaren lege integrala onestea.
- Transexualak genero-identitateagatik ez baztertzeari eta haien eskubideak aitortzeari buruzko ekainaren 28ko 14/2012 Legea aldatzea sustatzea eta transexualen eta transgeneroen eta adingabeko transexualen familien elkarrekin sinatutako akordioekin jarraitzea.
- Hezkuntzan sustatzea sexu- eta familia-aniztasuna aitortzearen ezarpena, modu horretan, umeei askatasunez eta diskriminaziorik gabe beraien izaera eta sexu-orientazioa garatu dezaten.
- “Berdindu programa” indartzea. Programa horrek diskriminazio-egoerak jasan dituzten LGTBI pertsonen laguntzen die.
- Programak sortzea sexu-orientazioa dela-eta pertsonen osasuna kaltetzen duten aurreiritziak eta bestelako gizarte faktoreak gutxitzeko.

2021 bukatuta, oraindik aldatzeke dago 14/2012 Legea eta [Eusko Jaurjaritzako](#) Kontseiluak ez du onetsi eta ondoren [Eusko Legebiltzarrera](#) bidali “*Aniztasunean berdintasuna egotearen eta sexu-orientazioagatiko diskriminazioaren aurkako borrokaren lege integrala*”. Bere xedea da LGTBI pertsonen berdintasun erreal eta eraginkorrerako eskubidea erabat bermatzeko printzipioak, neurriak eta bitartekoak arautzea eta horretarako sexu-orientazioagatiko, genero-adierazpen eta genero-identitateagatiko eta sexu-ezaugarriengatiko diskriminazio oro prebenitzea, zuzentzea eta ezabatzea, sektore publiko eta pribatuetan, bizitzako edozein etapatan eta edozein eremutan, bereziki arlo zibilean, lanekoan, sozialean, osasunekoan, hezkuntzakoan, ekonomikoan eta kulturean. Ekimen horiek aukera paregabea izan litezke EAEko legeria-sisteman kolektibo horren eskarien eta Europako eta nazioarteko erakundeen gomendioen zeharkako ikuspegi eguneratua gehitzeko.

Egia dena da, kolektibo honen aurkako gorroto-delituak dagoenez eta 2021eko uztailan argitaratu zen [Diskriminazioa eta aniztasuna EAE: ikuspegia, eremuak eta kolektiboak](#) txostenaren arabera, EAEko kasuan “2018an Ertzaintzak eta EAEko udaltzainek mota horretako 39 gorroto-delitu erregistratu zituztela, eta horrek esan nahi du gehitu egin direla 2017an gertatu ziren 32 kasuak. Eraberean izeneko sarea-aren arabera, bi arrazoiengatik gehitu ziren: “Alde batetik, kolektiboak sufritzen dituen eraso homofobo eta transfo-boa eta aurretik “normalizatuta” zeuden egoerak geroz eta gehiago diskriminazio-egoera gisa identifikatzea (Eraberean, 2019:64). Oraintsuago, 2019ko maiatzetik 2020ko apirilera, Gasteizko LGTBI+ fobiaren aurkako Behatokiak LGTBI+ pertsonen kontrako 25 arazo eta eraso erregistratu zituen Araban (Ikasgune, 2020)”²¹

²¹ Oier Ochoa de Aspuru Gulín eta Udane Hermosilla Fernández, “Diskriminazioaren hurbilpen teorikoa”, [Diskriminazioa eta aniztasuna EAE: ikuspegiak, esparruak eta kolektiboak](#) (Julia Shershneva, Iraide Fernandez Aragon (koord.) Argi. UPV/EHU, Bilbo, 2021eko uztaila, 24. orrialdea eta hurrengoak.

Botere publikoen behar eta erantzukizuna da bitartekoak eskuragarri jartzea gizartean gertatzen diren LGTBI pertsonen aurkako gorroto-ekintza eta –diskurtso guztien aurka egiteko. Erantzukizun hori betetz, Arartekoak 2021ean [kon- dena-agiri](#) bat idatzi zuen Basauriko (Bizkaia) parke batean ekainean gertatutako eraso homofobo bat zela-eta.

3. Arloko jardueren laburpena

Nahiz eta Arartekoan ez diren jasotzen LGTBI pertsonen eskubideei buruzko kexa asko, Arartekoak uste du **politika publikoek bereziki jorratu behar dutela kolektibo hori**, beraien eskubideak hobetzeko eta aniztasuna gehiago gizarteratzeko arlo sozialean, ekonomikoetan eta kulturetan.

Erakunde honek uste du botere publikoek **politikak indartu** behar dituztela eta ekintza eta neurri irmoak ezarri behar dituztela giza eskubideen nazioarteko estandarrekin loturkatuta LGTBI pertsonen berdintasun erreal eta eraginkorra sustatzeko eta diskriminazio-mota guztien aurka borrokatzeko. Esparru horretan txertatu behar dira gaur egun indarrean dauden **legegintza-ekimenak** (estatukoak eta autonomia-erkidegoetakoak), eta horien izapidetzea bizkortu egin beharko litzateke, ahal den neurrian, LGTBI pertsonen aurkako gorroto-diskurtsoari aurre egiteko tresnak hobetzeko, eta azken finean, eskubideen babes-maila handiagoa izateko.

Gainera, beharrezkoa da **herritarrak kontzientziatzea** eta sexu-, genero- eta familia-aniztasuna baliozkotzea, jakinik, aniztasunaren inklusioak gure gizarteak indartzen dituela. **Gizarte sentsibilizatzeko** lan horretan oso garrantzitsuak dira baita ere **gizarte zibileko erakundeak**, eta beharrezkoa da bermatzea **babes publikoa dutela**, izan ere, **sinergikoki lan egiten dute botere publikoekin** LGTBI pertsonen egoera hobetzeko eta gizartean sexu-aniztasuna integratzeko.

Euskadin, zalantzarik gabe, LGTBI pertsonen bizi-baldintzak munduko beste leku batzuetakoak baino hobekak dira, baina, ez da ahaztu behar orokorrean, **sexu orientazioan eta genero-identitatean aniztasuna bizitzeak benetan baldintzatzen dituela pertsona horien eskubideak, izan ere**, asko pobrezia egoeretan bizi dira eta maiztasun gehiagorekin enplegu duina eta etxebizitza- eta osasun-zerbitzuak eskuratzeko arazoak izaten dituzte.

Egoera hobetzeko neurriak ezartzeko Euskadin LGTBI pertsonen eskubideei buruzko Euskal Legearen izapidetzea bizkortzearen garrantzia albo batera utzi gabe, egia dena da Euskadin LGTBI pertsonen egoera erreala nolakoa den detektatzen eta modu sistematikoan eta kontrastatua beraien eskariak zeintzuk diren jakiten laguntzeko neurri bat izan daitekeela **gizarte zibilak modu zuzenean parte hartzeko formulak ezartzea, eta hori guztia kolektibo horiei eragiten dien erabaki publikoen diseinuan eta ebaluazioan antolatzea** eta kolektibo horiek modu egokian ordezkatuak izatea euskal administrazioetan, Eusko Legebiltzarrean barne, beste autonomia erkidego batzuetan egiten den moduan.



III. kapitulua

8

Adinekoak eta menpekotasun
egoeran dauden pertsonak

Aurrekariak



Aurreko ekitaldietan Arartekoak adinekoen eta mendeko pertsonen esparruan egindako jarduketak bi norabidetan aztertu dira, eta kasu batzuetan bat etorri dira. Alde batetik, eremuaren interesekoak dira adineko pertsonengan bereziki eragina duten gai guztiak, horien artean dependentzia. Aintzat hartu behar da giza eskubideetan oinarritutako ikuspegi berriek (eskubideen titulartasunaren printzipioa) adineko pertsonen ahalduntzea azpimarratu nahi dutela, eskubidea duten subjektutzat jotz, eta ez bakarrik gizarte asistentzia jasotzen duten pertsonak bezala bakarrik.

Bestetik, gizarte zerbitzuek eta zerbitzu soziosanitarioek dependentzia egoeran edo arriskuan dauden pertsonen emandako arreta jorratzen da, adinari erreparatu gabe. Horrela, gai honen inguruan jasotako keza guztiak eremu honetan zenbatu dira, baina ezgaitasuna duten pertsonen dagozkienak (65 urtetik beherakoak), zehatzago eta modu integralean aztertuko dira III.3 atalean, ezgaitasuna duten pertsonen dagokiena. Bestalde, mendekotasuna duten haurrei dagokien ikerketa kualitatiboa Haur eta Nerabeen Bulegoaren txostenean egingo da.

2021eko ekitaldian COVID-19aren pandemiak adinekoen eta menpekotasuna duten pertsonen kolektiboan izandako inpaktuaren ondoriozko gaiak ere jorratu dira, nagusiki egoitzetan bizi diren pertsonekin lotutakoak.

1. Arloa kopurutan

Ekitaldi honetan 52 keza jaso ditugu arlo honetan. Horietako 13 osasun-krisiari buruzkoak ziren eta gainerakoak gizarte zerbitzuek edo zerbitzu soziosanitarioek dependentziari erantzuteko ematen duten laguntzari buruzkoak.

Arartekoak, aurreko ekitaldian aipatu moduan, pandemia hasi zenetik eta jaso genituen lehenengo kexen ondorioz baita ere, ahalegina egin du egoitzen bilakaeraren jarraipen iraunkorra egiteko eta modu horretan, ezarri diren askotariko neurriak zeintzuk izan diren jakiteko.

Aurten, nagusiki, keza guztiak erabiltzaileen bisita- eta irteera-araubiderako eskubideak izan dituzte hizpide; alderdi hori murriztaileagoa izan da eta izaten ari da adinekoen egoitzetan gainerako gizarteko arloekin alderatuta.

Horren inguruan azaldu behar dugu adituek diotela zentroetako txertaketa-prozesuen bidez hilkortasuna desagertu dela eta koronabirusaren erregistratutako kasuak eta egoiliarren larritasun-egoerak nabarmenki gutxitu direla. Horri esker, neurri handi batean pandemia hasi zenean COVID-19a zaindu eta kontrolatzeko protokoloetan ezarri ziren mugak gehiago malgutu ziren, beste batzuen artean bisiten eta erabiltzaileen irteeren jarraibideetan, eta modu horretan ahalegindu ziren segurtasun-printzipioak eta egoiliarrek izan beharreko neurri terapeutikoak bateratzen.

Aurrekoa gorabehera, egia da baita ere txertaketarekin arriskua ez dela guztiz desagertu, eta horregatik, agintaritzak eskudunek etengabe berrikusten dituzte kontrol-neurriak ahal duten heinean birusaren erasoak arintzeko, izan ere, pandemia-olatuak gertatzen ari dira eta horrek ekidin ezin diren eta garrantzitsuak diren agerraldiak sortzen ditu EAEko zentro soziosanitarioetan.

Arlo honetan jasotako gainerako kexei dagokienez (38), esan behar dugu askotariko gaiei buruzkoak izan direla, besteak beste prestazioak ukatu izana baldintzak ez betetzeagatik edo laguntza-emakidaren betebeharrak ez betetzeagatik,

menpekotasun-mailaren balorazioarekin ados ez egotea eta laguntza-baliabideetan plazak falta izatea.

Orain dela gutxi sortutako elkarte bateko ordezkariak zenbait kexa aurkeztu dituzte, zehazki, Bizkaiko menpekotasun handia dutenen senideen elkarteak, eta kexa askotan zalantzan jartzen zuten Euskal Autonomia Erkidegoko adinekoentzako egoitza-zentroen [uztailaren 30eko 126/2019 Dekretua](#) aplikatu beharra 25 erabiltzaile baino gutxiago dituzten egoitzetan.

Izapidetutako espediente guztietatik, 15 kexa [Arabako Foru Aldundiaren Gizarte Politiken Sailari](#) zuzenduta zeuden, 10 [Bizkaiko Foru Aldundiaren Gizarte Ekintza Sailari](#) eta 8 [Gipuzkoako Foru Aldundiaren Gizarte Politika Sailari](#). Gainera, Amurrioko, Bilboko, Portugaleteko eta Gasteizko udalei zuzendutako kexak ere izapidetu ziren.

Aurten ere ez da ofiziozko jarduketarik ireki arlo horretan, baina [“COVID-19aren pandemiak Euskadiko adinekoen egoitzetan izandako inpaktua”](#) izeneko txostena sortu eta argitaratu da. Horri buruzko xehetasun gehiago emango ditugu jarduketa-planaren esparruan, zehazki esku-hartzei buruzko atalean.

2. Kexarik aipagarrienak

Lehenik eta behin gizarte zerbitzuek eta zerbitzu sozio-sanitarioek mendekotasun egoeran edo arriskuan dauden pertsonen eskaintzako arretaren inguruko kexak aztertuko ditugu, horien intzidentziak ez baitira pandemiaren ondoriozko egoeretan kokatzen.

2.1. Aurreko ekitaldietan bezala, oraindik ere **mendekotasunaren balorazioarekin** desadostasuna azaltzen duten kexak jasotzen dira. Horri dagokionez, Arartekoak adierazten die kexagileei ez duela horri buruz beste balorazio bat egiteko eskumenik, administrazioaren diskrezionalitate teknikoko kasu bat baita; hala, erakunde honek ez du beharrezkoa den ahalmen edo judizio elementurik diagnostikoari lotutako alderdien gaineko beste iritzi bat eman ahal izateko. Nolanahi ere, kexagileei gomendatzen zaie Mendekotasuna Baloratze-ko Baremoa aplikatzearen txosten teknikoa eskatu dezaten (esleitutako mendekotasun gradua jasotzen duen ebazpen administratiboarekin batera eman ez bada), administrazioari berriaz adierazi ahal izateko zein lanen edo maiztasunen balorazioarekin ez dauden ados. Izan ere, zaila da balorazio orokorraren berrikuspen batek balorazio ezberdina ematea item bakoitzari emandako puntuazioa aldatzen ez bada.

2.2. Arartekoan jaso ditugun zenbait kexatan aipatzen zuten **126/2019 Dekretuaren betekizunak betetzea ez dela ekonomikoki jasagarria**, izan ere, langileen ratio gehikuntza handiak eskatzen dira, eta horregatik, eskatu zuten horrelako egoitzetarako etxebizitza komunitarioetan aplikatzen den araubide bera ezartzeko.

Horri lotuta, Arartekoak honakoak helarazi dizkie kexagileei:

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Katalogoaren bitartez identifikatzen dira euskal administrazio publiko eskudunek bermatu beharko dituzten prestazio ekonomikoak eta zerbitzuak, [Gizarte Zerbitzuen abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 21. artikulua](#)rekin bat.

Aurreikuspen horren arabera eta Gizarte Zerbitzuen Legean zehaztutako eskubide subjektiboa mugatzeko eta edukia emateko, [urriaren 6ko 185/2015 Dekretuak](#) Gizarte Zerbitzuen euskal sistemaren prestazio eta zerbitzu-zorroa arautzen du, baita ere prestazio eta zerbitzuen betekizunak, irizpideak eta prozedurak. I. eranskinean adinekoentzako egoitza zentroen helburuak eta onuradunak definitzen eta zehazten dira (2.4.1 fitxa). Hala, hauxe ezarri zen:

“Zentro horietan ohiko bizitokia edo bizitoki iraunkorra eta, hala badagokio, aldi baterako bizitokia eskaintzen zaie II. eta III. graduko mendetasun-egoeran dauden adinekoei, beren premiak ohiko ingurunean edo ostatu alternatiba arinagoetan behar bezala bete ezin badituzte intentsitate handiagoko babesak behar dituztelako.

Zentro horietan arreta integrala eta jarraitua eskaintzen da. Intentsitate handiko zentroak dira eta honako hauek bermatzen dituzte: a) zaintzaileen presentzia iraunkorra, eguneko 24 orduetan; b) zerbitzu medikoa eta erizaintzako zerbitzua eskaintzea; c) profesionalen diziplina anitzeko talde baten laguntza, ongizate fisikoa, psikologikoa eta soziala xede duen arreta integrala eskaintzeko beharrezkoak diren profilak betez...”

Halaber, 1. eranskinean etxebizitza komunitarioen helburuak eta hartzailak definitzen eta zehazten dira termino hauetan (1.9.4 fitxa):

“Zerbitzu honek bi ostatu modalitate biltzen ditu, egonaldi luzekoak edo iraunkorrekoak —edo salbuespenez, aldi baterakoak—, mendetasun-egoeran dauden adinekoei bideratuta daudenak (I. gradua).

Zerbitzu hau intentsitate txikikoa da eta langileen laguntza du (tutoretzapeko apartamentuen kasuan, langile horiek ez daude derrigorrez zerbitzu honi atxikita) tutoretzako, bitartekaritzako-bitartekotzako, lagun egite sozialeko eta gainbegiratzeko eginkizunak egiteko, baita, hala badagokio, arreta pertsonala eta etxeko arreta emateko ere...”

Beraz, 185/2015 Dekretuaren aurreikuspenekin bat eta aipatu baliabide bakoitzaren definizioari eta betekizunei dagokionez, bakoitzarentzako aurreikusiko diren prestazioen intentsitatea hartzailerekin bat egingo da.

Horri dagokionez aipatu behar da nahiz eta berriaz zalan-tzan jarri den dekretuaren 2. artikulua aplikazio-eremutik salbuesten dituen tutoretzapeko apartamentuak eta etxebizitza komunitarioak, arauaren laugarren xedapen iragankorrak hauxe ezartzen duela:

*“Dekretu hau indarrean jartzen den egunean Adintsuen-
tzako etxeetako gizarte-zerbitzuei buruzko martxoaren
10eko 41/1998 Dekretuaren arabera baimenduta dau-
den titulartasun pribatuko etxebizitza komunitarioek,
horretaz gain zerbitzuari loturiko prestazio ekonomi-
koaren onuradunei zerbitzuak emateko egiaztapena
ere badaukate eta dekretu honen 3. eta 5. artikuluetan
definitutako pertsonen arreta eman nahi badiete, bi
urteko epea izango dute, dekretua indarrean jartzen
denetik aurrera, egiaztatzeko arau honetan xedatuta-
koa betetzen dutela, II. kapituluaren araututako eskakizun
materialak izan ezik.”*

Xedapen horretako salbuespena aztertuz ondorioztatzen dugu II. eta III. menpekotasun-maila duten pertsonen arreta ematen dieten etxebizitza komunitarioek ere Eusko Jaurlaritzaren adinekoen egoitza-zentroen uztailaren 30eko 126/2019 Dekretuan zehaztutako betekizun funtzionalak bete behar dituztela, izan ere, intentsitate handikoa den baliabide batean arreta maila jakin bat behar dute.

Horregatik, menpekotasun-egoera jakin bat duten adinekoen arreta ematen zaien arretaren intentsitatea handia edo txikia izateak zehazten du arreta horren egokitasuna bermatzen duten zenbait betekizun bete behar izatearen eskakizuna.

Aurrekoa gorabehera, Eusko Jaurlaritzak Euskadiko adinekoen egoitza-ereduari buruzko hausnarketarako prozesu parte-hartzailea martxan jarri du. Eusko Jaurlaritzako Berritasun, Justizia eta Gizarte Politikako sailburuak jakinarazi zuen hausnarketa-prozesu hori gida izan behar dela hala badagokio emaitzaren funtzioa, egungo eredia eta EAEko egoitza-zentroak arautzen dituen dekretua berrikusteko.

Prozesu parte-hartzaile horri esker posible izango da aipatzen ari garen arauetan ezarrita dagoen egungo ereduari buruz eztabaidatzea edo hala badagokio, adinekoen arreta emateko sistema hobeto diseinatzeko araubidea izateko aldatetarik ezartzea.

2.3. Bilboko bizilagun batek Arartekora jo zuen bere ama ordezkatzu eta Bilboko Udalaren jokabidearekiko desadostasuna azaldu zuen, **Ondasun Higiezinaren gaineko Zergaren (OHZ) kuota likidoari % 25eko errekarua egin ziotelako herri horretan ama titularra den etxebizitzan.** Kexagileak idazkian adierazi du amak bere etxebizitza utzi behar izan zuela eta berarekin bizitzera joan behar izan zela, 2019an erori eta mugikortasun-ahalmena nabarmenki galdu baitzuen. Horrez gain, adierazi duenez, pairaturiko ondorioak direla-eta, bere amari mendekotasuna aitortu zezaiotela eskatu zuen.

Hasieran, Bilboko Udalak erakunde honetara bidali zuen erantzunean esan zuen ez zuela kexagilearen aitari igorritako ordainagiria berrikusiko (egiaz aita zen etxebizitzaren katastro-titular gisa ageri zena), izan ere, azaldu zutenaren arabera, ordainagiria 2021eko zerga-ordenantzaren aurreikuspenekin bat egin zen. Hala ere, 2022ko ekitaldirako zerga-ordenantza aldatzearen eta zerga ordaindu behar duten pertsonen lekualdatzea justifikatzen duten menpekotasun egoerak sartzearen alde agertu ziren, obligaziodunak menpekotasu-

na duten pertsonak edo zaintzaileak izan, baldin eta horiek ohiko etxebizitzatik lekualdatu behar baziren eta arrazoi horregatik geratu bazen hutsik zegoen etxebizitza.

Erakunde honek egiaztatu ahal izan du **Bilboko Udalak** 11.5 artikuluan atal berri bat, -k) apartatua, sartzea proposatu duela, OHZ ordaintzera behartuta dagoen pertsonaren ohiko bizitoki izan diren etxebizitzetara gainordaina aplikatuz salbuesteko xedearekin, baldin eta mendekotasun-egoera bat dela-eta lekualdatzeko beharra dagoela ondorioztatzen bada. Bazterturiko kasuetan bi aukera jasotzen dira: mendekotasuna duen pertsona bere zaintzailearen etxebizitzara lekualdatzea, edo alderantziz.

Ondorio horietarako, aitorturiko mendekotasuna II. edo III. mailakoa izatea eskatzen da, eta zaintzaile ez profesionala zaintzaile gisa izendatua agertzea administrazioak onetsitako Banakako Arreta Programan. Era berean, egiaztatu beharko da ordainketa egitera behartutako pertsonaren lekualdatzea zerga-sortzapenaren egunaren aurretik gertatu dela.

Gainordainaren salbuespen horretarako proposaturiko idazketa ikusi ostean, Ararteko erakundeak beharrezkotzat jotzen du berau hedatzea eta, ondorioz, 1. mailako mendekotasuna sartzea gainordain hori aplikatuz salbuesteko arrazoi gisa.

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio- eta zerbitzu-zorroari buruzko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuan honela konfiguraturik daude adinekoen egoitzak: II. eta III. mailako (eta salbuespeneko kasu batzuetan I. mailakoa) mendekotasun-egoera duten eta ohiko inguruan premiak behar bezala asebite ezin ditzaketen adinekoentzako ohiko etxebizitzak gisa edo etxebizitza iraunkor gisa (edo aldi baterako) erabiltzera bideratutako zentroak.

Toki-erakunde horrek gainordain honen salbuespenak konfiguratzeko duen ahalmena gorabehera, Ararteko erakundeak Bilboko Udalari azaldu nahi dio, hain zuzen ere, I. mailako mendekotasuna duten pertsonen egoitza-baliabideak eskaintzen ez zaizkielako, pertsona horientzat are garrantzitsuagoa dela beren ohiko ingurunean udalaren arreta eta laguntza jasotzea. Zainketa hori, askotan, bideratu egingo da —famiario baliabide ekonomikoak agian ez direlako nahikoak beste bide batzuk aukeratzeko— zaintzailea mendekotasun-egoeran dagoen pertsonaren etxera eramanda edo mendekotasuna duen pertsona famiario zaintzaile baten etxean hartuta.

Horri dagokionez, bistakoa den gauza bat azpimarratu beharra dago: I. mailako mendekotasuna duten pertsonak ere mendekotasuna duten pertsonak dira, eta beraz, nabarmendu beharra dago beraiek ere laguntza eta zaintza objektiboak behar dituztela. Pentsa daitekeen arren beren eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko behar duten kanpoko laguntza- eta arreta-maila ez dela hain handia (beste mendekotasun-maila batzuekin alderatuta), pertsona horiei aitortu zaie ez direla autonomoak, eta beraz, ezin dutela beren kabuz eta beren baliabide propioekin moldatu oinarrizko eta funtsezko zenbait jarduera gauzatzeko; hala nola arropa eta oinetakoak janztea, duxara sartzea, garbitzea edo orraztea, komunera joatea, etxetik irtetea, janaria prestatzea, erosketak egitea, etxea zaintzea eta abar. Jarduera horiek kanpoko

etengabeko laguntza iraunkorren bitartez gauzatu ahalko dituzte bakarrik eta behar dituzten laguntza horiek familia zaintzailearen ingurutik jasotzen dituzte normalean.

Erakunde honek egindako eskariari erantzunez, toki erakundeko Ogasun Arloak jakinarazi zuen kontuan hartuko duela Arartekoaren iradokizuna eta analizatu eta aztertu egingo dutela proiektua etorkizuneko Ondasun Higiezinaren Zergaren zerga-ordenantza arautzailearen aldaketetarako prestatzeko.

2.4. Bukatzeko, **prestazio ekonomikoei buruzko keaxak** aipatu behar ditugu. Kasu batzuetan beste zerbitzu batzuekiko bateragarritasunaren ondoriozko murrizketei buruzkoak izan dira, beste batzuetan familian zaintza-lanak egiteko prestazio ekonomikoa jaso ondorengo prestakuntza-jardueretara ez joateagatik prestazioa azkentzeari buruzkoak, laguntza pertsonaleko prestazio ekonomikoa azkentzea gizarte langilea eta menpekotasuna duen pertsona ahaideak izateagatik, eta oker jasotako prestazioengatik hasitako diru-itzulketa prozedurekiko desadostasuna adierazteko baita ere. Aztertutako kasuetan egiaztatuta zen eraginpeko administrazioen jarduna zuzena izan zela.

3. Arau- eta gizarte-testuingurua

3.1. Nazio Batuen Giza Eskubideen Kontseiluak ebazpen garrantzitsu bat egin zuen nagusien eskubideei buruz, eta aurrerapen handia da adinekoen eskubideei buruzko kontentzio bat sortzeko lanak azkartzeko.

A/HRC/RES/48/3 ebazpena da Giza Eskubideen Kontseiluak adinekoen eskubideei buruz sortutako lehenengo ebazpen substantiboa eta hauxe nabarmendu behar da:

- Debekatzea adinekoen aurkako diskriminazio-mota guztiak eta adineriaren eta adinean oinarritutako diskriminazioaren aurkako neurriak ezartzea. Alderdi interesdun guztiei eskatzen die adinean oinarritutako diskriminazio-mota guztiak deuseztatzeko.
- Estatu guztiei eskatzen die neurriak ezartzeko adineriaren aurka egiteko, adinean oinarritutako diskriminazioa deuseztatzeko eta adinekoen giza eskubideak defendatzeko enpleguan, gizarte babesean, etxebizitzan, hezkuntzan eta prestakuntzan, teknologia berrien eskuratzean eta finantza, gizarte, osasun-arreta eta epe luzeko laguntza- eta arintze-zaintzen zerbitzu-prestazioetan, eta sustatzeko arreta integraleko sistemen garapena.
- Horrez gain, alderdi interesdunei (estatuak barne), Nazio Batuen sistemako erakundeei, gizarte zibilari, giza eskubideen erakunde nazionaleri eta sektore pribatuari proposatzen die baita ere giza eskubideetan oinarritutako ikuspegia ezartzeko zahartzearekin eta adinekoekin lotuta dauden programa, kanpaina eta jarduerak guztietan.
- Giza eskubideak defendatzeko Nazio Batuen goi-mandatariaren bulegoari eskatu zion presta dezala txosten bat nagusien giza eskubideak promozionatu eta babesteari lotutako nazioarteko eskubidearen arau

eta betebeharrei buruz. Txosten hori Giza Eskubideen Kontseiluan aurkeztuko da 2022ko martxoan 49. bilera-aldian, eta eskuragarri egongo da NBERen sei hizkuntza ofizialetan eta hainbat formatutan.

- Halaber, Giza eskubideak defendatzeko Nazio Batuen goi-mandatariaren bulegoari eskatu zaio askotariko alderdi interesdunak batzeko bilera bat deitu dezala, adinekoak barne, eta bertan txostenari buruz eztabaidatzea eta bilera horretako ondorioak Giza Eskubideen Kontseiluaren 51. bileran aurkeztea (2022ko irailean).

Ebazpen horrekin bat, Giza eskubideen aldeko Nazio Batuen goi-mandatariak abenduaren 6an bukatzen den epe bat ireki du txostena prestatzeko egokitzat jotzen diren ekarpenak aurkeztu ahal izateko.

3.2. Nazioarteko arloan beharrezkoa da baita ere [Europako Parlamentuaren 2021eko uztailaren 7ko Ebazpena](#) aipatzea, kontinente zaharraren zahartzeari buruzkoa: 2020 ondoren zahartze-politikarekin lotutako aukerak eta erronkak.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

4.1. Harremanak elkarrekin eta administrazio publikoekin

Atal honetan, lehenbizi, erakunde honek EAEko esparruan lan egiten duten elkarrekin egin dituen bilerak aipatu nahi ditugu. Betidanik pentsatu dugu erakunde horiek egiten duten lanak gure zeregina aberasten duela, kolektiboaren errealtatea ezagutzera ematen duten antena gisa dihardute-eta. Hori dela-eta, ezinbestean eman behar dizkiegu eskerrak, erakunde honekin etengabe lankidetzan aritzen direlako.

Ekitaldi honetan, Arartekoak Euskal Autonomia Erkidegoko adinekoen erakunde esanguratsuei deitu zien erakundeak gauzatu zituen jardueri buruzko informazioa partekatzeko eta kontrastatzeko, eta bereziki, Arartekoaren azterketa honi dagokionean: [Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak. Euskal administrazio publikoetan aplikatzea](#), kontuan hartuz kolektibo horretan gertatzen den arrakala digitala.

Bilera horretan egon ziren [CUATRO TORRES](#) erakundeko (Arabako adinekoen elkarten federazioa), EUSKOFEDERPENeko (Euskadiko federazioa), [AGIJUPENSEko](#) (Gipuzkoako erretiratu eta pentsiodunen elkarte), [NAGUSILANeko](#) (Adinekoen gizarte boluntariotza) eta [AJPED-DEPEko](#) (Demokraziaren aldeko Bilbo eta Bizkaiko erretiratu eta pentsiodunen elkarte) ordezkariak.

Bestalde, Arartekoak topaketa bat antolatu zuen erakundeak COVID-19ak nagusien egoitzetan izan duen inpaktua analizatzeko egindako azterketako analisi kuantitatiboetan oinarritutako emaitzen berri emateko eta horiek kontrastatzeko. Bilera horretan egon ziren egoitzak kudeatzen dituzten enpresa-erakundeak, EAEko gizarte arloko hainbat erakundetako ordezkariak eta askotariko adituak.

4.2. COVID-19ak EAEko adinekoen egoitzetan izan duen inpaktuari buruzko txostena

Arartekoaren txostenean ondorioztatu zuten Euskal Autonomia Erkidegoko adinekoen egoitzetan, espainiar estatuko eta mundu osoko egoitzetan bezala, COVID-19ak inpaktu handia sortu duela, izan ere, egoitzen % 66,7n gutxienez kasu bat erregistratu zuten osasun-krisialdiko lehenengo bederlatzi hilabeteetan eta hildakoen % 30 laguntza-sarearen zentro batean hil ziren. Zentro horietako egoera zaila islatzen duten datuak albo batera utzita, autonomia erkidegoko 299 egoitzetatik 100 egoitzatan birusaren hedapena saihestu dute, gutxienez, azterketa-aldian, hau da, 2020ko martxotik 2021eko urtarrilera.

Datu horiekin egiaztatu da egoiliarren ezaugarri pertsonalak erabakigarriak izan direla hilkortasun-arriskuan. Egoitzetan bizi diren pertsonak menpekotasun handia dute. Egoitza-zentroetako erabiltzaileen COVID-19arengatik heriotzak Euskadin birusari egotz dakizkiokeen heriotzen % 30,7 dira.

Kutsatzeetan aldiz, instalazioen egiturarekin lotutako alderdiek eta neurriak ezartzeko azkartasunak eta eraginkortasunak birusaren hedapenean eragin dute. Pandemiaren hasieran ezinbestekoak izan ziren osasun-zonetan lehen kasuak agertu aurretik ezarri ziren prebentzio-neurriak. Zentroetara sartzeko mugak, bisitak arautzea eta langileen txandakatzeak murriztea pandemia kontrolatzeko faktore garrantzitsuak izan ziren. Neurri horiek ezartzen atzeratzen ziren egun bakoitzean % 11,9 gehitu zen positiboren bat egotearen arriskua 2021eko urtarrilaren 19ra arte, eta % 1,5 gehitu zen eraginpeko zentroen kopurua.

Azterketak erakutsi du baita ere infekzio-arriskua 6,3 aldiz handiagoa dela 26 eta 70 plaza bitarteko zentroetan, eta 11,3 aldiz handiagoa 70 plaza baino gehiago dituztenetan. Jangelako plaza-kopurua eta kutsatzeak ere lotuta daude, izan ere, 30 plaza baino gehiago dituzten zentroek 20 plaza baino gutxiago dituztenek baino % 80 positibo gehiago izan zituzten.

Edonola ere, zentroek bigarren olatuan erresistentzia handiagoa izan zuten.

Horregatik guztiagatik eta kontuan hartuta zentroen ezaugarrien eragina eta ezarritako prebentzio-neurriak oso garrantzitsuak izan zirela erabiltzaileen artean COVID-19arekin kutsatzeko arriskua azaltzeko, egoitzetan infekzioen prebentzio- eta arrisku-planak ezarri beharko dira zentro bakoitzaren ezaugarri propioetara egokituta, eta modu horretan, babes handiagoa dutela bermatuko da. Halaber, ikusirik kutsatze-arriskuan eragina duela, zentroen eredu arkitektoniko eta funtzionalaren inguruan hausnartu beharko da. Horrez gain, eta datuak oinarri hartuz, analizatu beharko da ea beharrezkoa den egoitzen tamaina txikitzea edo bizi-kidetzaren unitate berezietan antolatzea.

Bukatzeke, premiazkoa da egoiliar guztien banakako egoeraren kalitatea eta erregistroa zein zentro bakoitzeko laguntza-prozesuak ebaluatzeko sistemak izatea,

modu horretan, egoera pertsonalean gertatzen diren aldaketak identifikatzeaz gain, jasotako arretak beren bizi-kalitatean duen eragina ere identifikatu ahal izateko.

5. Arloko jardueren laburpena

Pandemiaren inpaktuari buruz egindako ikerketetan ondorioztatu da gaixotasun larria izateko eta hiltzeko arriskua proportzioz gaindikoa dela adinekoentzat.

Horregatik, bereziki garrantzitsua da sektore arteko koordinazioa, bereziki osasun-sektoreak eta gizarte zerbitzuak koordinatzea, modu horretan bermatzeko ezartzen diren politika publikoek modu eraginkorrean erantzungo dietela herritar guztien behar eta eskubide espezifikoek, kolektibo zaurgarrienak barne.

Euskadin politika sozialak artikulatzen eskudunak diren euskal botere publikoek aski indartu beharko lituzkete arreta sozialerako programetarako baliabideak, apustu irmoa eginenez kasuan kasuko aurrekontu-zuzkidurak igotzearen alde, pandemiak eragindako hondamendiari aurre egiteko eta, hala, bermatu ahal izateko aurrerantzean ere Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema ongizate estatuaren benetako zutabea izatea, populazio guztiari zuzendutako erantzukizun publiko-ko eta estaldura unibertsaleko sistema gisa eratuz.

Adinekoek nahiago dute mendekotasunari beren etxean aurre egin, argi dago. Herritarren kexek eta pertsona horiek pandemiaren ondorioz pairatzen duten isolamendu-egoerak ohartarazten digute pertsona bere etxean mantentzera bideratutako neurri guztiak indartu behar ditugula: sarbidea izatea familia-giroan zaintzeko prestazio ekonomikora eta arreta pertsonalizaturako planera, laguntza etxean jasotzea, babes produktuak jasotzea, etxebizitza moldatzea, eguneko zentroak eta zentro okupazionalak egotea, aldi baterako egonaldiak eta asteburuak egoitzetan eta eguneko zentroetan egitea, laguntza programak sortzea zaintzaileentzat, autonomia pertsonala sustatzeko zerbitzuak egotea, eta abar. Horretarako, beharrezkoa da botere publikoek ekintzak aplikatzea bermatzeko aurrekoen funtzionamendu zuzena, zaintzen kalitatea eta sarbide-betekizunak malgutzatzea.

Horri lotuta, pandemiak agerian utzi ditu egoitza-arretako defizitak.

Pertsona bakoitza izaki bakarra denez funtsezko balioak dira bere duintasuna, eskubideak eta lehentasunak errespetatzea eta ongizate pertsonala bilatzea pertsona erdigunetzat duen arreta-ereduan aurrera egiteko.



III. kapitulu

9

Talde terroristen
biktimak

1. Arloa kopurutan



2021. urtean talde terroristen biktimen arloarekin lotutako jarduketa eskaera bakarretik sortutako zazpi kexa-espeditente izapidetu ditugu.

2. Kexarik aipagarrienak

2021ean **Terrorismoaren Biktimen Elkartea (COVITE)** Arartekoaren esku-hartzea eskatu zuen Gipuzkoako hiru udalerritako eta Bizkaiko udalerrri bateko pintaketa eta monolitoak **Terrorismoaren Biktimei Aitorpena eta Erreparazioa egiteko ekainaren 19ko 4/2008 Legearen** aurkakoak izan zitezkeelako.

Biktimen duintasunaren aurkako pintadak eta kartelak Euskadiko herrietan behin eta berriz egotea Arartekoa kezkatzen duen gaia da eta horretan esku-hartzen jarraitzen du.

Arartekoak 2019an zenbait espeditente ireki zituen Gipuzkoako udalerrri batzuetan horrekin lotutako egoerak gertatu zirelako. Udal gehienek Arartekoaren eskaria onartu zuten eta Arartekoaren ustez Euskadiko terrorismoaren biktimen eskubideak urratzen zituzten pintadak eta kartelak kendu eta garbitu zituzten 2020an, iazko txostenean azaldu genuen moduan.

Hala ere, zenbait udalek konpromiso batzuk hartu zituzten ondare historikoko elementuetan beste pintada batzuk kentzeko edo eremu zabaletan saneamenduko esku-hartze orokorrak egiteko. Errenteriako Udalak erakunde honi berretsi zion bakearekiko eta elkarbizitzarekiko konprometituta jarraitzen dutela eta *“Independentzia eta sozialismoa”* zioen pintada bat ezabatu zuten. Esaldi horren ondoan Jose Miguel Beñarán Ordeñana *“Argala”* ETako kidearen aurpegia eta izar gorri bat zeuden. Pintada hori Jasokundeko Andre Mariaren parrokiako fatxadan zegoen. Gainera, pintada iraingarri batzuk ezabatu eta mural bat egin dute Lehendakari Agirre plazan, eta jarduketa horiei buruzko informazioa bidali dute Arartekora.

Hernaniko eta Errigoitiko udal-arduradunek, zerbitzu juridikoei kontsultatu ondoren, adierazi dute lelo bera duten pintada batzuk adierazpen-askatasunaren eskubidearen barne daudela, besteak beste *“Independentzia eta Sozialismoa”* edo *“Euskal gudariak maite zaituztegu”*. Arartekoak udaleko ordezkariari esan die mezu eta pintada aldarrikatzaileen esanahia horiek egiten diren garaiaren eta tokiaren testuinguruaren arabera interpretatu behar direla, zehazki, behar bezala interpretatu ahal izateko adierazpen-askatasunerako funtsezko eskubidearen mugak. Adierazpen-askatasunerako eskubidearen muga da hain zuzen ere ohorerako, intimitaterako eta norberaren irudirako eskubidea eta, kasu honetan, 4/2008 Legearen 4.b artikuluan²² terrorismoaren biktimen duintasunerako eskubidea. Horregatik, Arartekoak alkate-tza horietako titularrei berriz ere eskatu die pintada horiek ezabatzeko eta bizikidetzatza sustatzeko eta terrorismoaren biktimak aitortzeko.

²² Euskal Autonomia Erkidegoko botere publikoek biktimak haien eskubideak errespetatuta tratatu ditzaten zainduko dute. Horretarako: b) Neurri egokiak hartuko dituzte biktimen eta haien familiakoen segurtasuna, ongizate fisiko eta psikologikoa eta intimitatea bermatzeko, eta, bereziki, **jendaurreko zenbait ekitaldi prebenitzeko eta ekiditeko, hala nola, biktimen eta haien familiakoen mespretxua, umiliazioa edo izena galtzea dakarten ekitaldiak, terrorismoa goresten dutenak edo terroristei omenaldia egiteko edo jendaurreko sariak emateko antolatzen direnak, eta zehazki aurka egingo diete ezaugarri horiek dituzten pintaketei eta kartelei, eta, hala dagokionean, arau-hauste penala ekar dezaketen ekitaldiak ikertuko dituzte, betiere Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioak, eskubide horren defentsarako, herri-akzioa baliatzeko aukera zabalik utzita.**

Bestalde, Hernanin dauden ETako kideak omentzeko beraien izen-abizenak eta heriotza-egunak idatzita dituzten oroimen-monolitoei dagokienez, Arartekoaren 2021eko esku-hartzearen ondoren udalak horiek kentzeko izapideak hasiko dituela adierazi zuen. Kasu honetan, Arartekoak berretsi zuen monolito horiek irudikatzen dutena biktimen duintasunaren aurkakoa dela, izan ere, udalerriko bizilagun horiek ETako kide izateaz haratago ez dute inolako merezimendu publikorik egin beraien oroimenezko monolitoak herrian jar daitezten.

COVITEK aurkeztutako bigarren kexa-multzoa honako esaldiak dituzten pintadei buruzkoa da: “*Presoak kalera*” (Plentziako kaian), “*Amnistia*” Amnistiaren Aldeko Batzordearen eta ATA kolektiboaren ikurren ondoan (Gorlizko hondartzatik gertu dagoen horman) eta “*Alaitz Etxera*” espetxeen izenekin eta Orozkitik espetxeetara dagoen distantziarekin (herrigunean Alaitz Aramendi ETako presoari erreferentzia eginez, SARE kolektiboak egin eta sinatutakoa). Arartekoak kexa-espeditenteak bukatzeko ondorioen txostena idatzi zuen eta txosten horretan lehendabizi adierazi zuen konpromiso irmo eta etengabea duela biktimen edo haien senideen izen ona galtzea edo horiek gutxiestea edo umiliaztzea dakarten jarduera guztietan esku hartzeko.

Horregatik, Arartekoak Auzitegi Gorenak zuzenbide estatu baten funtsezko eskubide nuklear bat erabiltzeari buruz egin-dako jurisprudentzian oinarritutako analisi juridiko bat egin zuen,²³ hain zuzen, adierazpen-askatasunaren eskubidearen eta terrorismoaren biktimen eskubideen ingurukoa. Horri kontrajarritu daukagu, aldiz, Zigor Kodearen 578. artikuluko terrorismoa goratzeko delitua izan daitezkeen ekintzak egitea. Gainera, zigor kodearen 2015eko erreformaren ondorioz, tipo penalaren mugak zabaldu egin ziren.

Arartekoak kasu horietan ondorioztatu zuen adierazpen-askatasuna bezalako oinarritzko eskubide bat kolokan dagoenez, horrelako esaldiak dituzten pintadek edo kartelek 4/2008 Legearen 4.b) artikulua urratzen duten edo ez zehazteko udalek, edo hala dagokionean epaitegiek edo auzitegiek, interpretatu behar dituztela. Ondoren erabaki beharko litzateke *Terrorismoaren Biktimei Aitorpena eta Erreparazioa egiteko* ekainaren 19ko 4/2008 Legearen aurkakoak izatearren pintada edo kartelak ezabatu edo kendu beharko liriatekeen. Beraz, ez dagokio erakunde honi aurretzeko judizio juridikorik egitea urraketa hori egin den edo ez eta ondorioz, ezabatu behar diren edo ez interpretatzeko.

Arartekoak espeditente horien bukaeran adierazi zuen ez duela inolako zalantza etikorik terrorismoaren biktimentzat ETA talde terroristako presoan aldeko eskubideak aldarrikatzen dituen paisaiak Euskadin irauteak dakarren umiliazioari buruz, nahiz eta aldarrikapen horiek kasu batzuetan legez kanpokotzat ez jo. Argi dago botere publiko guztiek sustatu behar dituzten memoria- eta elkarbizitza-politikek ikuspegi hori izan behar dutela gure herri eta hirietako paisaiari dago-

kionez, modu horretan, ezin aldarrikapen, kartel edo pintada biktimentzako irain eta birbiktimizazio berri bat izan ez dadin.

Bestalde, Terrorismoaren Biktimei Aitorpena eta Erreparazioa egiteko [ekainaren 19ko 4/2008 Legearen](#), 4 b) artikuluan euskal botere publikoei hauxe agintzen zaie: “***jendaurreko zenbait ekitaldi prebenitzeko eta ekiditeko, hala nola, biktimen eta haien familiakoen mespretxua, umiliazioa edo izena galtzea dakarten ekitaldiak, terrorismoa go-resten dutenak edo terroristei omenaldia egiteko edo jendaurreko sariak emateko antolatzen direnak***”.

Beste behin ere, 2021ean “**ongi-etorrien**” inguruan eztabaida asko gertatu dira. Ongi-etorriak ETA erakunde terroristako presoan omenez egiten dira harrera edo omenaldi gisa beraien udalerrietan espetxetik ateratzen direnean, eta askotan salatu dituzte terrorismoaren biktimen aldeko kolektibo eta elkarteek.

Arartekoak azken urteetan jendaurrean azaldu du argi eta garbi zein den bere ikuspegia gai honi buruz, eta adierazi du omenaldi horien tratamendua kontsiderazio juridiko eta penaltetik haratago doala. Erakunde honek berezkozat du giza eskubideak errespetatzen direla sustatzea eta Euskadin indarkeria nagusi izan zen hamarkaden ostean balio demokratikoak eta etikoak bultzatzea elkarbizitzaren alde. Beraz, erakunde honek uste du biktimentzat eta euskal gizartearen zati handi batentzat iraingarriak diren ekitaldiak direla, biktimak birbiktimizatu egiten dituztela eta oztopatu egiten dutela adiskidetzera eta elkarbizitza.

Bestalde, Arartekoak uste du presoek gizarteratzeko eskubidea dutela eta senide eta lagunek beraiek agurtzeko eskubidea dutela zigorrak betetzen dituztenean eta hori egiten dutenean, biktimak edo biktimen senideak ez direla mespretxatu edo umiliatu behar eta ez dituztela beraiek edo beraien ekimenak goraipatu edo omendu behar. Beraz, botere publikoek eskubide hori oinarritzkoa den adierazpen- eta biltze-eskubidearekin haztatu behar dute.

Horrenbestez, erakunde honen iritziz biktimen eta haien senideen eskubideekiko errespetua izateko, omenaldi horiek ez liriateke egin beharko Euskadiko herrietako eta hirietako leku publiko eta herriguneetan eta are gutxiago eraikin publikoak edo ofizialak erabiliz. Horri lotuta, arretaz aztertuko ditu ETako (EPPK) presoan kolektiboak egindako adierazpenak eta ekitaldi horiek terrorismoaren biktimei sortzen dien mina aitortuko du eta horrelako ekintza publikorik ez egitea eskatuko du.

3. Arau- eta gizarte-testuingurua

2021ean nabarmendu beharreko egitate esanguratsua da, talde terroristen biktimen esparruan, hamarkada bat bete dela ETA talde terroristak bere jardura behin betiko amaitutzat jo zuenetik.

Berri hori pozgarria izan zen euskal gizartearentzat eta herritarrak lasaitu zituen jakiteak ez zela gehiago egongo terrorismoaren mehatxurik. Horrela, berdintasunean eta askatasunean oinarritutako bizikidetzera berria eraikitzen hasi

²³ *Espainiako Konstituzioaren 20. artikulua*

1. Hurrengo eskubideak aitortu eta babesten dira:

a) Pentsamenduak, ideiak eta iritziak hitzez, idatziz nahiz beste edozein bidetatik askatasunez azaldu eta zabaltzeko.

ginen. Prozesu horri lotuta, azken hamarkadan erakunde, gizarte eta politika ekimenak egin dira memoria, bakea eta elkarbizitza bultzatzeko, eta Arartekoak horiek defendatzen eta sustatzen ditu giza eskubideak promozionatuz eta indarkeriaren biktima guztiek **memoriarako, egiarako, justiziarako eta erreparazioarako** duten eskubidea aldarrikatuz. Modu horretan ezarriko dira hurrengo belaunaldietan Euskadin indarkeria **ez errepikatzen** azken eskubiderako oinarriak.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

4.1. Elkarrekin eta fundazioekiko harremanak

Erakundeko ordezkariak Euskadiko terrorismoaren biktimen memoriaren aldeko omenaldietan egon dira eta talde terroristen biktimen eskubideei buruz eztabaidatu den ekitaldi, foro eta mintegietan ere egon dira. Horietan azaldu da gainera, beharrezkoa dela egungo memoria-, bake- eta elkarbizitza-politiketan paper aktiboa izatea, modu horretan Euskadin partekatutako kontakizun baten inguruko etorkizun komuna eraikitzen.

4.2. Administrazio publikoekiko harremanak

Arartekoa eta Arartekoko lantaldea harremanetan egon dira [Eusko Jaurlaritzako giza eskubideen, memoriaren eta lankidetzaren sailburuordetzarekin](#) eta [Eusko Jaurlaritzako giza eskubideen, biktimen eta aniztasunaren zuzendaritzarekin](#). Horietan, memoriarekin, elkarbizitzarekin eta biktimen eskubideekin lotutako gaiak landu dituzte eta [Justizia sailburuordetza eta zuzendaritzarekin](#) biktimek euskal espetxe-sistema berrian duten papera eta justizia lehengoratzaileren eredu eztabaidatu zituzten.

Justizia lehengoratzaileri eta euskal espetxe-sistema berriari dagokien eta Euskadiri espetxe-eskumena transferitzearen testuinguruan, justizia eta terrorismoaren biktimen arloko koordinatzailea mintegi hau antolatu zuen Batzorde Zientifikoko kideetako bat izan da: **Justizia lehengoratzailera eta espetxeak: Euskal ereduarentzako zirkulu lehengoratzailera**. Bilbon izan zen urriaren 8an eta [Oñatiko Soziologiako Nazioarteko Institutuak](#) antolatu zuen eta Arartekoak ohiko moduan lan egiten du institutu horrekin. Mintegi horretan parte hartu zuten Eusko Jaurlaritzako agintaritzek (Justizia eta giza eskubideen, memoriaren eta biktimen arloak), epaileek, hirugarren sektoreak eta euskal espetxe-sistemako arduradun eta langileak. Biktimen eskubideetan oinarrituta zirkulu lehengoratzailera sortu zuten biktimizazio larrien (terrorismoa besteak beste) biktimen eta biktimarioen artean, eta horixe izango da euskal espetxeetan ezarriko den justizia lehengoratzailera eredu berriaren oinarria.

4.3. Nazioarteko harremanak

- Arartekoak ohiko moduan parte hartzen du [European Forum for Restorative Justice-en](#) (EFRJ). 2021ean Arartekoko arduradunak parte-hartze aktiboa izan zuen EFRJren estremismo bortitzari buruzko adituen lantaldean ([Violent Extremism-Working Group, VE-WG](#)) eta mundu guztiko adituekin praktika onak eta ezagutzak partekatu zituen. Azken urteetan egindako lan horren ondorioz, 2021ean gida praktikoa argitaratu zen: [Restorative Justice in cases of Violent Extremism and hate crimes](#).
- Bestalde, aurtan [European Union Agency for Fundamental Rights-ekin](#) (FRA), hau da, Europar Batasuneko Oinarritzako Eskubideen Agentzia erakundearekin, izandako lankidetzaren nabarmendu behar da. Arartekoak FRARi ([Fundamental Rights Agency](#)) bere esperientziari buruzko informazio praktikoa eta Espainiako egoerari buruzko txostenak eman zizkion. Azterketa horretan **terrorismoaren zuzentarauak (2017/541 zuzentaria (EB), terrorismoaren aurkako borroka buruzkoa) oinarritzako eskubide eta askatasunengan sortutako inpaktua aztertu zuen**. FRAk 2021ean Europako hainbat herrialdeetako agintaritzak adituekin, (besteak beste Arartekoa) lankidetzan egindako analisietan oinarritutako [txostena](#) argitaratu zuen eta Arartekoak webgunean horri buruzko [informazio-oharra](#) argitaratu zuen.

5. Arloko jardueren laburpena

Lehenik eta behin, Arartekoak azpimarratu nahi du, berri ere, 2021. urtean ez dela gertatu bizitza, askatasun eta norberaren segurtasunerako eskubidea urratu duen talde terroristen ekintzarik.

Bestalde, Arartekoak modu irmo eta finkoan esku hartzen du biktimak edo biktimen senideak gutxien, umiliatzen edo horien izen ona kaltetzen duten jarduketetan.

Modu horretan eta jendaurrean konpromiso hori finkatzeko eta biktimek zalantzarik ez izateko, Arartekoak urtero Eusko Legebiltzarrerara bidalitako txostenetan hauxe azaldu du: *“Euskadiko herrietan oraindik ere biktimen duintasunaren aurka egiten duten pintadak eta kartelak egoteak kezkatu egiten du Arartekoa, biktimen oinarritzako eskubideen aurkako delako eta Euskadiko bizikidetzaren hausten delako, biktimizazio eta min bikoitza dakarkie eta biktima horiei eta beren senideei”*.

Azken urteetan kudeaketa formal eta informalak egin ditugu udaletxeek pintadak eta pankartak kendu dituzten. Besteak beste Donostian, Irunen, Oiartzunen, Pasaian, Usurbilen, Hernanin, Andoainen eta Erreterian.

Erakunde honek izapidetu dituen espediente batzuetan azaldu du ETAko presoak hurbiltzearen, amnistiaren edo ETA aipatzen ez duten kontsigna politikoen aldeko pintadak 4/2008 Legea urratzen duten edo ez zehaztea epaitegi edo auzitegiei dagokiela, Auzitegi Gorenak horrelako gaietan

adierazpen-askatasunaren oinarritzko eskubidearen mugei buruz ezarritako jurisprudentzian oinarrituz²⁴. Arartekoak uste du kasu horietan erakundearen eskumenak gainditzen direla, izan ere, erakundea neutroa eta independentea denez ezin ditu kasuak banan-banan aztertu, salbuetsiz legean honi buruz jasotakoak argi eta garbi urratzen dituzten jarduketak: *“jendaurreko zenbait ekitaldi prebenitzeko eta ekiditeko, hala nola, biktimen eta haien familiakoen mespretxua, umiliazioa edo izena galtzea dakarten ekitaldiak, terrorismoa goستن dutenak edo terroristei omenaldia egiteko edo jendaurreko sariak emateko antolatzen direnak”*.

ETAko kideak espetxetik ateratzen direnean egiten zaizkien ongi etorriei dagokienez, Arartekoa horiek espazio publikoan egitearen aurka dago, izan ere, terrorismoaren biktimak iraintzen dituzte eta beraien min eta memoria errespetatu egin behar dira. Horixe izan behar da gutxieneko oinarri etikoa norbanako ezberdinen artean elkarbizitza demokratikoa eraiki ahal izateko. Elkarbizitza horrek gizarte gisa memoria partekatu baterantz aurrera egitea ahalbidetu behar digu, belaunaldi berrientzat indarkeriarik gabeko etorkizuna bermatu behar du eta oinarritzko eskubide guztiak egikaritzea ziurtatu behar da.

²⁴ Auzitegi Gorenaren uztailaren 17ko 656/2007 epaiaren arabera, hauxe da jokabide zigorgarria: *“la realización de actos que entrañen descrédito (esto es, disminución o pérdida de la reputación de las personas o del valor y estima de las cosas), menosprecio (equivalente a poco aprecio, poca estimación, desprecio o desdén), o humillación (herir el amor propio o dignidad de alguien, pasar por una situación en la que la dignidad de la persona sufra algún menoscabo) de las víctimas de los delitos terroristas o de sus familiares, esto es, se trata de perseguir conductas especialmente perversas de quienes calumnian o humillan a las víctimas al tiempo que incrementan el horror de sus familiares”*.

Jurisprudentzia horren arabera, mota penalean, delituaren subjektu pasiboak terrorismoaren biktimak dira modu orokorrean edo espezifikoan, eta doloa egon behar da, hau da, mespretxatzeko, sinesgarritasuna kentzeko edo umiliatzeko nahia.



IV.
kapitulua

Arartekoaren

beste tresna batzuk administrazio
ona izateko eskubidea sustatzeko

IV. kapitulua

ARARTEKOAREN BESTE TRESNA BATZUK ADMINISTRAZIO ONA IZATEKO ESKUBIDEA SUSTATZEKO

Herritarrek beren eskubideak urratu direlakoan edo indarreko legea bete ez delakoan administrazio publikoen aurka aurkezten dituzten kexen gainean ebaztea da Arartekoaren oinarritzko eginkizunetako bat.

Bere funtzio adierazgarria hori izanik, Ararteko erakundeak administrazioaren kontrol eta orientazio jarduera proaktibo ugari burutzen ditu asmo orokorreko beste tresna batzuen bidez. Horien helburuak administrazioaren jardueran praktika onak edo aldaketak proposatzea, esparru jakin bateko herritarren eskubideen betetzeari buruzko ikerketa eta eztabaida sustatzea edo horien hedapena bultzatzea dira.

Kapitulu honetan 2020. urtean zehar bideratutako jardueren emaitzaren laburpena gaineratu dugu eta Arartekoaren web orrira bidaltzen ditugu horien inguruko informazio zehatzagoa nahi dituztenak.

1. Txosten bereziak eta azterlanak
2. Gomendio orokorrak
3. Udako ikastaroa

1. Txosten bereziak eta azterlanak

1.1. 2021ean bidean zen diskriminazioari eta politika publikoei buruzko txosten berezia

Joan den urtean, nabarmen aurrera egin da diskriminazioari eta politika publikoei buruzko txosten berezia egiteko prozesuan. Haren xede nagusia da esparru kontzeptual eta juridiko bat ezartzea, baita euskal administrazio publikoentzako zenbait jarduketara proposamen egitea ere.

2021ean, Euskadin orain arte gauzatu diren ekimen eta jarduerak bildu eta aztertu ditu Arartekoak, Euskadiko 23 administrazioari eskatu zitzaizkien informazioan oinarrituta.

Jarduera horietaz gain, txostenean diskriminazioaren aurka borrokatzeko araudia, jurisprudentzia eta nazioarteko erakunde gomendioak jasoko dira; diskriminazioaren aurkako zuzenbidearen eta diskriminazioaren aurkako Espainiako Estatuaren politiken zenbait alderdi gatazkatsu identifikatuko dira Estatuaren eta autonomia erkidegoen arteko eskumen banaketa aintzat hartuta; Europako, Estatuak eta EAEko esparruetan dauden jardunbide egoki batzuk aztertuko dira; eta gomendioak egingo dira diskriminazioaren aurkako politika publikoak diseinatzeko, abian jartzeko eta ebaluatzeko.

Aurreikusitako txosten hori amaituta egongo dela 2022ko lehen seihilekoan.

1.2. 2021ean amaitutako azterlanak

1.2.1. Familia-erreferenterik ez duten gazte migratzaileak Euskadin. Diagnostikoa eta jarduteko proposamenak

Azterlan honen jatorrian, herritarrek eta gizarte-erakundeek azken urteotan egindako kexen azterketa dago. Kexa horietan salatzen zuten gazte horiek gizarte-kalteberatasun egoeran bizi direla eta era askotako arazoak dituztela (udal erroldan izena emateko, hemen bizi eta lan egiteko baimena lortu eta berritzeko, oinarrizko beharrak asetzeko, emantzipazio programetan parte hartzeko, prestakuntza ibilbideetarako sarbidea izateko); are gehiago, kasurik larrienetan, “kalean” bizi direla.

Erabilitako iturrien artean, kontsultatu diren 16 administrazioak eta gazte horiekin ohiko harremana duten pertsonen bidalitako informazioa eskuratu ahal izan dugu.

Azterlanaren bukaeran, gomendio batzuk egin zaizkie euskal administrazioei, Arartekoari beharrezkoak iruditzen baitzaizkie gazte horiek hobeto arta ditzaten.

Gomendio horien artean, azpimarragarriak dira jarduteko hainbat proposamen, honako helburuok lortzeko:

- Estatuak Administrazio Orokorrarekiko elkarrizketan aurrera egitea, lanerako sarbidea eta erregularizazio administratiboa errazteko asmoz.
- Euskal gazteei beren emantzipazio-prozesuetan laguntzeko politiken eta etorkinak gizarteratzeko eta horiek gizaratean parte hartzeko politiken esparruan, **estrategia oso bat** eratzea, familia-erreferenterik ez duten 18 eta 23 urte bitarteko gazte migratzaileentzat.
- Orientazio juridiko egokia, koherentea eta koordinatua indartzea.
- Udal, foru aldundi eta gizarte-erakundeek eskura dituzten **zuzkidura-etxebizitzak** multzoa handitzea, bizitoki arloan erantzun duina eskain dezaten.
- Beharrezko **diru-sarrerak** bermatzea, norberaren oinarritze beharrei eta gizarteratze eta laneratze prozesuak sortutako gastuei aurre egiteko.
- **Gizarte-zerbitzuen** euskal sistemari dagokion erantzunaz hausnartzen hastea, eta beste politika publiko batzuekiko duen eginkizuna nahiz barne-artikulazioa argitzea.
- **Lanbide-prestakuntzarako** hasitako prozesuak sendotzea eta horien arrakasta eragozten duten elementuak ebaluatzea.
- Gizarte baztertuta dauden pertsonentzako **gune soziosanitarioak** garatzen sakontzea eta, zehazki, kaleko eriondo- eta psikiatria-programak estaltzea.
- Udalerrian bizi diren gazte migratzaileen eta gainontzeko bizilagunen arteko **harreman komunitarioak** sortu eta indartzeko jarduerak gehitzea.
- **Sentsibilizatzeko** ekintza zehatzak (zurrumurruen kontrakoak, e.a.) bultzatzea, baita berariazko prestakuntzak ere, gazte horiekiko portaera diskriminatzaileei, tratu-desberdintasunari eta gizarte-estigmatizazioari dagokienez.
- Gizon-emakumeen salerosketa edo edonolako esplotazioa **antzemateko** tresnak hobetzea.

1.2.2. Lagundu gabeko haur eta nerabe atzeritarrak babesteko zerbitzuak Europan

Txosten hori Ombudsmanaren Nazioarteko Institutuaren (IOI) Europako sailak eskatuta egin du Arartekoak eta 2021ean burututako Mundu-konferentzian aurkeztu dute. Bertan, etorkizun handiko hainbat jardura aukeratu eta bildu dira, bakarrik dauden haur eta nerabe atzeritarrak babestearen arloan.

Txostena prestatzeko, Arartekoak zehatz-mehatz laburtu zituen arlo horretako nazioarteko erakunde ospetsuenek (Haurren Eskubideen Batzordea, Nazio Batuetako agentziak, Europako Kontseilua edo Europar Batasuneko agentziak)

finkatu dituzten nazioarteko estandarrak, estandar horietara zein jarduera egokitzen ziren jakin ahal izateko.

Geroago, lankidetzan aritu zen IOIn eta Haurren Defentsa-erakundearen Europako Sarean (ENOC) sartuta dauden Europa osoko zenbait defentsa-erakunderekin, bakarrik dauden haur atzerritarrek babesteko orduan estatuek eta eskualdeek nola jarduten duten jakiteko.

Txostenak ardatz ditu zeharkako gaiak (haurrek entzunak izateko duten eskubidea, edo horiekin esku hartzen duten langileen prestakuntza), harrerako lehen faseak (mugara iristea, adina zehaztea) eta harreraren ondorengo etapak (hezkuntza edo osasun zerbitzuak jaso ahal izatea).

Azterlanari esker, bakarrik dauden haur eta nerabeak babesteari buruzko estandarren zerrenda lortzen da; estandar horiek arlo horretan nazioartean dauden gidalerroetan oinarrituta egin dira. Gainera, administrazioen eta herriaren defendatzaileen jarduera multzo zabala eskaintzen du; jarduerok ontzat jo daitezke.

Ondorio nagusien artean, hauxe azpimarra daiteke: egiaztatu denez, bakarrik dauden haur eta nerabe atzerritarrek arreta hobea jasotzen dute haur edo nerabe izatea migrazioarekin lotutako egoera administratiboaren gainetik lehenesten den estatu eta eskualdeetan (Euskadi, kasu), erregularizazio administratiboaren mende jartzen den tokietan baino.

Gainera, ahalegin handiagoa egin behar da laguntzarik gabeko haur eta nerabeek arlo guztietan **adituak izateko duten eskubidea** bermatzeko.

Estatuen politiketan, funtsezko helburua bilakatu behar du bakarrik dauden haurren **egoera administratiboa erregulartzatzeak**, adin txikikoak diren (eta artatuak izaten ari diren) bitartean, baita adinez nagusi izatean ere.

Azkenik, aztertu beharko litzateke ea bakarrik dauden haurrak, **adinez nagusi izatean**, jaso ahal izan ditzaketen gizarte-politikak (hezkuntza, osasun-arreta, zerbitzu ekonomiko eta sozialak, e.a.), baita ere banakako laguntzarako eta jarraipenerako neurriak.

Txosten horren osagarri dira Herbehereetako eta Greziako Herriaren Defendatzaileek egin dituzten txostenak, honako gai hauek jorrazteko: asilo-eskatzaileak eta errefuxiatuak gizarteratzea, mugako prozedurak eta atzerritarrek itzultzea. Hiru defentsa-erakundeak lankidetzan aritu ziren lan hau aurrera ateratzeko, Ombudsmanaren Nazioarteko Institutuaren Europako Sailaren esparruan.

1.2.3. *Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak. Euskal administrazio publikoetarako aplikazioa*

Azterlan honetan ikertzen da zer egoeratan dagoen orain indarreko arau-esparrua, eremu publikoko digitalizazioari dagokionez eta herritarrek administrazio publikoarekiko harreman digitaletan dituzten eskubideei dagokienez; be-

rehalako zein arazo ikusten diren digitalizazio-prozesua garatzean; eta eremu publikoan nola ahalegintzen ari diren arazo horiek konpontzen.

Era berean, aztertzen da eten digitalak zein neurritan eragiten edo kalte egiten dien talde edo pertsona jakin batzuei beren eskubideak erabili nahi dituztenean, benetan nola antolatzen diren behartutako subjektuen eta Administrazioaren arteko harreman digitalak, zein eginkizun duten jakinarazpen elektronikoei eta zein arazo sortzen dituzten praktikan.

Azterlana egiteko, galdera-sorta bat bidali zitzaion 17 euskal administrazioari (Eusko Jaurlaritza, foru aldundiak eta udalerrien lagin bat, lurralde historikoen arabera). Administrazio elektronikorekin lotutako 20 alderdi aztertu dira eta identifikatu da zeintzuk dauden garatuenak eta zeintzuk behar duten arreta handiagoa.

Arartekoak nabarmentzen du administrazio elektronikoa aukera-leiho bat dela, eskertzen ditu euskal administrazio publikoek egindako ahaleginak, eta zenbait ekintza proposatzen ditu herritarren eskubideak bermatzeko eta bazterketa digitala eragozteko.

Azterlanean 22 ondorio jaso dira, besteak beste, gai hauekin lotutakoak: administrazio elektronikoa ezartzean, herritarrek duten jarrera aztertzea; herritarrentzat dituen on-gaitzak; kalteberatasun digitala bizi dutenen arazoak, COVID-19aren krisialdia bereziki aipatuz; aurretiazko hitzorduaren sistema behar bezala arautu eta antolatzeko beharra; zenbait ekintza eten digitala galarazteko, orain eta gero.

Ondorio horietan oinarrituta, Arartekoak hainbat **gomendio** egin ditu, besteak beste, honako hauek:

- 1. Bitarteko elektronikoen erabilera sustatzeko trantsizio-estrategia bat zehaztea eta onartzea.** Estrategia horren bidez **herritarrei lagundu behar-ko zaie** eta berariaz erantzun beharko zaie talde jakin batzuen beharrei; talde horien artean daude kalteberatasun digitaleko egoeran egon daitezkeenak (adibidez, adinekoak) edo kalteberatasun ekonomikoan egon daitezkeenak.
- 2. Herritarren eta euskal administrazio publikoaren arteko harreman-sistema osorik arau dezaten bultzatzea.** Bere baitan hartu beharko ditu bai ikuspegi digitala, bai presentziala.
- 3. Herritarrek kanal-aniztasuna izateko duten eskubidea ziurtatzea,** hau da, administrazioarekin zein kanalen bitartez erlazionatu nahi duten aukeratzeko eskubidea.
- 4. Herritarrei kanal elektronikoa erabiltzen laguntzea,** laguntza-sistemak ezarri izapideak elektronikoki egiteko baliabide teknologikorik edo gaitasun digitalik ez dutenei.
- 5. Next generation funtsak aplikatzea, eten digitala arintzeko:** Digitalizazioaren arloko Europako funtsetatik datozen inbertsio-proiektuek inklusio digi-

tala lehenetsi eta eten digitala pixkanaka deuseztatu beharko lukete.

6. Beharrezko azpiegitura teknologikoen ezarpena bizkortzea, herritarrekiko harremana errazten dutenak abian jartzea lehenetsiz.

7. Herritarren eskubide digitalak bermatzeko eta indartzeko neurri zehatzak abiaraztea, esate baterako, eskubide digitalen gutunak.

8. Elektronikoki izapidetutako administrazio-prozeduretan euskararen erabilera errazten duten tresnak sustatzea.

1.2.4. COVID-19aren pandemiak Euskadiko adinekoentzako egoitza-zentroetan izan duen eragina

Euskadin egindako lehen [azterlana](#) da —eta Espainian egindako azterlan bakantetako bat—; bertan, estatistika-metodologia espezifiko batzuk ezartzen zaizkie 2020ko martxotik 2021eko urtarrilera bitartean euskal egoitza-zentroetako ia 20.000 erabiltzaile guztien banakako datuei.

Arartekoak, horretarako, Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailak emandako datuak izan ditu, bai eta hiru foru-aldundiek eta egoitza-zentroetako hainbat ordezkari aurkezturiko informazioa ere. Azterturiko aldagaietako bat, gainera, egoiliarrei zuzendutako galdetegi baten bidez jasotako informaziotik abiatuta aztertu ahal izan da.

Arartekoaren azterlanaren oinarri den ikerketa kuantitatiboak Euskadiko Medikamentuen gaineko Ikerkuntzako Batzorde Etikoaren (E-mIBE) aldeko txostena jaso zuen. Arartekoak, azterlan honetan, zentroetan gertatzen diren kutsatzeen faktore erabakigarrienak aztertzen ditu, aldi horretatik eratorritako ikaskuntzak nabarmentzen ditu eta egoiliarrek, arduradunek eta langileek pertsona guztien osasuna eta eskubideak zaintzeko egindako ahalegin handia aitortzen du.

Azterturiko errealitatearen inguruko datu nagusiak:

- Martxoko lehenengo asteetatik 2021eko urtarrilaren 10era arte, COVID-19 kasuren bat izan dute Euskadiko adinekoentzako egoitza-zentroen % 66,7k —hau da, 299 zentrotik 199—, eta COVID-19a diagnostikatuta zuten 938 erabiltzaile hil dira epealdi horretan.
- Hiru egoitza-zentrotatik bik gutxienez COVID-19aren kasu bat izan dute, eta infektatutako egoiliarrek % 25 inguru izan dira.
- Adinekoentzako egoitzetan bizi diren pertsonak kutsatutako guztien % 5 dira.
- 2021eko urtarrilaren 10era arte, zentro horiek % 47,5ek eta ordura arte kasuren bat izan zutenen % 70,9k pandemiarekin lotutako heriotzaren bat izan du.
- Bigarren olatuan, zentroek kutsatzeei aurre egiteko gaitasun handiagoa.

- Pandemia kontrolatzeko, erantzun orokorra eman behar izan da, maila guztietan, osasun-sistemen eta gizarte-zerbitzuen eta egoitza-zentroen arteko lankidetzaz artikulatzeko; izan ere, horiek izan dute birusaren transmisioa geldiarazteko eta egoiliarren eta langileen segurtasuna babesteko neurriak eta beharrezko bitartekoak ezartzeko azken erantzukizuna.
- Zentroetako langileen eta erabiltzaileen nahiz haien ingurune hurbileneko pertsonen arteko elkarlana ere ezinbestekoa izan da hartutako prebentzio-neurriak behar bezala ezartzeko.

Ikasitako zenbait lezio, Azterlanean jasotzen direnak:

- Zentroa dagoen osasun-eremuko pandemiaren eraginak azaltzen du kutsatzeko arriskuaren zati bat.
- Zentroetan sartzeko muga pandemia kontrolatzeko beste faktore garrantzitsua.
- Heriotza-arriskua nagusiki egoiliarren ezaugarri pertsonalekin lotzen da, eta zentroarekin loturiko faktoreen garrantzia oso mugatua da.
- Kutsatzeko arriskuan dauden zentroen ezaugarrien eragina. Zentroak, beren ezaugarriak eta harturiko prebentzio-neurriak oso garrantzitsuak izan ziren erabiltzaileen artean COVID-19arekin kutsatzeko arriskua azaltzeko.
- Zentroen titulartasunak (publikoa edo pribatua, merkataritzakoa ala ez) ez du eraginik kutsatzeko eta/edo hiltzeko arriskuari dagokionez.
- Egoitza-zentroak zentro bakoitzaren ezaugarrietara egokitutako prebentzio-planez eta infekzio-arriskuez hornitu behar dira, babes handiagoa bermatzeko.
- Eskuratutako esperientziari eta ikaskuntzari esker, etorkizuneko arriskuei dagokienez aurrea hartzeko eta baliabideak eskuratzeko aukera handiagoa izan behar da.
- Premiazkoa da egoiliar guztien banakako egoeraren kalitatea eta erregistroa zein zentro bakoitzeko laguntza-prozesuak ebaluatzeko sistemak izatea; egoera pertsonalean gertatzen diren aldaketak identifikatzeaz gain, jasotako arretak beren bizi-kalitatean duen eragina ere identifikatu ahal izateko.
- Beharrezkoa da zentroen eredu arkitektoniko eta funtzionalaren inguruan hausnartzea, kutsatzeko arriskuan duten eragina dela eta.
- Langileen ordezkapenak egiteko prozedurak kutsatze-mailan duen eragina aztertu behar da..

2. Gomendio orokorrak

2.1. Arartekoaren 1/2021 Gomendio Orokorra, 2021eko otsailaren 8koa.

Euskal Autonomia Erkidegoko instalazio elektrikoetan hegazti-fauna elektrokuta ez dadin eta haren aurka talka egin ez dezan ingurumen-kontrola hobetzeko proposamenak

Gomendio hori Espainiako Ornitologia Elkarteak (Sociedad Española de Ornitología, SEO/BirdLife) azaldutako kexa baten eragin zuen. Elkarte horrek kezka agertu zuen hegaztiak elektrokutatuta edo linea elektrikoaren euskarrien kontra talka eginda hiltzeko arriskua dagoelako.

Arartekoak informazioa eskatu die Eusko Jaurlaritzaren Ingurumen Sailari, foru-organo eskudunei, probintzietako fiskaltzei, Ertzaintzari eta hiru lurralde historikoetako basozainen elkartei.

Gomendio orokor horretan baloratu da gaur egun zer egoeratan dagoen hegazti-faunaren ingurumen-babesa, Euskal Herrian linea elektrikoek sortutako arriskuen ondorioz.

Esate baterako, azpimarragarria da Euskadin elektrokuzioa edo talka jasandako hegazti-faunaren kasu gutxi antzeman direla, beste lurralde batzuen aldean. Alabaina, kaltetutako espezieen garrantzia ere nabarmendu da, horietako batzuk babes berezia behar dutenak baitira, edo, areago, desagertzeko arriskuan daudenak.

Nolanahi ere, Euskadin pixkanaka aurrera egiten ari dira eremu babestuetan linea elektrikoak egokitzeko abiarazi ziren neurriak. Gainera, botere publikoek zenbait betebeharrak juri-diko dituzte, espezie migratzaileak babesteko nazioarteko hitzarmenen ondorioz.

Bukatzeko, Arartekoak neurri batzuk gomendatu ditu, Euskal Herrian hegaztiak linea elektrikoekin elektrokutatzen badira edo haiekin talka egiten badute, gertakariak hobeto ikuskatu eta kontrola daitezten.

2.2. Arartekoaren 2/2021 Gomendio Orokorra, 2021eko maiatzaren 18koa. Euskadin haur eta nerabeen kontrako sexu-abusua eta sexu-esplotazioa gertatzen direnean jarduteko jarraibideak

Arartekoaren gomendio orokor hau lan-prozesu luze baten emaitza da. Horren bidez, hobetu egin nahi da tratatu txar larri horiek jasan dituzten haur eta nerabeen kasuak antzematuko lana, baita horiekiko esku-hartzea eta tratamendua ere.

Gomendio hau haurren eta nerabeen eskubideen ikuspegitik egina da, alegia, eskubideak dituzten pertsonen ikuspegitik.

Ikuspuntu horretatik begiratuta, bi ideia eragingarri hauek egiten diete tira gainontzeko elementuei:

1. Jarduera guztiak **bigarren mailako biktimizazioa arintzera** bideratuta daude, eginbide errepikakorrak saihestuz eta gutxieneko esku-hartzearen, bizkortasunaren eta espezializazioaren irizpideetara egokituz
2. **Biktima diren haur eta nerabe guztiak tratamendua jaso ahal izatea, kaltea** al bait azkarren **konpon dadin**. Horretarako, bermatu egin behar da tratamendu horretarako eskura dauden zerbitzuak publikoak eta unibertsalak izango direla eta eragile guztiak tratamenduaren hasiera ahalbidetzeko lan egingo dutela, alferrikako atzerapenik gabe.

Arartekoak euskal administrazio publiko eskudunei **gomendatu die**:

- **Ezar ditzatela** “Euskadin haur eta nerabeen sexu-abusu eta esplotazio kasuetan jarduteko jarraibideak” izenburuko agirian jasotako neurriak (idazki honi erantsi dizkiogu), beren sistemari edo erakundeari dagozkien alderdi zehatzetan.
- **Jarduteko jarraibide horiek zabal ditzatela** beraien eskumen-eremuetan, eta beharrezko ekintza eta aldaketa guztiak abiaraz ditzatela jarduteko eta prozedurazko eredu bakoitza bertan ezarritako neurrietara egokitu dadin eta neurri horiek barnera ditzan.
- Norik bere alorreko profesionalen **prestakuntza eta espezializazioa susta ditzala**, baita praktikak arlo pribatuan egiten dituztenenak ere. Gainera, ziurtatu behar da prestakuntza tekniko espezializatu hori giza eskubideen, haurren eta generoaren ikuspegitik begiratuta gauzatzen dela.
- Garatutako **neurrien bilakaera azter dezatela eta horiek ebalua ditzatela**, beharrezkotzat jotzen diren zuzentzeko eta hobetzeko elementuak erantsiz eta Arartekoari horien berri emanez, jarduteko jarraibide horiek eguneratu ditzan, hala badagokio.

Gainera, **gizarte-zerbitzuen sistemari** eskatzen dio arreta osoko eredu baten alde egiteko lehen urrats gisa, beharrezko zerbitzuak abian jar ditzala sexu-abusua jasan duten haur eta nerabe guztiei tratamendu publikoa jasotzeko aukera bermatzeko, beraien familien babes-ahalmeneri buruzko edozein balorazio baztertuta.

Era berean, **justizia-administrazioa** osatzen duten erakundeei eskatzen die ahalbidetu dezatela gomendio orokor honetan bildu diren jarduteko jarraibideak beraien prozedurazko jardueretan erabiltzea.

2.3. Arartekoaren 3/2021 Gomendio Orokorra, 2021eko ekainaren 10ekoa. Euskal Autonomia Erkidegoan antzemandako baso-suteetan ikerketa bultzatzeko eta zigortzeko ahala erabiltzeko proposamenak

Arartekoaren gomendio orokor horren jatorria ofiziozko jarduera bat da, 2019an hasitakoa. Jarduera haren bidez aztertu eta ebaluatu nahi zen Arabako, Bizkaiko eta Gipuzkoako Foru Aldundiek zer administrazio-prozedura erabiltzen dituzten baso-suteen sorburuak antzemateko eta ikertzeko, baita ere hiru lurralde historikoetan suteak nork eragin zituen argitzeko.

Arartekoak hedabideen eta gizarte-sareen bitartez jakin zuen gizartean kezka nabari zela Euskal Autonomia Erkidegoan baso-sute handi samar batzuk izan zirelako, ustez, nahita eragindakoak, eta nekez argitu zitekeela nork eragin zituen, kasu bakoitzean zegokion erantzukizuna eskatzeko. Hori jakin ondoren hasi zuen ofiziozko jarduera.

Gomendio honen bidez, oinarrien agiri bat proposatu nahi da, gero Euskal Autonomia Erkidegoan antzemandako baso-suteak ikertzeko eta zigortzeko ahala erabiltzeko eskumena duten erakundeen artean hausnar daitezen.

Proposamen horien artean, hainbat gomendio egin ditu baso-suteei buruzko **ingurumen-informazioa errazago eskuratzeko, herritarren lankidetzak sustatzeko** eta ingurumen arloko **salatzailea babesteko**, baso-suteak gertatzen direnean.

Orobat, gomendio batzuk egin ditu **suteen kontra babesteko araudia hobeto betearaz dadin**, baso-suteen sorburuak ikuskatzeko eta ikertzeko ahalak erabiliz.

Arartekoak foru-administrazio eskudunei gogorarazi die **ofizios bultzatu behar dituztela baso-suteak ikuskatzeko neurriak eta ikertzeko eginbideak**, eta suteak ikuskatzeaz arduratzen den basozaintzak **berariazko prestakuntza eta baliabide material** nahikoak izan behar dituela.

Orobat, Arartekoak gomendio orokor horretan adierazi du foru-administrazioek **zigortzeko ahala** erabili behar dutela, suteak ingurumenean **sortutako kalteak konpondu** behar dituztela eta **Ministerio Fiskalari bidali behar dizkiotela** baso-suteei buruzko **espedienteak**.

3. Arartekoaren udako ikastaroa: “Herritarrengandik hurbilago egongo den administrazioantzez aurrera egiteko tresnak”



EHUren XL. edizioako uda ikastaroen barruan, Arartekoak ikastaro bat antolatu zuen irailaren 16an eta 17an, izenburu honekin: *“Herritarrengandik hurbilago egongo den administrazioantzez aurrera egiteko tresnak”*. Ikastaro hori modalitate hibridoan egin zen, aurrez aurre eta linean.

Administrazio publikoak erabateko zentzua lortzen du herritarrei egiten dien zerbitzuan. Horregatik, Sektore Publikoko Araubide Juridikoari buruzko urriaren 1eko 40/2015 Legeak, 3. artikuluan, honako hauek ezartzen ditu beren jardueran bete beharreko printzipioen artean: herritarrei zerbitzu eraginkorra egitea, sinpletasuna, argitasuna eta pertsonetikiko hurbiltasuna, edo administrazio publikoen arteko lankidetzak, laguntza eta koordinazioa.

Horregatik, ezinbestekoak dira zerbitzu publikora bideratutako kudeaketa, informazio argia eta gardena, bide desberdinen bitartez emana eta pertsonen bereizgarrietara egokitua.

Administrazioaren eta gizartearen beraren digitalizazioa esponentzialki ari da aurrera egiten, eta are gehiago egingo du datozen hilabeteetan, COVID-19ari aurre egiteko onartutako neurrien ondorioz eta Europar Batasunak Europarako Suspertze Planean berreraikitze onartu dituen funtsak aplikatzearen ondorioz, azken horrek trantsizio ekologikoan eta digitalean inbertitzen lagunduko baitu. Horretarako, berriro egin behar dira administrazioak berak eta beraien lan-prozesuak, inor baztertuko ez duen zerbitzu azkarra, eraginkorra eta enpatikoa egiteko eta pertsona batzuen arrakala digitala gainditzeko neurriak hartzeko, izan ere, pertsona horiek, arrazoi ekonomikoak edo gaitasunezkoak direla medio, ezin dituzte bitarteko horiek eskuratu. Horrela, bazterketa digitala eta horren ondorioak saihestuko dira.

Egiaz, COVID-19aren krisiak agerian jarri du, dudarik gabe, bitarteko telematikoen protagonismoa eta horien garrantzia itxialdi orokorrean, baina administrazio publikoek aldi honetan izan dituen disfunczioak ere nabarmendu ditu.

Ikastaroaren lehen bi saioetan, gai hau hausnartu zen: administrazio publikoek zer ekintza abiarazi edo indartu behar dituzten beraiengana jo behar edo nahi duten herritarrengandik hurbilago egoteko. Era berean, gardentasuna, informazioa eta herritarrei komunikazio argia eskaintzeko beharrezkoak diren neurrietan sakondu zen, administrazioen eta administratuen arteko harremanak eta komunikazio ona ahalbidetzeko.

Lehendabiziko ponentzietan, Carles Ramió eta Rafael Jiménez Asensio katedradunen eskutik, batez ere ezagutzera eman zen administrazio publikoak nola erantzun dien herritarren beharrei COVID-19aren izurri-aldian; era berean, administrazio publikoak eraldaketa digitala egiteko hasi duen bidea aztertu zen, eta horrek herritarren eskubideetan izan dezakeen eragina.

Lehen mahai-ingurua administrazio digitaleko hainbat esperientzia ezagutzera bideratu zen. Horrela ezagutu ahal izan ziren Estoniako digitalizazioa, Linnar Viik adituaren eskutik; Eusko Jaurjaritzaren Gobernantza Publiko eta Autogobernuko Sailak bultzatutako ekimenak, Javier Bikandi Herritarrentzako Arretarako eta Zerbitzu Digitaleko zuzendariak aurkeztuta; eta sistema judizialetan adimen artifiziala aplikatzea, Iñaki Vicuña Dokumentazio Judizialaren Zentroko zuzendariak azalduta

Bigarren mahai-inguruan, Eva Domaika kazetariak zuzendutakoan, gai hau landu zen: gardentasuna administrazio publikoetan, herritarren konfiantza izateko oinarri gisa. Zenbait ikuspuntu azaldu ziren, guztiak elkarren osagarri, honako hauen esku-hartzei esker: Joaquín Meseguer. Gaztela eta Leongo Juntako Gardentasuneko zuzendari nagusia; Elisa de la Nuez, Estatuko abokatua eta Hay Derecho fundazio-ko idazkari nagusia; Elisabet Samarra i Gallego, Informazio Publikoa Eskuratzeko Eskubidea Bermatzeko Batzordeko presidentea; eta Miguel Ángel Blanes, Valentziako Erkidego-ko Síndic de Greugeseko teknikari juridikoa.

Hirugarren mahai-ingurua Aitor Guenaga kazetariak moderatu zuen eta administrazioa herritarrei hurbiltzeko egon daitezkeen tresnak aztertu ziren bertan: hizkuntza eta komunikazioa hobetzea. Ezagutzera eman ziren Herbehereetako Herriaren Defendatzailean egindako jarduerak, Reinier van Zutphen bertako Ombudsmanaren eskutik; Speyerreko Administrazio Komunikazioko Institutuko esperientzia, Burkhard Margiesek aurkeztuta; eta Euskadiko Irakurketa Errazeko estrategiak eta proiektuak, Blanca Mata bertako arduradunarekin, eta Prodigioso Volcánekooak, Mario Tascón bertako zuzendariarekin.

Hizlarien inplikazioa eta maila handia izan zen, eta jende askok hartu zuen parte, aurrez aurre eta birtualki; horregatik, ikastaroaren balorazioa oso positiboa izan zen Ararteko erakundearentzat.

4. Beste jarduerak batzuk *Arartekoak giza eskubideen aldarrikapen unibertsala ospatu zuen. Régis Brillaten hitzaldia, Europako Gutun Sozialerako Europako Kontseiluko idazkari exekutiboa baita*



Abenduaren 10ean Giza Eskubideen Aldarrikapen Unibertsalaren urtemuga ospatzen zela eta, Arartekoak Bilbon hitzaldi bat ematera gonbidatu zuen Régis Brillat, Europako Gutun Sozialerako Europako Kontseiluko idazkari exekutiboa.

Ekitaldia abenduaren 15ean (asteazkena) burutu zen, Bizkai-ko Abokatuen Elkargoan. Arartekoak antolatu zuen, Bizkaiko Abokatuen Elkargo Ohoretsuarekin eta Euskal Herriko Auzitegi Nagusiarekin elkarlanean.

Régis Brillaten hitzaldiaren aurretik, Manuel Lezertua arartekoak, Maite Morillo Bizkaiko Abokatuen Elkargoko dekanordeak eta Iñaki Subijana Euskal Herriko Auzitegi Nagusiko presidentea esku hartu zuten. Moderatzaile-lanak egin zituen Garbiñe Biurrunek, Euskal Herriko Auzitegi Nagusiko Lan alorreko Salako presidentea.

Europako Gutun Sozial Berrikusia lan eta gizarte arloetako giza eskubideen nazioarteko itunik osoena da, eta joan den uztailan jarri zen indarrean Estatuan, berretsia izan ondoren.

Gutuna berrikustean, eskubide sozial berriak erantsi dira, hala nola lanetik justifikaziorik gabe egotzia ez izateko eskubidea, kalte-ordain egokia jasotzekoa, gizarte-bazterketaren kontra babestua izatekoa edo etxebizitza izateko eskubidea.

Gutunean printzipio orokor bat ere ezartzen da diskriminaziorik ez jasateko, emakumeen eta gizonen arteko tratu-berdintasuna izateko eta lanean sexu-jazarpena prebentzeko. Gainera, hobeto babesten ditu desgaituak.





V.
kapitulua

Gizartearekiko harremanak eta

erakundeen arteko lankidetzarako jarduerak

V. kapitulua

GIZARTEAREKIKO HARREMANAK ETA ERAKUNDEEN ARTEKO LANKIDETZARAKO JARDUERAK

1. Gizarte erakundeekiko harremanak

Gobernuz kanpoko erakundeak eta antolatutako gizarte zibila, Arartekoaren ustez, euskal gizartearen arazoan begiak eta belarriak dira. Haien informazioari esker, Arartekoak ofiziozko jarduerak hasten ditu eta politika publikoen ebaluazio egokiagoa egiten du. Horregatik, erakunde honek beti nabarmendu izan du erakunde horiek eta boluntarioek modu konprometituan eta eskuzabaltasunez egiten duten lan baliotsua.

Esku-hartze sozialeko hirugarren sektorea, une honetan, Euskadin pertsonen eskubideen gizarte sistemaren bideragarritasunaren zutabeetako bat da. Orain bizi dugun krisialdi ekonomiko eta sozialean inoiz baino argiago ikusten dugu zein garrantzitsua den haien lana. Era berean, inoiz baino babes publiko handiagoa behar dute haiek beren baliabide ekonomikoei eusteko, horiei esker esku hartzen baitute gizartean. Bidezkoa da hori aitortzea eta gizartearen eta erakundeen aurrean hala aldarrikatzea. Gizarteak eta erakundeek laguntza eman behar diete egunetik egunera eta trukean ezer eskatu gabe beren lanarekin gizartearen eta baztertuen edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonen arazorik larrienak beren gordintasun osoan ager daitezen galarazten dutenei. Bazterketa gero eta zifra kezagarriagoak lortzen ari da, eta gizarte-baliabiderik sekula jaso ez zuten pertsona askori eragiten ari zaie pixkanaka; horrela, eraldatzen ari da krisialdia piztu arte zegoen profila, hau da, pobrezia handian zeuden pertsonena.

Arartekoa pertsonak eta pertsonentzat pentsatutako erakundea da, euskal administrazioak kontrolatzeko eginkizuna betetzen baitu, herritarrek azaldutako arazoan araberako. Horren ondorioz, Arartekoak hiru planotan dihardu:

- Salatutako administrazioak indarreko legeriaren arabera jardun duen egiaztatzen du.
- Administrazioetan jardunbide egokia bultzatzen du, herritarren eskubideei hobeto kasu egiteko, eta tratu hobe eta eraginkorragoa emateko.
- Kasuetan bitartekari lana egiten du. Izan ere, askotan, administrazioak zuzen jokatu duen arren, gure esku-hartzearekin, hurbileko tratua emanez, errealitatearen edo aztertzen ari den kasu zehatzaren ikuspegi ezberdina eskainiz edo araua modu malguagoan interpretatuz, pertsonen arazo zehatzak konpondu ahal izaten dira, edota berdintasunik gabeko, babesik gabeko eta bidegabeko egoerak eragozten dira.

Eginkizun horiek bete eta lortu nahi diren helburuak lortu ahal izateko, gizarte-elkarteak ezinbesteko lankideak dira. Horregatik sustatzen dugu horiekin harreman jarraitua izatea.

2021. urtean erakundearekin bilerak egin dituzten elkarteak eta taldeak

2021. urtea COVID-19ak markatu du, bere adierazpen guztietan. Horrek zuzenean eragin du gizarte erakundeekin izaten ditugun bileren maiztasunean, segurtasun neurriek ezarritako baldintzengatik. Nolanahi ere, ez dira eten lankidetzaren harremanak, inoiz baino beharrezkoagoak baitira, izurritearen ondorioek bereziki kaltetu dituen pertsonentzat konponbideak bilatzeko. Ararteko erakundeak erabili dituen baliabideei esker, bilera birtual dezente egin dira eta horietan denoi ardura zaizkigun arazoak edo ekimenak jorratu dira.

Horregatik, 2021ean ere, Arartekoak gizarte eragileekiko harremana zaintzen jarraitu du bere ohiko jardunean. Batez ere,

egoera txarrean dauden pertsonen laguntzeko edo askotariko gizarte arazoak konpontzeko lanean aritzen diren elkarte, erakunde eta taldeekin: giza eskubideen aldeko taldeak, atzerritarrei, presoei edo baztertuta daudenei laguntzekoak, etxegabeen laguntzekoak eta abar.

Urte hauetako eskarmentuak erakutsi digu, egiaz, erakunde eta talde ugari funtsezko bitartekari-lana egin dezaketela gure gizarte sektore baztertuen edo oso ahulen eta Arartekoa bezalako erakundeen artean; hala, beren eskubideen eta gatazkak konpontzeko bideen jakitunago egin ditzakete, beren aldarrikapenak adierazteko laguntza eman, administrazioei herritarrentzako zerbitzu arduratsua eman dezaten eskatu, eta, modu horretan, erakundeetan konfiantza handiagoa izateko eta gizarte kohesio handiagoa ahalbidetu.

Hala, 2021. urtean barrena, Arartekoak lankidetzeta-harreman estuak edo ez hain estuak izan ditu honako elkarte, erakunde eta gizarte talde hauekin, batzuetan aurrez aurre eta beste batzuetan telematikoki:

- ADAP. Presoei laguntzeko elkarte
- ADSIS-Bestalde. Adsis Fundazioa
- AGIJUPENS. Erretiratu eta pentsiodunen gizarte zentroen Gipuzkoako elkarte
- AGINTZARI. Gizarte ekimeneko kooperatiba
- AJPD-DEPE Asociación Jubilados y Pensionistas por la Democracia de Bilbao y Bizkaia
- Ancora elkarte, Donostia hiriko kultur ondarea babestu eta defendatzeko
- Arabako hiesaren kontrako batzordea
- Arabako SEADen Lagunen Elkarte
- ARGILAN. Bazterkeriaren aurkako ESK-ko plataforma
- ARGITUZ. Giza eskubideen aldeko elkarte
- ARRATS. Baliabide sozial eta juridikoak
- Arteale fundazioa
- Asociación Paz y Dignidad. Defence for children international-Palestine
- ASPASI. Haurren kontrako sexu-abusua prebenitzeko eta sendatzeko elkarte
- Babesten taldea
- Berri Otxoak plataforma
- BIDESARI-KARTZELA PASTORALTZA
- Bizkaiko Abokatuen Elkargoa-JPT
- Consulting Asistencial (HZT Gasteiz Lantaldea)
- ETORKINTZA. Droga mendekotasuna prebenitzeko, drogaren mendekoei laguntzeko eta haiek gizarteratzeko fundazioa
- ETXERAT. Euskal preso politikoen senideak eta lagunak
- EuskoFederpen

- FEDEFES. Buru gaixotasuna duten pertsona eta senide elkarten Euskadiko Federazioa
- Gipuzkoako Abokatuen elkargoa-JPT
- Gipuzkoako Ostalaritza Elkarte
- Gizakia fundazioa
- Gurutze Gorria
- HARRESIAK APURTUZ. Etorrinei laguntzeko GKEen koordinakundea
- IRESGI. Gizarteratzeko eta Biktimologiako Euskal Erakundea
- IRSE-EBI. Euskadiko Birgizarteratze Institutua
- IZAN fundazioa
- Kaleratzeak stop desahucios
- Kartzela pastoral
- “Las Cuatro Torres” erretiratuen, pentsiodunen eta alargunen probintziako elkarte
- LOIOLAETXEA. Gizarteratzeko elkarte
- Long Covid Euskal Herria kaltetuen elkarte (ALCE)
- Motxiladun umeak
- NAGUSILAN
- SEISIDA. Sociedad Española Interdisciplinaria del SIDA
- SIDALAVA. HIESaren aurkako Arabako herritar batzordea
- SOS Arrazakeria Gipuzkoa
- SOS Kurkudi herritarren plataforma
- Unesco Etxea
- URGATZI (Laugune taldea)
- USOA. Arabako buru-gaixoen tutoretza fundazioa
- Why me?
- ZUBIKO ELKARTEA

Txosten honetako III. atalean, arreta publikoa behar duten taldeen arloetako ataletan, aipamen zabalagoak egin dira erakunde horiekiko lankidetzaz.

2. Herriaren defentsa-erakundeekin lotutako jarduerak

Ombudsmanaren Iberoamerikako Federazioaren (FIO) kongresua eta batzar orokorra: “Pandemia, administrazio ona eta giza eskubideak”



Inés Ibáñez de Maeztu arartekoaren ondokoak aurrez aurre parte hartu zuen FIOren sareen XXV. bileran, kongresuan eta batzar orokorrean: “Pandemia, administrazio ona eta giza eskubideak”. Dominikar Errepublikako Santo Domingon egin zen, azaroaren 24tik 26ra, herrialde horretako defentsa-erakundeak antolatuta.

FIO duela 20 urte sortu zen. Egun horietan, Iberoamerikako 22 herrialdeetako 100dik gora herri-defendatzaile (arartekoa barne), prokuradore, giza eskubideen batzorde nazional edo estataletako presidente elkartu zituen, lankidetzeta-foro bat egiteko, esperientziak trukatzeko eta Ombudsmanaren erakundea sustatu, zabaltzeko eta indartzeko. Federazio horren jardueren barruan, arartekoaren ondokoak hainbat bilera telematikotan parte hartu du 2021ean.

Horrela, aipatzekoa da parte hartu zuela, beste kudeaketa-jarduera batzuen artean, Emakumeen Defentsa-erakundearen Gaikako Sareen Topaketan. Han zenbait gai jorratu ziren, esate baterako, defentsa-erakundeen (nazional eta autonomiko) jardueren estrategia orokorra, baita defentsa-erakundeen arteko ezagupen-trukea, emakumeen eskubideak defendatzeko eta genero-indarkeriaren kontra borrokatzeko neurriak bultzatzeko asmoz.

Berrikuntza gisa, batzar horretan onartu zen Arartekoa eta Haur eta Nerabeentzako bere Bulegoa Haur eta Nerabeen Defentsa-erakundearen Sarean egongo zirela eta bertan parte aktiboki hartuko zutela. Erabaki horrek 2022. Urtetik aurrera izango du eragina.

3. Erakunde-adierazpenak

2021. urtean Arartekoak bost erakunde-adierazpen egin ditu. Horien bitartez, zenbait gairi buruz erakundeak duen iritzia ezagutarazten du. Gai horiek zerikusia izaten dute, oro har, politika publikoen ekintzak edo gizarte sentsibilizazioa behar dituzten talde edo pertsonen giza eskubideekin.

Bitartekaritzaren Europako eguna. 2021eko urtarrilaren 21a

Egun honetan, Arartekoari iruditzen zaio Europa osoan tresnak landu behar direla gizarteak justizia administrazioan parte hartu ahal izan dezan, judizio barruko eta judizioz kanpoko formulen bitartez. Formula horiek alderdien arteko elkarrizketa eta topaketak ahalbidetu eta bultzatuko dituzte, baita erkidegoak gatazkak konpontzen modu eraginkorrean parte hartzea ere.

Orobat, bitartekaritzako zerbitzu publikoak eragile juridikoei elkarlanean aritzeko bidea ezartzea komeni da, alderdien ezin besterenduzko eskubideen bermatzaileak baitira.

Arartekoak azpimarratu du bitartekaritzak gatazkan dauden alderdiei eta erkidegoari protagonismoa ematen diela edonolako arazoak konpontzeko orduan, eta horiek konpontzen laguntzen dutela, ez legez bakarrik, baizik eta baita moralki eta emozionalki.

Gatazkak konpontzen esku hartzen duen gure gizartean auzi ugari dagoenez gero, bitartekaritza landu behar da beste arlo batzuetan ere, esaterako, hezkuntza arloan, hainbat balio sustatzeko: herritarren aditzeko ahalmena, enpatia eta erantzukizuna. Hala, aurrera egin ahal izango da gizarte parte hartzaileago eta demokratikagoa lortzeko bidean, liskarrak modu baketsuan konpontzeko bideak erabiliz.

Emakumeen nazioarteko eguna. 2021eko martxoaren 8a

Arartekoaren ustez, **emakumeen eta gizonen benetako berdintasun eraginkorra ezin utzizko premisa da gizarte batek egiaz demokratikoki jardun dezan, funtsezkoa da giza eskubideak babesteko**, eta beharrezko oinarria herrialdeen ekonomia-aurrerapenerako eta lehiakortasunerako. Izurriak irakatsi digu emakumeek zaintzako lehen lerroan zenbat eman duten besteen alde, eta erakutsi digu dedikazio hori zein garrantzitsua den izurriaren eragina arintzeko. Arartekoak gizarte osoarekin partekatu nahi du gaur bere ikuspegi argi eta garbia: **zenbat eta genero-berdintasun handiagoa, orduan eta demokrazia sendoagoa, giza eskubideen babes hobea eta ongizate handiagoa herritar guztientzat**.

Legerian eta politikan aurrerapenak egin diren arren, tamalez, baita Euskadin ere, **desberdintasunek eta oztopoek** orain-

dik bizirik dira emakumeak gizaki gisa guztiz garatu ahal izateko, gizon-emakume guztiak berdin hartu eta balioetsiko lituzkeen gizarte batean: **indarkeria matxistak** egunero-ko egintzak izaten jarraitzen dute emakume gehiegirentzat; emakumeen eta gizonen arteko **arrakala ekonomiko** oraindik ere ageri da soldata eta pentsio desberdinetan, baita ere pobrezia feminizatzen duen aberastasun-banaketa bidegabean; erabaki politiko eta ekonomikoak hartzeko orduan, **emakumeen parte-hartzea** errealitate demografikoa irudikatetik urrun dago oraindik; **estereotipo matxistek** bere horretan jarraitzen dute, baita belaunaldi gazteen artean ere; eta **emakumeen gorputzak** erraz erasotzen dituzte oraindik ere, objektu soiltzat merkaturatzen eta instrumentalizatzen dira...

Ingurumenaren munduko eguna. 2021eko ekainaren 5a

Oraingoan, aukeratu den goiburua ("berrirudikatu, berreskuratu, lehengoratu") Nazio Batuen hamarkada baten hasiera adierazten du, zeinean lan egingo baita kontinente eta ozeano guztietan ekosistemen narriadura lehengoratzeko. Horrela, pobrezia desagerrarazi nahi da, klima-aldaketaren kontra borrokatu, eta espezieen desagertze masiboari aurrea hartu.

Gure ekosistemak babestu eta lehengoratzeko lan horretan, Arartekoak nabarmendu nahi du zer-nolako balioa duen herritarrak, banaka edo elkarte bidez, ingurumen arloan egiten ari diren kontzientziario- eta salaketa-lanak. Herritarren eginkizun hori bermatzeko asmoz, Arartekoak euskal administrazio publikoei eskatu die bizkor eta modu egokian susta eta berma dezatela [ingurumen arloko informazioa jasotzeko eskubidea](#), baita [ingurumen-gaietan parte hartzeko eskubidea ere](#). Horretarako, erakunde honek [euskal botere publikoei adierazi die](#) interesgarria izango litzatekeela ingurumen-eskubidearen urratzeak salatzen laguntzen duten pertsonari esker on handiagoa erakustea, interes publikoa babesten lan gogorragia egiten dutelako.

Europaren eguna. 2021eko maiatzaren 9a

Aurten, Arartekoari garrantzitsua iruditu zaio ospakizuna gazteei eskaintzea.

Mutiko, neskato, nerabe eta gazteak dira Euskadiren eta Europaren etorkizuna. Hori hala izan arren, aurten izurriak erakutsi digu beraien ahotsak gutxiegi entzuten direla. Biztanleria osoak nozitu ditu izurriaren ondorioak, baina modu desberdinean eragin dio pertsona bakoitzari eta talde bakoitzari, beren ezaugarrien arabera. Mutiko, neskato, nerabe eta gazteek mugatua ikusi dute hezkuntzarako, aisiarako eta jolaserako sarbidea; uko egin behar izan diete gizarteko eta familiako harremanei, askotan zapuztuta ikusi dituzte beraien ikasketa-proiektuak, prestakuntzakoak, bidaiatzekoak, nahiz eta, horiei esker, gaztaroari uztarturik doan esploratzeko eta ezagutzeko gogo berezia garatu ahal izango zuten; zenbaitetan, gabezia materialaren eta indarkeriaren egoera are larriagoak pairatu dituzte.

Justizia errestituatiboaren munduko astea. 2021eko azaroak 21-28

Aurtengo goiburua hauxe izan da: *Protect and empower the person harmed* (Babestu eta ahalundu pertsona kaltetua).

Arartekoak bere erakunde-adierazpenean nabarmendu zuen justizia errestituatiboari esker, aktibo sozial gisa gizartera daitezkeela erasotzaile edo biktimagilea eta edonolako delituak edo gatatzak kaltetutako pertsona edo biktima, eta horiek onera egin dezaten konprometitzen duela gizartea.

Justizia errestituatiboak hainbat balio sustatzen ditu, are beharrezkoagoak pandemia-garaian, esate baterako, elkarrizketa, parte-hartzea, justizia, egia, elkartasuna, gizon-emakumeen duintasuna eta erantzukizuna.

Orobat, Arartekoak adierazi nahi du indarkeria terroristaren zartada pairatu duen gure gizarte honetan, justizia errestituatiboak beste aukera bat izan behar duela berori baliatu nahi duten biktimetzat, eta, orobat, horren ondorioz, indarkeria erabili dutenek berek erabat deslegitimatzen dutela indarkeriaren erabilera; beraz, bake-lezio bat da gizarte osoarentzat. Horregatik, Arartekoaren iritziz, justizia errestituatiboa bultzatzea balioetsua izan daiteke Euskadin hain beharrezkoak diren memoria- eta bizikidetz-politiketarako, bereziki gazteen belaunaldi berrientzat, kontakizun partekatatu bat eraikiz berma dadin aurrerantzean ez direla justifikatuko, ez egingo ere, horrelako krimen gaitzesgarriak.

4. Beste jarduera batzuk

Arartekoaren eta haren ondokoaren jarduerarik esanguratsuenak, hitzaldiak emateari dagokionez, eta administrazioek eta gizarte erakundeek antolatutako ekitaldietan parte hartzeari dagokionez

Baloreak eta giza eskubideak sustatzeko lanean, Ararteko erakundeak jarduera ugari gauzatzen ditu urte osoan zehar, adibidez, gizarte-erakundeek antolatutako ekitaldietan parte hartzen du, giza eskubideekin lotutako gaien inguruko foroetan hitzaldiak egiten ditu, erakundearen helburuekin estuki lotuta dauden ekitaldi instituzionaletan esku hartzen du, etab.

Jarduera horien guztien katalogoa [web orrian dagokion atalean](#) kontsulta daiteke.

Aurten, 2020an bezalaxe, ekimen horietan zuzenean eragin du izurriteak sortutako egoerak. Horren ondorioz, murriztu egin dira edo bertan behera utzi dira ekitaldi eta jarduera publikoak. Aitzitik, ugaritu egin dira Ararteko erakundearen kide guztien bilera birtualak eta, beraz, baita arartekoarenak eta bere ondokoarenak ere.

Agerraldiak Eusko Legebiltzarrean

- Eusko Legebiltzarreko lehendakariari 2020ko txostena ematea. 2021-03-30.
- Gizarte Politika eta Gazteria Batzordea. 2021-05-10. Arartekoaren agerraldia, erakundeak egin duen “Familia-erreferenterik ez duten gazte migratzaileak Euskadin” azterlana aurkezteko.
- Erakunde, Gobernantza Publiko eta Segurtasun Batzordea. 2021-10-04. Arartekoaren agerraldia, Euskal Autonomia Erkidegoko kultu-leku edo -zentroi eta erlijio-aniztasunari buruzko lege-proiektua aztertzeke.
- Erakunde, Gobernantza Publiko eta Segurtasun Batzordea. 2021-11-15. Arartekoaren agerraldia, bere gomendio hau azaltzeko: Arartekoaren 4/2020 Gomendio Orokorra, 2020ko azaroaren 5ekoa. *Herritarrenganako arreta indartzeko beharra, administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideak baliatzean kalteak saihesteko eta bazterkeria digitalaren kontra borrokatzeko neurriak hartzeko larrialdi egoeretan, COVID-19aren pandemiaren ondoriozko egoeretan, besteak beste.*
- Kultura, Euskara eta Kirol Batzordea. 2021-11-19. Arartekoaren ondokoaren agerraldia, Euskadiko jarduera fisikoaren eta kirolaren lege-proiektuari buruz duen iritzia emateko.

Jarraian, **Manuel Lezertua arartekoak burututako jarduerak batzuen berri ematen da**, txosten honetako VI. atalean (giza eskubideak sustatzeko egindako jarduerak, nazioarte mailan) eta IV. atalean aipatutakoak osatzeko:

Arartekoaren esku-hartzeak:

- “Pertsonak ardatz dituen euskal espetxe-eredua” jardunaldiaren irekiera. Espetxe sareak (ESEn) antolatua zuen, maiatzaren 28an, Villa Suso jauregian
- Arartekoak *Fundamental Rights Forum* delakoan parte hartu zuen. Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Agentziak (FRA) antolatu zuen, urriaren 11n, izenburu honekin: “An ombudsman perspective on migration in Europe” (Herriaren Defendatzailearen ikuspegia Europako migrazioaz).
- Mahai-inguru batean parte hartu zuen “Administrazio hizkeraren egoerari buruzko bigarren azterketa”n. Prodigioso Volcán-ek antolatu zuen, online, azaroaren 11n.
- Hizlari gisa parte hartu zuen “Gorrotu-delituak: gaiaren egungo egoera” jardunaldian. EHUk antolatu zuen, azaroaren 19an, Bizkaia Aretoan.
- Arartekoak “Etika poliziala”ri buruzko ikastaro bat eman zuen Arkauteko akademian, Ertzaintzako komisarioak mailaz igotzeko prozesuko kideei, azaroaren 25ean.

Ekitaldietara joatea:

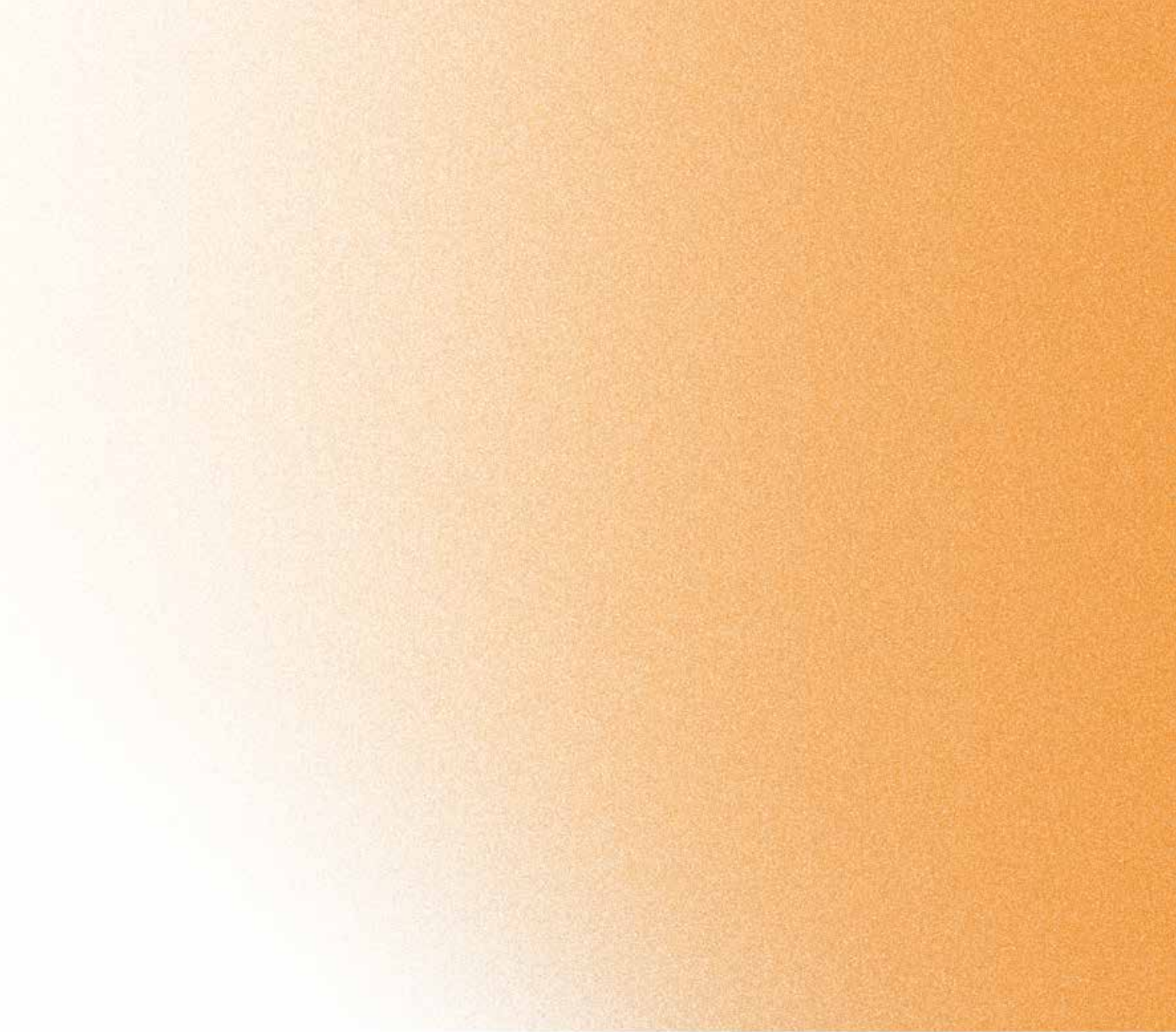
- Emakunde sarien banaketa. Lehendakaritza. 2021-04-19.
- Euskal Autonomia Erkidegoko Auzitegi Nagusiko presidentearen kargu-hartzea. Bilbo. 2021-04-29.
- Ekitaldia Eusko Legebiltzarrean, #ExijimosLaGualdad-Trans kanpainaren barruan. 2021-06-01.
- Terrorismoaren biktimak oroitzeko eta aitortzeko eta dominak jartzeko ekitaldia, VITEPAZ elkarteak antolatua. 2021-06-08.
- Espainiako abokatutzaren elkargoetako gobernu batzordeen VIII. Jardunaldien inaugurazioan parte hartzea, irailaren 8an, Bilbon.
- COVID-19aren biktima guztiei agur soziala eta instituzionala emateko ekitaldia, Lehendakaritzak irailaren 21ean antolatua. Gasteiz.
- EHUren Uda Ikastaroen 40 edizioak ospatzeko ekitaldia. Miramar Jauregia. 2021-10-06.
- Urte judizialaren irekiera. Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusia. Bilbo. 2021-10-20.
- Euroeskualdearen 2021-2027 Plan Estrategikoaren aurkezpen publikoa. Miramar Jauregia. 2021-10-27.

Inés Ibáñez de Maeztu Izaguirre arartekoaren ondokoak egindako jarduerak, 2021eko martxoaren 16an Eusko Legebiltzarrean **kargua hartu** ondoren. Jarduera horiek ez dira agertzen txosteneko beste atal batzuetan:

- Bizitegi elkartearen 40. urteurreneko ekitaldira joatea. Elkarte horrek gizartean baztertuta daudenen alde egiten du lan. BBK aretoa. Bilbo. 2021-03-23.
- *Historia y Memoria del terrorismo en el País Vasco* liburuen lehen liburukia aurkezteko ekitaldira joatea. Terrorismoaren Biktimen Oroimenerako Zentroa. Gasteiz. 2021-03-24.
- Ekitaldi honetara joatea: “Encuentros SER Euskadi: El futuro del empleo en Euskadi. Una estrategia clave para la recuperación económica y del mercado laboral vasco”. Bilbo. 2021-04-14.
- *BM30 Topaketak* zikloa, udalerrri metropolitarrak izurriaren kontra dituzten erroinei buruz, Txorierriko alkateekin. Online. 2021-04-15.
- Educo-ren txosten honen online aurkezpen-ekitaldian parte hartzea: ¿Cómo podemos vivir mejor juntas? Impacto del Aprendizaje Servicio en la prevención de la violencia. Online. 2021-04-20.
- Mahai-ingurua: “Medidas COVID-19 y desigualdades de género. Un repaso de la pandemia con ojos de mujer”. Online. 2021-04-20.
- Giza Eskubideen 18. Zinemaldiaren inaugurazioa. Victoria Eugenia antzokia. Donostia. 2021-04-23.

- Nazio Batuetako Populazioaren Funtsak Eusko Legebiltzarrari honako txosten hau aurkeztea, 2021eko munduko populazioaren egoeraz: *Mi cuerpo me pertenece: reclamar el derecho a la autonomía y la autodeterminación*. Gasteiz. 2021-04-23.
- “Vidas Menores” filmaren proiektoria eta ondorengo solasaldira joatea. Victoria Eugenia antzokia. Donostia. 2021-04-24.
- “Beijing+25etik berdintasunaren aldeko eta indarkeria matxistaren aurkako itun sozial eta herritarrera” izenburuko ekitaldira joatea. Emakunde. Artxibo Historikoa. Bilbo. 2021-04-26.
- “Observación General 25” aurkezteko ekitaldian parte hartzea. Hori NBEko Haurren Eskubideen Batzordeak onartu zuen, ingurune digitalari buruz. Online. 2021-04-27.
- “Aita Mari” dokumentalaren estreinaldira joatea. Victoria Eugenia antzokia. Donostia. 2021-04-28.
- Ombudsmanaren Iberoamerikako Federazioko (FIO) Haur eta Nerabeen Sareko Taldearen bilera. Online. 2021-04-28.
- Euskal Autonomia Erkidegoko Auzitegi Nagusiko presidentea karguaz jabetzeko ekitaldira joatea. Online. 2021-04-29.
- “Silencio roto” filmaren proiektoria eta ondorengo solasaldira joatea. Victoria Eugenia antzokia. Donostia. 2021-04-29.
- Giza Eskubideen 18. Zinemaldiaren bukaerara eta sariak emateko ekitaldira joatea. Victoria Eugenia antzokia. Donostia. 2021-04-30.
- “FEMINISMOA ETA POLITIKA. Genero-ikuspegia politikarekin nola uztartu” ekitaldian parte hartzea. Sabino Arana Fundazioa. Online. 2021-05-05.
- Radio Bilbao Bikaintasunaren Sarien 5. ediziora joatea. Arriaga antzokia. Bilbo. 2021-05-10.
- “Emakumeei eta lidergoari buruzko jardunbide egoiak” webinarra. Online. 2021-05-19.
- “25 urteko babeslekua Euskadin” solasaldia. CEAR-Euskadi. Online. 2021-05-19.
- “Ciudad cohesionada” solasaldia. San Telmo Museoa. Online. 2021-05-20.
- Anesvad VI. sariak emateko ekitaldia. Online. 2021-05-25.
- Q-epea VII. Biltzarrera joatea. Europa Biltzar Jauregia. Gasteiz. 2021-05-26.
- Euskadiko inkusioari buruzko I. Jardunaldira joatea. Bilbo. 2021-06-02.
- “Nacimiento y vida de la Corte Penal Internacional: balance de los 20 años de actividad” hitzaldia. Online. 2021-06-03.
- *El Terrorismo en España. De ETA al DAESH* liburuaren aurkezpenera joatea. Koldo Mitxelena. Donostia. 2021-06-08.
- Asistencia a la “XX. Gizartegunea. Bakardadea genero-ikuspegiarekin” ekitaldira joatea. Bilbo. 2021-06-10.
- *El movimiento de víctimas del terrorismo. Balance de una trayectoria* liburuaren aurkezpenera joatea. Fernando Buesa Fundazioa. Gasteiz. 2021-06-10.
- 2021eko Enplegu Forora joatea. Gasteiz. 2021-06-16.
- Bizkaiko Foru Aldundiaren 2020-2023ko Enplegu Planaren aurkezpenera joatea. Iberdrola Dorrea. Bilbo. 2021-06-21.
- “Europako Suspertze Plana: erantzun federala krisiari” jardunaldia. Euskalduna jauregia, Bilbo. 2021-06-22.
- ‘Nola komunikatu emakumeen aurkako sexu-indarkeria kasuetan’ jardunaldi birtuala. Begira sarea. Online. 2021-06-30.
- *Historia y Memoria del Terrorismo en el País Vasco* liburuaren aurkezpenera joatea. Terrorismoaren Biktimen Oroimenerako Zentroa. Gasteiz. 2021-07-05.
- “Seguridad y delitos de odio contra el colectivo LGTBIQ: marco europeo, situación en España” solasaldia. Europako Batzordearen Espainiako Ordezkaritza. Online. 2021-07-06.
- 2020ko Ikerketako XXV. Euskadi Saria ematea. Online. 2021-07-09.
- *Jóvenes sin juventud* liburuaren aurkezpena. Donostia. 2021-07-15.
- EHUko 2021-2022 ikasturteari hasiera emateko ekitaldira joatea. Donostia. 2021-09-15.
- Henri Parotek eraildako terrorismo-biktimak eta terrorismoaren biktima guztiak oroitzeko omenaldia. Terrorismoaren Biktimen Elkarte. Donostia. 2021-09-18.
- Mesedeetako Andre Mariaren eguna oroitzeko ekitaldia. Arabako espetxea. 2021-09-24.
- *Fernando Buesa, una biografía política* liburuaren aurkezpena. Bilbo. 2021-09-28.
- III. Foro Juridikoa: “Gazteen Justizia, erreformatoretatik birgizarteratzera”. Tabakalera, Donostia. 2021-09-29.
- Bisita indarkeriaren biktimentzako baliabideen zentro berrira. Bizkaiko Foru Aldundia. Bilbo. 2021-10-08.
- “10 urte ETA gabe, Elkarbizitza eraikiz” ekitaldira joatea. Gogorak antolatua. Bilbo. 2021-10-19.
- Lourdes Pérezek *Déjame que te cuente. Memorias para el futuro en el décimo aniversario del final de ETA* liburuaren aurkezpena. Bilbo. 2021-10-20.
- Ondarearen Europako 2021eko Jardunaldia. Agiantza elkarte. Bilbo. 2021-10-22.
- COVITERen Nazioarteko XX. Sariak ematea. Donostia. 2021-10-23.
- UNEDeko 2021-2022 ikasturtearen hasiera-ekitaldira joatea. Gasteiz. 2021-10-26.

- Botere Judizialaren Kontseiluaren eta Arkitektoen Elkargoen Kontseilu Nagusiaren XIII. Jardunaldien inaugurazio-ekitaldira joatea. Bilbo. 2021-11-04.
- José María Lidón Corbí ETAK hildako magistratuaren omenez EAEko Auzitegi Nagusiak antolatutako ekitaldira joatea. Bilbo. 2021-11-05.
- Gasteizko Udaleko Udaltzaingoko lehen emakumeak omentzeko ekitaldira joatea. 2021-11-08.
- “Violencia vicaria, otra forma de violencia de género” jardunaldia. Kanarietako Parlamentua, Santa Cruz Tenerifekoa. 2021-11-11.
- Euskadiko ONCEren erakunde-ekitaldira joatea. Donostia. 2021-11-13.
- Eusko Jaurlaritzak antolatutako Enpleguaren IV. Kongresua. Gasteiz. 2021eko azaroaren 15a eta 16a.
- “‘Gogoz bizi’ – 10 urte pertsona ardatz duen arretan aurrerapenak egiten”, Matia Fundazioak antolatua. Donostia. 2021-11-18.
- “40 años de VIH/SIDA: Objetivo CERO discriminación” kanpainako ekintzetan parte hartzea. Gasteiz. 2021-12-01.
- “XII Jornadas de Intercambio y Sensibilización – El tercer sector social ante la diversidad funcional” izenburuko jardunaldietara joatea. Argia Fundazioak antolatu zituen. Bilbo. 2021-12-02.
- Desgaitasuna duten Pertsonen Nazioarteko Eguna ospatzea. Fekoor. Azkuna Zentroa, Bilbo. 2021-12-03.
- 2021eko Euskararen Nazioarteko Eguna ospatzeko ekitaldira joatea. Bilbo. 2021-12-03.
- Régis Brillat-en hitzaldira joatea. Brillat jauna Europako Gutun Sozialerako Europako Kontseiluko idazkari exekutibo ohia da eta honako izenburuko hitzaldia eman zuen: “La Carta Social Europea revisada y el Protocolo sobre reclamaciones colectivas: impacto potencial para España”. Bilbo. 2021-12-15.
- COVID-19ak emakume migratuengan duen eraginari buruzko ikerketa aurkezteko jardunaldira joatea. Bilbo. 2021-12-16.
- “Alzheimerra bihotzeko gaixotasun bat da” 2021eko EITB Maratoian parte hartzea. Bilbo. 2021-12-16.
- CEAR Euskadiren 25 urteak ospatzeko ekitaldira joatea. Bilbo. 2021-12-16.
- Osorik argitu gabeko kasuetan, ETaren terrorismoaren biktimen senideei memoria- eta aitorten-koadernoak emateko ekitaldira joatea. Bilbo. 2021-12-17.





VI.
kapitulua

Arartekoaren
jardueraren Europako eta
nazioarteko alderdia

VI. kapitulua

ARARTEKOAREN JARDUERAREN EUROPAKO ETA NAZIOARTEKO ALDERDIA

1. Arartekoak Europan eta nazioartean oihartzuna izateko kanpoko jarduera

Europako eta Nazioarteko Arazoen Bulegoaren bidez Arartekoak Europan eta nazioartean gauzatzen duen jarduera, 2020an bezala, 2021ean ere asko baldintzatu du pandemiak. Hala ere, formatu telematikoei esker egindako egokitzapenarekin, Arartekoa kide den nazioarteko sareentzat garrantzitsuak diren ekitaldietan eta beste erakunde batzuek giza eskubideen arloan antolatu dituztenetan parte hartu du.

1.1. Nazioarteko sareetan parte hartzea

Arartekoa partaide den sareen jarduera mantendu egin zen 2021ean. Hala, Arartekoak modu aktiboan parte hartu zuen lau urtean behin antolatzen den [Ombudsmanen Nazioarteko Institutuaren](#) (IIO) [Munduko Batzarrean](#). Arartekoaren partaidetza nabarmena izan zen, izan ere, mahai-inguruetako batean parte hartu zuen. Bertan, [Lagundu gabeko haur eta nerabe atzerritarrak babesteko zerbitzuak Europan](#) izeneko txostena aurkeztu zen Greziako eta Herbehereetako Herriaren Defendatzaileekin batera. Txosten hori 2020an bukatu zen eta aurten euskarara eta gaztelaniara itzuli da eta autonomia erkidegoetan eta estatuan eskudunak diren hainbat instituzio eta erakundetan banatzen saiatu gara. IIOren esparruan, Arartekoak Erresuma Batuko Parliamentary and Health Service Ombudsmanek IIOren babesletzarekin antolatu zuen [mintegi](#) batean parte hartu zuen. Mintegiaren gaia herriaren defendatzaileen garapen instituzionala eta profesionala zen, eta helburua zen erakunde horiek beraien funtzioak betetzeko modu profesionalago batean jarduteko ikuspegiak, praktikak eta lan-metodoak aztertzea eta bateratzea.

Ohiko parte-hartzea mantendu zen baita ere [Umeak Babesteko Europako Sarean](#) (ENOC, ingelesezko siglak). Sare horrek 2021ean egindako lanean aztertu zituen COVID-19aren pandemian umeen eta nerabeen eskubideen inguruan bildutako esperientziatik atera daitezkeen irakaspenak. Arartekoak kanpoko adituek ENOCeko kide diren herrialdeetan pandemiari eta umeen eskubideei buruz egindako ikerketa-lana diseinatu eta berrikusi zuen taldean parte hartu zuen. [Azterlan hori](#) ondoren izenburu honekin onetsi zen deklarazioaren oinarria izan zen: [“COVID-19: Learning for the future”](#). [Arartekoko Haur eta Nerabeen Kontseiluak](#) ENOC sareko gazteen partaidetza proiektuan, [ENYAn](#) (ingelesez, European Network of Young Advisors) parte hartu zuen aurten ere. Bileran telematikoa uztailean egin zuten, eta bertan, larrialdi-egoeretan haur eta nerabeen eskubideak babestu eta sustatzeko moduari buruzko gomendioak adostu zituzten. Azkenik, Arartekoko langileek Haurren Kontseiluaren ordezkarri batekin batera irailan [ENOC sarearen Batzar Nagusian](#) parte hartu zuten. Gainera, Arartekoak sarearen erakunde garapenean lan egin du, eta horretarako, sareko kide izatean bete beharreko balio eta estandarrei buruzko eztabaidetan parte hartu zuen eta kide berrien izen-emate eskariak ebaluatzen dituen lantaldean parte hartu zuen baita ere.

2021ean bereziki indartu zen [Europako Herriaren Defendatzaileak](#) zuzentzen duen [Herritarrak Babesteko Europako Sarearekin](#) (ENO, ingelesezko siglak) sortutako lankidetzaren. Lehenengo aldiz, Arartekoak Defendatzaileak hasitako [ikerketak paralelo](#) batean parte hartu zuen. Ikerketa paraleloak ofiziozko ikerketak dira, defendatzaileak sustatzen ditu eta beharrezkoa da estatu-kideen agintaritzen jarduna eta Europar Batasuneko erakundeena gainbegiratzea. Horretarako, Europako Defendatzaileak bere sareko parte diren nazio-mailako eta nazioz azpiko defendatzaileen lankidetzaren eskatu du, modu horretan, zuzenean informazioa eska ezin dakiekeen estatu-kideetako agintaritzen jardunari buruzko informazioa lortzeko. Europako Defendatzaileak otsailean erabaki zuen [nagusien eta desgaitasuna duten pertsonen zaintzaren ar-](#)

loko Europako funtsen erabilerari buruzko ikerketa paraleloa hastea. Zehazki, defendatzaileak ziurtatu nahi zuen funtsak pertsona horien autonomiarako eta bizi independenterako eskubidea sustatzeko erabiltzen direla, Europar Batasuna parte den [Desgaitasuna duten pertsonen eskubideei buruzko hitzarmenarekin](#) bat. Europako Defendatzaileak aztertzen zuen bitartean ea Europar Batasuna estatuei ematen dizkien funtsen erabilerari buruzko bere gainbegiratze-zereginak zuzen gauzatzen ari zen, sareko defendatzaileei eskatu zien jakinarazteko nagusien eta desgaitasuna duten pertsonen zaintzen joerei buruzko jurisdikzioen egoeren inguruko informazioa. Nagusiki jakin nahi zuten ea erakunde-eredua albo batera utzi eta zaintzen diren pertsonen autonomian, behar espezifikoetan eta nahietan gehiago oinarrituta dagoen beste bat ezartzen ari diren. Arartekoak Euskadiko egoerari buruzko informazioa eman zuen, eta horretarako, EAEko Gizarte Zerbitzuen I. Plan Estrategikoaren Ebaluazioaren datuak eta kexen eta txosten berezien arloan duen esperientzia azaldu zituen. Arartekoaren ekarpena asko baloratu zuen Europako Defendatzaileak, eta horregatik, esan zion informazio hori ikerketa paralelo horrekin lotuta [irailean antolatu zen mintegian](#) azaltzeko.

Aurten, Arartekoa ENO sareko beste mintegi batean ere egon zen. Horren gaia adimen artifiziala eta Europar Batasunak horri buruz proposatzen duen erregulazioa zen. Etorkizun hurbilean herritarren eskubideengan eragingo du agintaritza publikoek adimen artifiziala erabiltzeak, eta horregatik Arartekoak [Europako Kontseiluak](#) antolatu dituen beste bi mintegitan ere parte hartu du. Horien gaia, hain zuzen ere adimen artifiziala erabiltzeagatik [giza eskubideengan sortzen den eragina](#) eta [Europar arlo horretan dagoen lankidetzaren](#) izan zen. Horrekin lotuta, 2022an Europako Kontseiluak sortuko duen eta juridikoki loteslea izango den tresna bati buruzko lehenengo negoziazioak zehaztuko dira.

2021eko azaroan Dominikar Errepublikako Herriaren Defendatzaileak Santo Domingon antolatu zuen XXV. Ombudsmanen Federazio Iberoamerikarraren (FIO, gaztelaniazko siglak) Sareen Bilera, Kongresua eta Batzarra, izenburu honekin: *“Pandemia, administrazio ona eta giza eskubideak”*. Ekitaldi horretan egon zen Arartekoa, bere ondokoaren bitartez. FIOk egun horietan zehar 22 herrialdeetako nazio- eta eskualde-mailako 100 defendatzaile baino gehiago bildu zituen eta modu horretan, foro batean batu ziren Ombuds erakundearen arteko lankidetzaren bultzatzeko, esperientziak partekatzekeo, sustapenerako, hedapenerako eta indartzerako. Arartekoak urtean zehar jada parte hartu zuen federazioak eta sareek antolatutako askotariko gaiei buruzko jardueretan.

Hala ere, azpimarratu behar da batzar horretan parte-hartze aktiboa izan zuela Arartekoak Emakumeen Defendatzaileen Gaikako Sareen Topaketan. Bertan, alor horretan mundu-mailan ezarri beharreko estrategia eta defendatzaileen artean ezagutzak partekatzearen beharra jorratu ziren, modu horretan, emakumeen eskubideak defendatzeko eta genero-indarkeriaren aurka borrokatzeko neurriak sustatzeko. Gainera, FIOren urteko batzar horretan onetsi zen Arartekoa Haur eta Nerabeen Defendatzaileen Sarean sartuko zela bere Haur eta Nerabeen Bulegoaren bitartez. Arartekoa 2022an hasiko da sare horretako kide berri bezala parte hartzen.

1.2. Bestelako nazioarteko ekitaldietan parte hartzea

Arartekoa partaide den nazioarteko sareak albo batera utzita, Europar Batasunaren Oinarrizko Eskubideen Agentziaren [Oinarrizko Eskubideen Foroan](#) izandako esku-hartzea azpimarratu behar da. Foro hori hiru urtean behin antolatzen da eta bertan biltzen dira oinarrizko eskubideen arloan modu aktiboan jarduten duten eragile asko, besteak beste agintaritza publikoak, nazioarteko organismoak eta gizarte zibila. Foro horren xedea da hausnartzeko eta oinarrizko eskubideen arloan garapen berriak sustatzeko espazioa izatea. Arartekoak, [mahai-inguru batean](#), Greziako eta Herbehereetako defendatzaileekin batera, Europar inoren kargura ez dauden umei eta nerabeei zuzendutako laguntza-zerbitzuei buruzko bere txostena aurkeztu zuen. Foro horretan parte hartzean, erakundeak aukera izan zuen ikusgarritasun handia lortzeko oinarrizko eskubideen nazioarteko esparruan.

Urtean zehar, Arartekoak nazioarteko ekitaldietan izandako parte-hartzea askotariko intereseko gaietan izan da:

- Ingurumenaren eta klima-aldaketaren arloan, online egin ziren gai hauei buruzko mintegietan parte hartu zuen: [ingurumen osasuntsua izateko eskubidearen nazioarteko aitortpena](#) eta [erakundeek, herritarren defendatzaile gisa](#), klima-aldaketaren arintze eta egoitzapen arloko nazioarteko konpromisoak betetzean eta esparru horretan giza eskubideak babestean izan dezaketen papera.
- Arartekoaren jarduerarentzat garrantzitsuenak diren nazioarteko estandarren arloan eta eguneratuta mantentzeko helburuarekin, erakundeak [Europar Batasunaren Oinarrizko Eskubideen Gutunari](#) eta [Europako Gizarte Gutunari](#) buruzko mintegietan parte hartu zuen; hurrenez hurren, 20. eta 60. urteurrenei buruzkoak. Ekitaldi horiek antolatu zituzten hurrenez hurren Espainiako Europar Batasunaren Ordezkaritzak eta Europako Kontseiluak. Arartekoak Justizia Ministerioak estatu-mailako operadore juridikoentzat antolatu zuen EBren Oinarrizko Eskubideen Gutunari buruzko prestakuntza-saio batean parte hartu zuen baita ere. Europar Batasunaren Gizarte Gutunak eta Oinarrizko Eskubideen Gutunak Arartekoaren Nazioarteko Bulegoak aurten erakundeko langileentzat egin duen prestakuntza-jardura oinarri hartu dute, aurrerago azalduko den moduan.
- Erakundearen garapenaren eta etengabeko hobekuntzaren arloan, [Giza Eskubideen Erakunde Nazionalen Europako Sareak](#) (ENNHRI, ingelesezko siglak) online antolatu zuen [mintegi](#) batean parte hartu zuen Arartekoak. Mintegiaren gaia izan zen hauxe: [2021eko Europako Kontseiluko Ministro Batzordearen Gomen-dioa, giza eskubideen instituzio nazionalen garapen eta indartze eraginkorrei, urte anitzekoei eta independenteei buruzkoa](#). African Ombudsman Research Centerrek antolatu eta IIOk babestu zuen beste mintegi batean ere parte hartu zuen Arartekoak. Horren xedea izan zen [ofiziozko ikerketei buruzko praktika onak partekatzea](#).

- Azkenik, umeen eskubideen arloan, [Europako Kontseiluaren umeen partaidetzari buruzko gida berriaren](#) aurkezpenean egon ginen.

Aurten, Arartekoak lankidetzaharremanak ezartzeko ahalgina egin du baita ere estatu mailan lankidetzahaukera interesgarriak eskaintzen dituzten erakundeekin. Maiatzean bilera bat antolatu zen Arartekoko aholkularitza-langileekin eta [Solvit Bulegoarekin](#). Unitate hori Kanpo Arazoetako Ministerioan kokatuta dago eta Europar Batasuneko herritarrek zirkulazio librearen eskubidea egikaritzen dutenean estatuan aurki ditzaketen arazoetarako judizioz kanpoko irtenbideetan lan egiten du. Euskadi mugaz gaindiko lurraldea denez, Solvit Bulegoaren jarduketa-eremua eta -moduak zehaztasunez ezagutzea interesekotzat jo zen, baita ere bulegoaren aurrean aurkeztea, izan ere, erakunde biek jaso ditzakete bestearen eskumen edo interesekoak izan litezkeen kezak.

Bestalde, aurrerago azalduko den eta Arartekoak antolatu zuen webinar bat zela-eta, [Bizkaiko Europe Direct](#) zentroarekin harremanetan jarri ginen. Zentro hori estrategikotzat jotzeaz gain, erakundearen Nazioarteko Bulegoak jarraitortasuna emango dio etorkizunean, modu horretan, Europar Batasunarekin lotutako jarduerak mantentzeko eta indartzeko.

1.3. Kontsultetan parte hartzea

Hainbat nazioarteko organismoek kontsultak egin dituzte lan-planei buruz edo Arartekoaren lanaren proiektuei buruz. Arartekoak kontsulta horietako seiri idatzizko erantzunak bidali dizkio 2021ean:

- Bi Europar Batasunaren Oinarriko Eskubideen Agentziarentzat: bat bere 2023-2027 urte anitzeko esparruarentzat, eta beste bat, 2023rako bere lan-planaarentzat.
- Bat Europar Batasunarentzat estatu kideen eskubide-estatuari buruzko bere txostenaren esparruan.
- Bat Desgaitasuna duten Pertsonen Eskubideen Batzordearentzat, lanerako eskubideari buruzko ohar orokor bat sortzearen esparruan.
- Bat NBEren Errelatore Bereziarentzat etxebizitzarako eskubideari buruz, zehazki, etxebizitzak lortzeko diskriminazioaren inguruan.
- Bat Europako Kontseiluarentzat 2022-2027 urteetarako umeen eskubideen strategiari buruz. Parte hartzeko gonbidapena jaso zuen ENOC sarearen bidez.

1.4. Beste defendatzaile batzuei informazioa ematea

Parte hartzen duen nazioarteko sareen bidez, Arartekoak nazioarteko defendatzaileen informazio-eskariak jaso ditu. Azken horiek, beraien lanean informazioa jaso nahi dute legeriari edo beste jurisdikzio batzuen politika publikoei buruz edo beste herriaren defendatzaile batzuk arazo jakin batzuekiko gauzatzen dituzten jarduketari buruz. Erakundeak honako eskariei erantzun zien:

- IIOren idazkaritzaren bidez ekarpenak egin zitzaizkion jarrera zaila duten kexagileei buruzko Victoriako estatuko (Australia) Ombudsmanen praktika onen gidaren zirriborroari.
- ENOC sarearen bitartez Frantziako, Irlandako, Greziako, Ukrainiako eta Bosnia-Herzegovinako defendatzaileek egindako bost informazio-eskariari erantzun zitzaion.
- IIO sarearen bidez Luxenburgoko Herriaren Defendatzaileak egindako kontsulta bati erantzun zitzaion. Gaia inoren kargura ez dauden adingabe atzerritarren egoera eta familia-bateratzea zen.
- Europako Herriaren Defendatzaileari informazioa eman zitzaion beste [ikerketare paralelo baten esparruan](#), [Europar Batasuneko administrazio-langileei zuzendutako arrazoizko doikuntzei buruzkoa](#), bereziki COVID-19aren esparruan.

1.5. Erakundeen bisitetan parte hartzea

2021eko azaroan, Lankidetzarako Euskal Agentziak Arartekoari [Guatemalako Giza Eskubideen Prokuradorearen](#) bisita proposatu zion. Proposamenaren ondoren, erakunde bien arteko topaketa bat antolatu zen eta bertan, erakundeek zegozkien jurisdikzioetan giza eskubideei buruz duten ikuspegiak partekatu zituzten. Azkenean, [baterako prentsa-artikulu](#) bat sortzea erabaki zuten Emakumeen aurkako indarkeria deuseztatzeko Nazioarteko Eguna zela medio, eta euskal prentsan argitaratu zen azaroaren 25ean.

2. Barne-jarduera: Europako eta nazioarteko zuzenbidea erakundearen lanean integratzea

2021ean Arartekoak jarraitu egin du Europako eta nazioarteko zuzenbidea erakundearen hainbat lan-arlotan sartzeko, bereziki, aztertzeke jasotzen dituen gaien analisi juridikoan. Jarduera horiek guztiak 2020-2021 aldirako diseinatutako planaren barne daude. Plan horren xedea da Arartekoaren jarduera orokorrean sartzeko Europako eta nazioarteko ikuspegia, eta horren egikaritzean sakondu da 2021ean, alderdi berriak garatzeaz gain.

2.1. Aholkularitzari laguntza teknikoa ematea kexen ebazpenean Europako eta nazioarteko estandarrek sartzeko

Iaz bezala, erakundeko Europako eta Nazioarteko Arazoan Bulegoa izan da erakundearen analisi juridikoen jardueran Europako eta nazioarteko zuzenbidea eraginkorki sartzeko euskarria, eta ikuspegi hori ezarri da Arartekoak kexa-prozeduretan emandako ebazpenetan, bai aholkularitzak bai bulegoak berak hasitakoak.

Hala, gai batzuk analizatzean Europako eta nazioarteko ikuspegi juridikoa txertatu zaie kexa indibidualen prozeduretako 9 ebazpenetan edo informazio-eskarietan. Ekarpinak Europako Gizarte Gutunari eta Giza Eskubideen Europako Auzitegiak Lanbideren gizarte prestazioen inguruko gaietan duen jurisprudentziari, Europar Batasunaren ingurumen informazioa eskuratzeko sarbide-gaiei, Europar Batasuneko Justizia Auzitegiak lanaldi partzialeko kontratua duten langileek funtzio publikoko gai batean sufritzen duten diskriminazioari buruz duen jurisprudentziari eta diskriminazio-kasu posible batean 2000/43 Zuzentarauak dituen estandarrei buruzkoak izan dira.

Gainera, zazpi ebazpen-proiektuetan Arartekoaren Europako eta nazioarteko estandarrei buruzko doktrina sartu da, aurreko esku-hartzeak zirela-eta sortu zena. Horrek esan nahi du aholkularitza juridikoari Arartekoaren jardura juridikoan Europako eta nazioarteko zuzenbidearen zeharkakotasun eraginkorra lortzeko ematen zaion laguntzarekin, ohiko moduan kexen azterketan sartzeko ari dela, eta kexen azterketan modu progresiboan eta geroz eta gehiago ikuspegi hori gehitzen ari gara, izan ere, oso beharrezkoa da erakunde honetan jorratzen diren gaiak ebazteko. Kasu honetan, Arartekoaren doktrina orokorra berriz ere gizarte eta etxebizitza prestazioetan garrantzitsua den Europako Giza Eskubideen Auzitegiaren jurisprudentziari, EBko epe jakin bateko lanaren erregulazioari, administrazio oneko Europako estandarrei, nazioarteko zuzenbidea barne-zuzenbidean sartzeari eta autonomia-erkidegoetako administrazioek zuzenbide hori

aplikatzeko duten betebeharrari eta adingabeen interes gorenari buruzkoa zen.

Laburbilduz, Arartekoak bere jardura juridiko orokorrean Europako eta nazioarteko ikuspegia dagoela bermatzeko egindako lanaren adierazle dira 16 ebazpen eta informazio-eskariak.

Administrazioak gomendio horietariko batzuei emandako erantzunei dagokienez, oso gutxitan aipatzen dira Arartekoaren ebazpenetan sartutako nazioarteko zuzenbidearen argudioak, eta egiaz ez dira jorratzen. Horrek esan nahi du jarraitu egin behar dela euskal administrazio publikoak Europako eta nazioarteko zuzenbideko parametroak kontuan hartzeari buruz sentsibilizatzen, horrela, administrazio-jardura antolamendu juridikoaren menpe egon dadin oso-osorik.

2.2. Aholkularitzari eta beste unitateei kontsulta-mailan laguntzea

Kexa zehatzak ebaztearen jarduerari buruz aipatutakoaz haratago, garrantzitsua da baita ere azaltzea (2021ean Arartekoaren jardueran Europako eta nazioarteko zuzenbidearen zeharkakotasunean egindako aurrerapausoei dagokienez) erakundeko hainbat atal edo unitateek aholkularitza edo laguntza jaso dutela Europako eta nazioarteko estandarrek aplikatzearen arloan eta erakundera iristen ziren beste gai batzuetan baita ere:

- Atzerritarren Atalak aholkularitza eskatu zuen EBko estatu-kideen artean eta arlo zibilean lankidetzako judizialari buruzko gaien inguruan, zehazki, familiaren arloko epaietarako *exequat* beharrari buruz.
- Arartekoaren Legebiltzarreko agerraldi baterako, Hirigintza Atalak Arartekoko Nazioarteko Bulegoak sortutako irizpide bat erabili zuen baita ere, zehazki Giza Eskubideen Europako Auzitegiak erlijio-askatasunerako eskubideari buruz duen jurisprudentziaren ingurukoa.
- Gizarteratze Atalak ere ikuspegi horretatik laguntza juridikoa jaso zuen pertsona baten bizilekua "eraginkortzat" jotzeko Europako legeriaren eta jurisprudentziaren betekizunekin lotuta.
- Haurren Bulegoak ere Arartekoko Nazioarteko Bulegoak arlo zibilean nazioarteko lankidetzako judizialari buruz sortutako irizpideak oinarri hartu zituen.
- Horrez gain, lankidetzako estua sortu zen baita ere Arartekoko Nazioarteko Bulegoaren eta Segurtasun Atalaren artean eta batera sortu zituzten polizia-etikako nazioarteko estandarrei buruzko irizpide juridikoak, Arartekoak Ertzaintzaren akademian egin zuen agerraldi baten aurkezpenetarako.

2.3. Agiri-baliabideen bidez aholkularitzari laguntzea

Aurten agiri-baliabideak garatzen jarraitu du Arartekoak aholkularitza-langileei barnetik errazteko izapidetzen dituzten gaienezko halabeharrezkoak diren Europako eta nazioarteko zuzenbideko estandarrek kontsultatzea, ulertzea eta aplikatzea. Ikusirik agiri-baliabide horiek interes orokorrekoak izan daitezkeela, gaur egun aztertzen ari gara horietako batzuk jendearentzat eskuragarri jartzeko aukera.

- Nazioarteko Harremanen barne-liburutegiak agiri berriak jaso ditu baita ere. Europako eta/edo nazioarteko irizpide juridikoekin sortutako egitura izateaz gain, erakunde honetako atalekin bat datozen irizpide materialetan oinarrituta dago baita ere. Gaur egun, barne-sarbideko liburutegi honetan 1.000 agiri baino gehiago daude. Jendearentzako irekitzea ez da albo batera uzten, Arartekoaren webgunea berritzen de-nean.
- Jurisprudentzia-gainbegiraketa: 2021ean lau jurisprudentzia-gainbegiraketa egin dira (2020ko urritik abendura eta 2021eko urtarriletik maiatzera, apiriletik ekainera eta uztailetik irailera). Gainbegiraketa horiek Auzitegiek aurreko hiruhilekoan emandako epaien gaztelaniatzko laburpenak dira eta Arartekoarentzat garrantzitsuak diren lan-arloen arabera sailkatuta daude eta testu osoa irakurtzeko estekak dituzte. 2021ean guztira barne-base horretara sartu dira interes orokorrekoak izan daitezkeen 152 epaien iruzkin laburrak eta laburpenak, eta horregatik, webgune berrian sartzea aztertu da.
- Europako eta nazioarteko zuzenbidea sartzeari eta aplikatzeari buruzko gida: 2020an sortu zen gida hori eta bere helburua da erakundearen lan juridiko orokorraren euskarria izatea. 2021eko abuztuan eguneratu zen jurisprudentzia eta helburu gehiago gehitzeko.
- Diru-sarrerak bermatzeko errentari aplikatzekoak zaizkion nazioarteko estandarren eskuliburua: Kexak izapidetzean Europako eta nazioarteko zuzenbidea erabiltzea sustatzeko jarduketan artean azterketa bat egin da, aztertzen duena zein garrantzitsuak diren [Berrikusitako Europako Gizarte Gutunaren](#) 13. artikulua eta [Giza Eskubideen Europako Hitzarmenaren](#) 1. protokoloaren 1. artikulua askotan agertzen diren DSBEari buruzko askotariko kasuetarako. Bi artikuluei buruzko jurisprudentzia aztertzeaz gain, erabaki juridikoak egokitu zaizkio ondoren azalduko den azterketaren bidez identifikatutako kasuistikari.
- 2020an Europako eta nazioarteko zuzenbidea ebazpenetan aplikatzeari buruzko azterlan: Kexen ebazpenean Europako eta nazioarteko zuzenbidea aplikatzea indartzeko jarduketan artean, 2021 hasieran azterlan bat egin zen webgunean argitaratutako Arartekoaren 2020ko ebazpenetan egiten den aplikazioari buruz. Azterlan horri esker identifikatu dira zeintzuk diren Europako eta nazioarteko zuzenbidearen ikuspegi sartzeari gehien behar duten arlo materialak eta arazoak

eta zeintzuk izan litezkeen nazioarteko arau egokiak. Horrez gain, aurretik aipatutako eskuliburuarentzako abiapuntua ezarri da baita ere, eta bere emaitzekin antzeko eskuliburuak zuzendu litezke etorkizunean.

- Prestakuntza-baliabideak: kanpoko eta online prestakuntza-baliabide berriak sartu dira aholkularitzak erabiltzen duen dokumentazioko barne-plataforman. Gainera, Arartekoaren zerbitzuak erabiltzen dituztenentzat bereziki garrantzitsua delako, gaztelaniara itzuli da eta Arartekoko langile guztiei banatu zaie [IIO-ren "Best practice paper" agiria, jokaera zaila duten kexagileen tratamenduari buruzkoa](#). Gai horren inguruan prestakuntza berezia jaso behar dute erakunde honetako langile guztiek.

2.4. Aholkularitzaren prestakuntzari laguntzea

Jarduera juridikoa Europako eta nazioarteko estandarrekin lerrokatzeko helburu irmoa lortzeko, Arartekoak 2021ean are lan gehiago egin du barne-prestakuntzan Europako eta nazioarteko zuzenbidearen ikuspegitik. Aurretik aipatu den esparru estrategikoan jasotakoarekin jarraituz, aholkularitzak lau barne-prestakuntza saio egin zituen eta [Europar Batasunaren Oinarriko Eskubideen Gutunaren](#) sakondu zen. Gutun horren inguruan egin zen lehenengo sarrera prestakuntza-saioa 2020 bukaeran. Lehenengo bi prestakuntza-saioak otsailean eta ekainean izan ziren eta horietan EBren Oinarriko Eskubideen Gutunaren aplikazio-eremua zehaztu zen eta hirugarren saioan interpretazioko klausula orokorrak, barne-zuzenbidearekin eta bestelako nazioarteko hitzarmenekin dituen loturak eta eskubideen aplikazioa eta murrizketak (gutunaren 52. eta 53. artikulua) jorratu ziren.

Gainera, uztailean Espainian indarrean jarri zenez Berrikusitako Europako Gizarte Gutuna, aholkularitzari azaroan sarrerako prestakuntza-saioa eman zitzaion Europako Gizarte Gutunari buruz.

2.5. Txosten berezietan esku hartzea

Aurten eguneratu egin dira Europako eta nazioarteko estandarren inguruko inpaktu berezia duten kapituluak eta diskriminatzaileak ez diren politikei buruzko txosten berezi bat sortzen ari da gaur egun Arartekoa. Kapitulu horietan diskriminaziorik ezaren arloan eskudunak diren nazioarteko organismoen erabakiak errepasatzen dira eta ikuspegi berezia ezarri da Espainiako estatuaren inguruan egindako txostenetan. Horrez gain, atzerriko herritarren defendatzaileek diskriminazioaren aurka borrokatzeko ezartzen dituzten praktika on batzuk aukeratu dira.

Komunikazioaren arloko jarduketak

Herritarrak eta euskal administrazio publikoak pertsonen eskubideen defentsan aurrera egiteko nazioarteko eta Europako egoeraren garrantziaz sentsibilizatze helburuarekin, Arartekoak 2021ean komunikazio-lan handia egin du Europan eta nazioartean, eta lan hori, gainera, 2020an baino

dibertsifikatuagoa izan da. Nazioarteko Bulegoak 2021erako ezarri zuen jarduketa-planean aurreikusi moduan, komunikatzeko modu berriak aztertu dira eta iaz erabili zirenekin jarraitu da.

2.6. COVID-19aren pandemian nazioarteko estandarrei buruzko informazioa

Pandemiaren hasieran sortu zen [COVID-19ari buruzko nazioarteko agirien laburpenaren](#) xedea da erakunde interesdunei eta publikoari jakinaraztea zeintzuk diren pandemia giza eskubideen ikuspegitik jorratzeko nazioarteko estandarrik. Agiria bi aldiz eguneratu da 2021ean, urtarrilean eta irailean. Detektatu genuen agiri berrien fluxuaren jarraikortasuna moteltzen ari zela, eta horregatik, iaz baino eguneraketa gutxiago egin dira. Gaur-gaurkoz laburpenean 146 agiri eta baliabide daude, eta horietaz gain, [laburpenak](#) Europar Batasunaren Oinarrizko Eskubideen Agentziak argitaratutako zazpi gaikako txosten ere bai. Arartekoaren webgunean dago eskuragarri kontsultatu nahi duten pertsona edo erakunde guztientzat.

2.7. Egunerokotasun-oharrak

2021ean, Arartekoak giza eskubideen arloko nazioarteko egunerokotasunari buruzko informazioa eman du [27 ohar laburren](#) bitartez. Guztiak ere webgunean argitaratu ziren eta bereziki garrantzitsutzat jotzen genituen berriak argitaratu genituen oharrekin batera. Horietan, epaien edo giza eskubideen arloan eskudunak diren nazioarteko erakundeen erabakien berri eman da eta alor horretako garapen berriak ere azaldu dira. Gainera, intereseko txostenak edo espainiar estatuak giza eskubideen nazioarteko betebeharren betebehari buruzko txostenak argitaratu dira baita ere.

2.8. Adierazpen instituzionalak

Arartekoak [adierazpen instituzional](#) bat argitaratu zuen Europaren Egunean (maiatzaren 9an). Adierazpen horretan, gainera, nazioarteko erakundeek antolatutako ospakizun-jarduerari buruzko [informazioa eta estekak](#) jaso ziren, bereziki [Europako etorkizunari buruzko biltzarrenak](#), eta helburua zen herritarrak animatzea horietan parte hartzera eta horrela, Europako erakundeak hobeto ezagutzea.

2.9. Podcasta

2021eko komunikazio-berrikuntzetako bat izan da. Proiektua Arartekoaren Justizia atalarekin lankidetzan gauzatu zen martxoaren 24a zela-eta, hau da, Giza eskubideen urraketaren biktimen egia jakiteko eskubidearen nazioarteko eguna. Podcastean Justizia Atalaren arduradunak eta Arartekoak elkarrizketa bat izan zuten egia jakiteko eskubideari eta Euskadiko egoerarekin duen loturari buruz. [Podcasta](#) Arartekoaren webgunean jarri genuen:

2.10. Webinarra

Beste komunikazio-berrikuntza garrantzitsu bat izan zen. Europaren Eguna zela eta, aste batzuk beranduago, ekainaren 17an, [Europari eta gazteriari buruzko webinarra](#) antolatu genuen. Haur eta Nerabeentzako Bulegoarekin lankidetzan aritu ginen. José Ignacio Torreblanca, Europako Kanpo Arazo Kontseiluko Espainiako bulegoko zuzendaria, Europar partaidetza-esperientzia duen gazte bat, Bizkaiko Europe Direct zentroa eta Euskadiko Gazteriaren Kontseilua gonbidatu genituen. Bakoitzak bere ikuspuntua eman zuen gazteria Europar Batasunaren etorkizunaren garapenean inplikatzeari eta gazteek Europar Batasunaren proiektua barneratzeko beharrezko garrantziari buruz. Proiektua belaraldiz belaraldiz gauzatzen ari da, eta horrela jarraitu behar du. Gainera, Europar parte hartzeko askotariko aukerak azaldu eta eztabaidatu ziren. Webinarra Arartekoak moderatu zuen eta Haur eta Nerabeen Kontseiluko kideek parte hartu zuten baita ere. Webinarraren grabaketa kanal honetan eskuragarri dago: [Arartekoaren YouTuberen kanala](#)

2.11. Informazio-liburuxkak

Espainian [Berrikusitako Europako Gizarte Gutuna](#) indarrean jarri zenez eta [Hizkuntzen Europako Eguna](#) zela-eta, bi informazio-liburuxka sortu genituen herritarrei eta gizarte zibilarri zuzenduta. Horietan, hitzarmen horien, gainbegiratze-sistemen eta espainiar estatuak horiek betetzeari inguruko oinarrizko ezaugarriak azaldu genituen. Biak ere Arartekoaren webgunean daude eskuragarri.

2.12. Prentsa-artikuluak eta bestelakoak

Eurobasquek proposatuta, Arartekoak artikulu bat prestatu zuen modu kolektiboan argitaratzeko oinarrizko eskubideei eta Europar Batasunaren kohesio-elementu giza eskubideok dituzten berreei buruz. Artikulu horretan nabarmendu nahi izan genuen oinarrizko eskubideek nazioz gaindikoz gizarteratze prozesuen elementu dinamizatzaile eta aglutinatzaile gisa duten potentziala.

Horrez gain, Arartekoak beste bi artikulu argitaratu ditu aurten euskal prentsan, biak ere giza eskubideen arloko Europako eta nazioarteko estandarrekin lotuta: [bata Berrikusitako Europako Gizarte Gutuna indarrean jarri zenean eta bestea Emakumeen Aurkako Indarkeria Deuseztatzeko Nazioarteko Eguna zela-eta](#); azken hori Guatemalako Giza Eskubideen prokuradorearekin batera sinatu zen.

2.13. Atzerrian Arartekoaren jardueraren berri emateko jarduerak

2021ean Arartekoaren jarduerak eta agiriak atzerrian hedatzeko lan egin da, eta horretarako, erakundea parte den sareak erabili dira. Hala, nazioarteko sareen aldizkari eta webguneetan argitaratzeko bidali diren testuak laburbildu eta

itzuli dira. Guztira, bost jarduketa egin dira horren inguruan gai hauei buruz: [Arartekoaren gomendio orokorra herritarrenganako arreta indartzeko beharrari buruz](#), [Arartekoaren gomendio orokorra haurren kontrako sexu-abusua gertatzen denean jarduteko jarraibideei buruz](#), [inoren kargura ez dauden atzerriko ume eta nerabeei zuzendutako babes-zerbitzuei buruzko Arartekoaren txostena](#), [2020ko urteko txostena eta Arartekoak justizia errestituatiboaren nazioarteko astea dela-eta egindako adierazpen instituzionala](#). Aipatzekoa da Arartekoaren 2020ko [urteko txostenaren hedapena](#) izan ere, lehenengo aldiz bere aldizkari-txostenaren ingelesezko bertsio bat eta frantsesezko beste bat sortu dira atzerriko, eta hori berria izateaz gain, mantentzeko asmoa duen jardura da.

Arartekoak Europan eta nazioartean gauzatutako jardueraren balorazioa

Arartekoak 2021ean Europan eta nazioartean egindako jardueretan erakunde honetako Europako eta Nazioarteko Arazoen bulegoak 2020-2021 biurtekoan arlo horretan aurrera egiten jarraitzeko diseinatutako esparru estrategikoaren ildo nagusiak jarraitu dira. Beraz, aurretik zirriborro gisa sortu ziren jarduketa-lerroei eta sortu ziren proiektuei jarraikortasuna eman zaie.

2021ean orokorrean, Arartekoaren Europako eta nazioarteko jarduerak finkatu eta hedatu egin dira bai barnean bai kanpoan, eta zalantzarik gabe, hori baliogarria izan da *ad hoc* erakunde organiko bat izateko aukerarekin (Europako eta Nazioarteko Arazoen Bulegoa). Bulego horren xedetakoa bat da ikuspegi hori sustatzea lan espezializatuaren bitartez. Hori egitea posible izan da 2018an Arartekoak baliabide berriak lortzeko eta ikuspegi hori izateko hasitako lanarengatik.

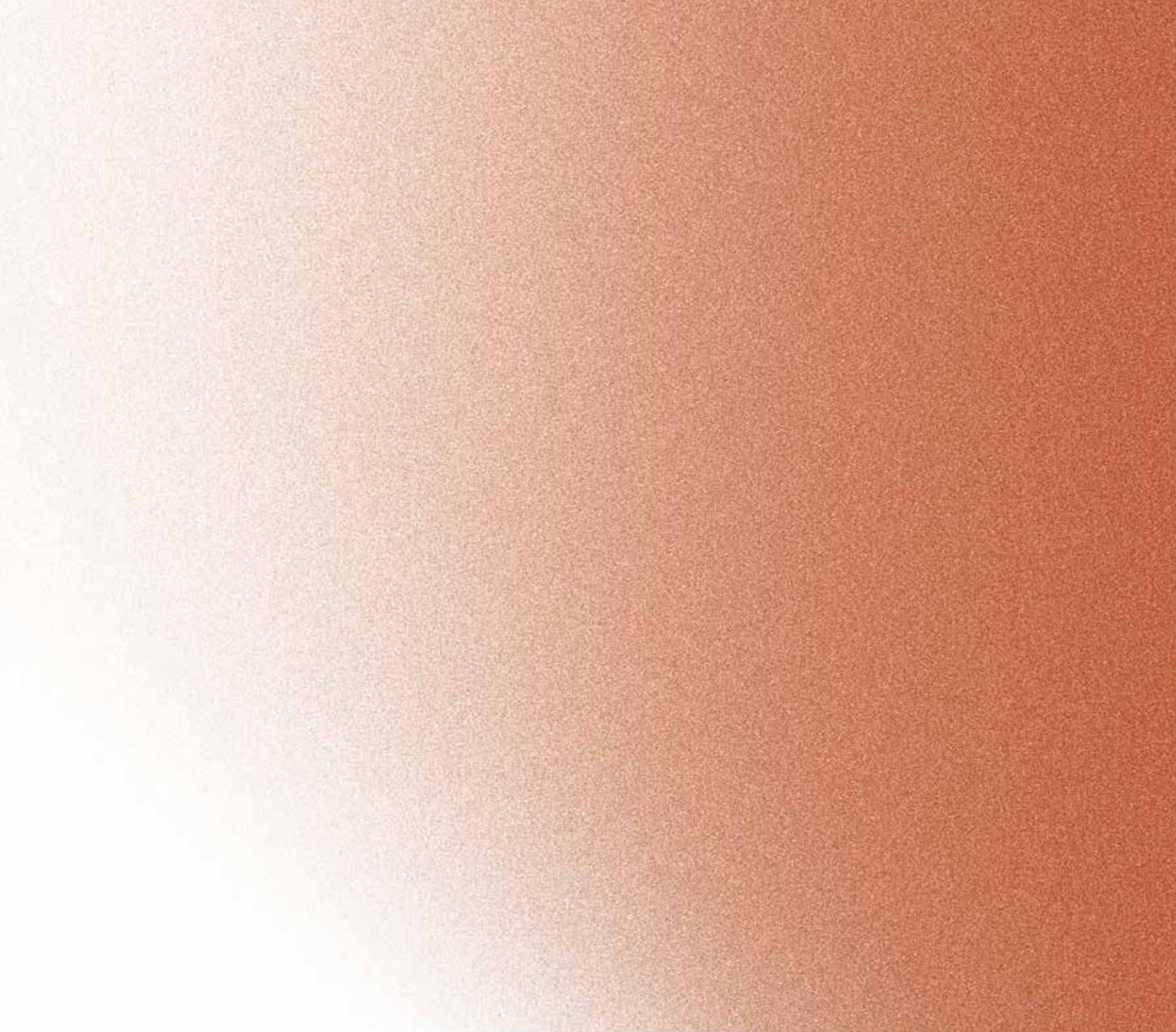
Nazioartean aipatzekoa da Arartekoak IOn, ENO sarean eta ENOC sarean lortu duen ikusgarritasuna. Hurrenez hurren nazioarteko ekitaldietan, ikerketa paraleloetan eta sarearen garapen instituzionalean parte hartu izanak erakusten dute

erakunde honek paper aktibo eta eraikitzailea duela nazioartean, eta islatzen dute baita ere aipatu sareetan Arartekoaren ekarpenak baloratu egiten dituztela. Nazioarteko bestelako inplikazio-moduak indartu dira baita ere 2021ean, kapitulu honetan azaldu moduan.

Barneko mailan, hau da, erakundeko hainbat ataletan egin diren jardueretan, motelki bada ere modu seguruan finkatu da Europako eta nazioarteko zuzenbidearen zeharkakotasuna erakundearen lan orokorrean. Horretarako, Arartekoaren jardura juridikoetan eta erakunde-komunikazioaren arloan Europako eta nazioarteko irizpide juridikoak ezagutu eta erabiltzea sustatu da. Kexen espediente indibidualetan Europako eta nazioarteko estandar gehiago sartu dira 2021ekin alderatuta. Europako eta nazioarteko iturrietan eta horien aplikazio-irizpideetan sakontzeko eta ezagutza lortzeko agiri-baliabideak gehitu dira, baita ere erakundeko hainbat operadore juridikoen prestakuntza-jardura ere, eta azkenik, alor horretan erakundeko atal edo unitateei ematen zaien aholkularitza-laguntza finkatu da baita ere.

Komunikazioaren arloan, Ararteko erakundeak bide eta aukera berriak aztertu ditu herritarrei, gizarte zibilari eta EAEko beste erakundeei Europako eta nazioarteko zuzenbidea hurbiltzeko eta modu horretan hobeto ezagutu dezaten, eta azkenik, aplikatu dezaten.

Beraz, baieztatu dezakegu orain dela bi urte arlo horretarako diseinatu zen esparru estrategikoan proposatutako helburuen lorpen-maila positiboa dela. Arartekoak Europan eta nazioartean gauzatutako jarduerari buruzko askotariko alderdien inguruan egindako barne-ebaluazioek emaitza onak izan dituzte, albo batera utzi gabe 2022rako beste esparru estrategiko berri bat sortzearen beharra proposatzea lortu diren emaitzetan oinarrituta eta helburu berriak proposatzea. Izan ere, 2021ean Arartekoa hasi da nazioartean sortutako gai berriak aztertzen eta hurrengo urteetan garrantzia handia izango dute: bereziki, administrazio publikoek eta segurtasun kidego eta indarrek adimen artifiziara erabiltzea eta defendatzaileek klima aldaketaren esparruan oinarritzko eskubideak babesteko duten papera.



A decorative graphic consisting of a dark brown triangle on the left and a lighter brown circle on the right, both overlapping a white rectangular area. The number 'VII.' is printed in white on this white area, with the word 'kapitulua' in a smaller white font below it.

VII.
kapitulua

Arartekoaren
gomendioak eta iradokizunak
zenbateraino bete diren

VII. kapitulua

ARARTEKOAREN GOMENDIOAK ETA IRADOKIZUNAK ZENBATERAINO BETE DIREN

1. Sarrera

Ararteko erakundea sortzen eta arautzen duen 3/1985 Legeak -otsailaren 27koak- 11.b) artikuluan ezarritakoaren arabera, Arartekoari dagokio: *“Dagokien ihardutze-sailei, herrilariari edo hoi lanariburuei aholkuak ematea edo legezko egitekoak gogoraraztea, legez kontrako edo bidetako bekeriazko egintzak zuzentzen edo Arduralaritza-zerbitzuak hobetzea lortzen saiatzeko”* (sic).

Horregatik, kexak aztertzean administrazioaren jokaera ez dela zuzena izan ondorioztatzen dugunean, gomendio edo iradokizun bat bidaltzen diogu kexak eragindako administrazioari, bere jokaera alda dezan eskatzeko.

Gomendioak ordenamendu juridikoa urratu dela, legez kontra jokatu dela edo hutsegite larria izan dela ikusten denean egiten dira eta, horien bidez, delako jarduera berrikusteko eskatzen zaio kasuan kasuko administrazioari. Formula honen pean egiten dira, orobat, legeak bete behar dela gogorarazteko oharrak.

Iradokizunak, aldiz, honelako kasuetan egiten dira: eragindako administrazioak legeei jarraiki jardunda ere, eskubideak babestearren edo administrazio egokia bermatzearen, beste era bateko jarduera behar denean. Kategoriatan honetan barneratzen dira, orobat, administrazio bakar bati zuzenduta dauden eta kexa-espeditante jakin batekin zerikusia duten arau aldaketako proposamenak ere.

Hala ere, adierazi nahi dugu beti ez dela beharrezkoa izaten gomendia edo iradokizuna egitea. Askotan, administrazioak bere jokaera jakin bati buruzko informazioa eskatzeko idazkia jaso eta bere jokaera legez kotasunarekin bat ez zetorrela egiaztatu ondoren, bere jokaera ez dela zuzena izan aitortzen du, luzamendutan ibili gabe, eta kexagileari urratutako eskubidea berrezartzen dio. Arazoak konpontzeko modu honen bidez, ez da beharrezkoa gomendio edo iradokizun bat beren-beregi egitea; horri esker, irregulartasunak antzeman

diren administrazio-jardueretatik %80 gomendio edo iradokizunik egin gabe konpondu dira.

Egindako gomendio eta iradokizunak betetzeari dagokionez, 2021. urtean egindako 38etatik eta 2020ko txosteneko datuen arabera erabakitzeko zeuden beste 26etatik, 13 onartu egin dira; 39 ez dira onartu eta 12 erantzunaren edo azken erabakiaren zain daude.

Egindako gomendio eta iradokizunen onarpen-indize orokorrak behera egin du (gomendioetatik %59,10 ez dira onartu) 2020. urtekoaren aldean, batez ere kasu askotan ez delako administrazioaren erantzunik jaso ebazpena onartu duen ala ez jakinarazteko, eta, hortaz, Ararteko erakundeak azkenean onartu gabetzat jo behar izan dituelako. Ez da alferrikakoa aipatzea COVID-19ak beharbada eragina izan zuela iaz euskarri administrazio guztien jardueran, eta hori izan daitekeela, beste batzuekin batera, emaitza horretara iristeko arrazoietaiko bat. Beraz, datu horien azterketa egitean, arriskutsua izan liteke ondorio argiak ateratzea ezohiko egoera hori kontuan hartu gabe.

2021an egindako gomendio guztien %29 egin dira gizarte-ratze arloan. Jakina, beti bezala, Diru-sarrerak Bermatzeko Legearen ondorioz sortu ziren prestazio ekonomikoaren gaitasun espeditante asko bideratu direlako gertatu da hori, ohikoa denez. Gomendio horiek bereziki Lanbideri eragin diote. Gomendio horiei gizarteratze arlo honexetan 2020an erantzunaren edo erabakiaren zain geratu ziren gomendioak gehitzen badizkiegu, nabarmendu behar da onartu gabeko gomendioen kopurua %54 ingurukoa dela. Alabaina, informazio hori osatzeko, zehaztu beharra dago 2021ean itxi diren Eusko Jaurlaritzaren Lan eta Enplegu Sailarekin lotutako espeditanteetatik ia %78 gomendiorik edo iradokizunik egin behar izan gabe konpondu direla, izan ere, Arartekoaren esku-hartzearen ondorioz, Lanbidek bere hasierako erabakia aldatu du.

Emaitza horiek aintzat hartzean, ezin dugu ahaztu erakunde honek egindako gomendio edo iradokizunak ez direla lotes-

leak eta, ondorioz, limurtzea edo pertsuasioa besterik ez dugula laguntza eskatu diguten pertsonen egoera juridikoak konpontzen saiatzeko.

Horregatik, aipatu nahi dugu erakunde honek garrantzi handia ematen diola administrazio publikoetara bidaltzen dituen erabakiak behar bezala arrazoitze beharrari, batez ere erabaki bat edo esku hartzeko irizpide batzuk aldatzeko eskatzen denean. Beti esan izan dugu behartzeko gaitasunik ez izateak ahalegin dialektiko handiagoak egitera behartzen gaituela, gure analisisetan sakontzera, desadostasun juridikoak egiaztatzea eta gure argudioak errepikatzea, gure gomendioak eta gogorarazteko oharrak betetzeko orduan bidegabeko aitzakiak jartzen direla ikusten dugunean.

Beti onartu dugu Ararteko erakundeak administrazio jokoera bat aldatzea gomendatu edo iradokitzen duenean, administrazioak ez duela zertan onartu gomendioaren eta/edo iradokizunaren interpretazio juridiko hori, eta ados ez egoteko arrazoiak zeintzuk diren argudia dezakeela.

Lehen aipatu dugunez, batzuetan, eragindako administrazioak ez du adierazten gomendia edo iradokizuna onartzen duen ala ez. Kasuok bestelako balorazioa merezi dute; halakoetan, pentsa daiteke erantzunik eza ebazpen horiek ez beteko asmoa esplizituki ez adieraztearekin lotuta egon daitekeela. Hortaz, administrazioari adierazten zaio erantzunik ez emateko jarrerari eusten badio, onartu gabetzat joko dela gomendia edo iradokizuna, eta zertzelada hori jakinaraziko dela Legebiltzarrari egiten zaion urteko txostenean. Aurten, 2021ean, 8 ebazpen jo dira onartu gabetzat erantzunik jaso ez delako.

Espedienteak bukatzeko beste modu desegoki bat zera da: eragindako administrazioak gomendia ez onartzea eta bere ezezkia oinarritzeko argudio nahikorik ez ematea.

Egoera horrek kezkatzen gaituenez gero, berriz ere adierazi beharra daukagu horrelako jokoarekin urratu egiten dutela Eusko Legebiltzarreko erakunde ordezkari gisa eman dizkiguten eginkizunak onartzea. Era berean, gure iritziz, jokoera horiek begirunerik eza erakusten dute Zuzenbideko Estatuak arazoak konpontzeko eman duen tresnetako bat erabiliz beren eskubideak aitortzeko eta legeria bete dadin erakunde honetara babes eske etorri diren herritarrekiko. Ildo horretan, gogorazi behar da onartu gabeko gomendio edo iradokizun bakoitzak, erakunde honen bermatze lanerako oztopoa izateaz gain, batez ere legea ez betetzen edo herritarren eskubideak urratzen jarraitzea dakarrela berekin, herritarrei legez dituzten eskubideak berrezartzea galaraziz.

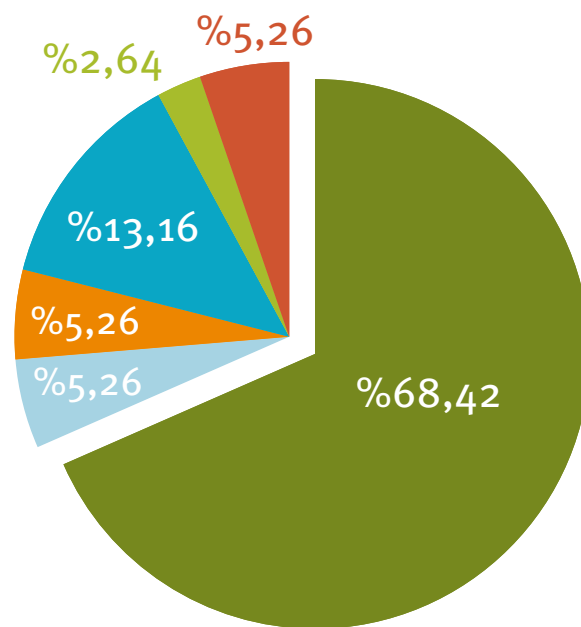
Ondorengo epigrafeetan aipatuko dugu zein egoeratan dauden 2021an egindako gomendio eta iradokizunak, baita 2020ko txostena bukatu genuenean erabakitze geratu zirenak ere.

Ebazpen guztiak, oso-osorik, gure web orrialdean kontsulta daitezke.

2. 2021. urtean egin diren gomendioak eta iradokizunak

Iaz Arartekoak 38 gomendio eta iradokizun egin zizkien eusko administrazio publikoei.

17. grafikoa.
Egindako gomendioak eta iradokizunak, eragindako administrazioen arabera



- Eusko Jaurlaritzak: 26
- Bizkaiko Foru Aldundia: 2
- Arabako toki-administrazioak: 2
- Bizkaiko udalak: 5
- Gipuzkoako udalak: 1
- Beste erakunde batzuk: 2

2021.an GUZTIRA

38

VII

Datu horiek administrazioen arabera bereizita, ebazpen horietako ia %69 Eusko Jaurlaritzaren sailei dagozkie. Ehuneko hori bat dator eragindako administrazioen arabera izapidetu diren kexei buruz txosten honen I. ataleko estatistikan agertzen den banaketarekin.


Bigarren tokian, Bizkaiko Lurralde Historikoko udalei dagozkien ebazpenak nabarmentzen dira, ugariak direlako.

13. taula.
Eusko Jaurlaritzaren sailei egindako gomendioak eta iradokizunak

Saila	
Lana eta Enplegua	10
Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraioak	8
Segurtasuna	3
Hezkuntza	1
Ekonomiaren Garapena, Jasangarritasuna eta Ingurumena	1
Berdintasuna, Justizia eta Gizarte Politikak	1
Lehendakaritza	1
Gobernantza Publikoa eta Autogobernua	1
Guztira	26

2021ean Eusko Jaurlaritzari egindako 26 gomendio eta iradokizunetatik gehienak, beti bezala, Lanbidek kudeatzen dituen prestazio ekonomikoen sail arduradunari dagozkie.


14. taula.
Foru erakundeei egindako gomendio eta iradokizunak


Bizkaiko Foru Aldundia 	
Gizarte Ekintza	1
Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Zaintzea	1
Guztira	2

2021ean barrena 2 gomendio egin zaizkio Bizkaiko Foru Aldundiari. Ez zaie bakar bat ere egin Arabako eta Gipuzkoako foru aldundiei.

15. taula.
Toki-administrazioei egindako gomendio eta iradokizunak

Arabako toki-administrazioak 	
Uribarri Ganboako Administrazio Batzarra	1
Erriberabeitiko Udala	1

Bizkaiko udalak 	
Bilbao	3
Leioa	1
Bermeo	1

Gipuzkoako udalak 	
Donostia/San Sebastián	1
Guztira	8

2021ean gomendio eta iradokizunak egin zaizkien udalen artean, Bizkaiko udalei egindakoak gailentzen dira, ehunekoei begira.

16. taula.
EAEko beste erakunde batzuei egindako gomendio eta iradokizunak

Energiaren Euskal Erakundea	1
Izenpe	1
Guztira	2

17. taula.
Jarduera-arloak kontuan hartuta egin diren gomendio eta iradokizunak

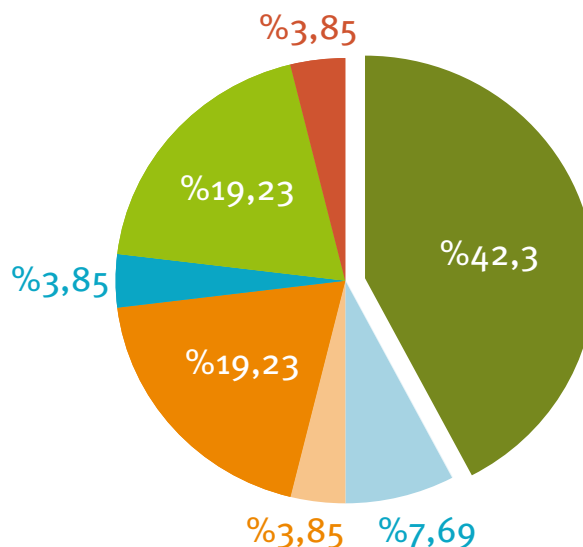
ARLOA	Kopurua	%
Gizarteratzea	11	28,95
Segurtasuna	7	18,43
Etxebizitza	7	18,43
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	3	7,89
Ogasuna	2	5,26
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	2	5,26
Gardentasuna, herritarren parte-hartzea, gobernu ona eta datuak babestea	2	5,26
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	1	2,63
Ingurumena	1	2,63
Etorkinak	1	2,63
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	1	2,63
Guztira	38	100

Azken urteotan ohikoa denez, gizarteratze arloan metatzen da Arartekoan jasotako kexen ehuneko handi bat (%23 inguru 2021ean, txosten honen I. atalean ikus daitekeenez). Beraz, egindako gomendio eta iradokizunen ehuneko handi bat, ia %29, arlo horretakoak dira.

3. Zenbateraino bete diren 2021ean egindako gomendio eta iradokizunak eta aurreko urtean erabaki gabe geratu zirenak

Atal honetan aztertzen da zenbateraino bete diren 2021ean egindako 38 gomendio eta iradokizunak, baita 2020an erabaki gabe geratu ziren 26ak ere.

18. grafikoa.
2020an erabaki gabe geratu ziren gomendio eta iradokizunak, eragindako administrazioen arabera

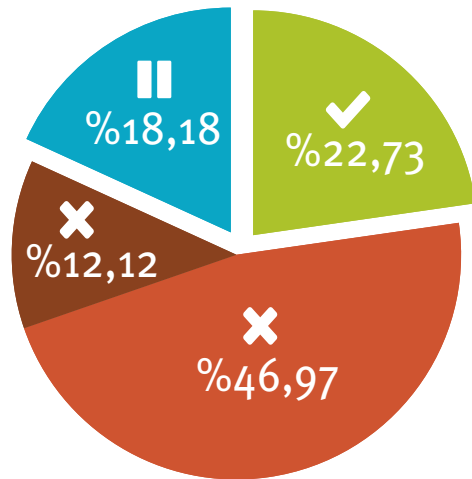


- Eusko Jaurlaritza: 11
- Bizkaiko Foru Aldundia: 2
- Arabako Foru Aldundia: 1
- Arabako Udalak: 5
- Bizkaiko Udalak: 1
- Gipuzkoako Udalak: 5
- Beste erakunde batzuk: 1

2021 baino lehenagokoak
GUZTIRA 26

Arartekoaren 2020. urteko txostena itxi zenean, erantzunik gabe zeuden 26 gomendio; haietatik %42 baino gehiago udal batzuei zegozkien.

19. grafikoa.
2020an erabaki gabe geratu ziren eta 2021ean egin ziren gomendio eta iradokizunak zenbateraino bete diren aztertzea



Onartu gabe, guztira
%59,09

- Erabaki gabe: 12
- Onartuta: 15
- Onartu gabe: 31
- Onartu gabe, erantzunik gabe: 8

GUZTIRA

66

Aztertutako gomendio eta iradokizunen %20 bakarrik onartu dira; erabaki gabe daude ia %19, eta onartu gabetzat jo dira %61 baino gehiago (eragindako administrazioak hala adierazi duelako edo erantzun ez duelako).

2021. urtean, Barakaldoko Udalak onartu egin ditu 2019an eta 2020an onartu gabetzat jo zituen bi gomendio.

Erabaki gabeko ebazpenen atalean sartu dugu bertan behe-
ra utzi dugun espediente bateko ebazpena, gaia auzibidean dagoelako.

18. taula.
Eusko Jaurlaritzari egindako gomendio eta iradokizunak aztertzea

Saila	Guztira	Onartuta	Onartu gabe		Erabaki gabe
			Erantzunik gabe*	Erabaki gabe	
Enplegu eta Gizarte Politikak	4	-	3	1	-
Lana eta Enplegua	12	4	4	1	3
Ingurumena, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza	2	-	1	1	-
Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraioak	9	1	6	1	1
Segurtasuna	4	-	3	-	1
Hezkuntza	2	1	-	-	1
Berdintasuna, Justizia eta Gizarte Politikak	1	-	-	1	-
Ekonomiaren Garapena, Jasangarritasuna eta Ingurumena	1	-	1	-	-
Lehendakaritza	1	1	-	-	-
Gobernantza Publikoa eta Autogobernua	1	-	1	-	-
Guztira	37	7	19	5	6

*Administrazioak gomendioa edo iradokizuna onartuko duen **erantzun ez badu, onartu gabetzat jo da.**

Ebazpen horiek bidali zaizkien Eusko Jaurlaritzaren sailen artean, aipagarria da onarpenen ehuneko txikiagoa duela diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) kudeatzeaz arduratzen den sailak.

19. taula.

Foru erakundeei egindako gomendio eta iradokizunak aztertzea

	Guztira	Onartuta	Onartu gabe		Erabaki gabe
				Erantzunik gabe*	
Arabako Foru Aldundia 					
Gizarte Politikak	1	-	-	1	-
AFA guztira	1	-	-	1	-
Bizkaiko Foru Aldundia 					
Gizarte Ekintza	2	-	-	1	1
Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Zaintzea	1	1	-	-	-
Ogasuna	1	-	1	-	-
BFA guztira	4	1	1	1	1
Foru administrazioa, guztira	5	1	1	2	1

*Administrazioak gomendioa edo iradokizuna onartuko duen **erantzun ez badu, onartu gabetzat jo da.**

Onartutako gomendioen artean, positiboki nabarmentzen dira Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ekintza Departamentuari dagozkionak.

20. taula.

EAEko toki-administrazioei egindako gomendio eta iradokizunak aztertzea

	Guztira	Onartuta	Onartu gabe		Erabaki gabe
				Erantzunik gabe*	
Arabako toki-administrazioak 					
Vitoria-Gasteizko Udala	5	1	2	1	1
Erriberabeitiko Udala	1	-	-	-	1
Uribarri Ganboako Administrazio Batzarra	1	-	-	-	1
Araba, guztira	7	1	2	1	3
Bizkaiko udalak 					
Barakaldo ✓	2	2	-	-	-
Bermeo	1	-	1	-	-
Bilbao	3	1	1	-	1
Leioa	1	1	-	-	-
Mungia	1	-	1	-	-
Bizkaia, guztira	8	4	3	-	1
Gipuzkoako udalak 					
Hondarribia	1	-	1	-	-
Urretxu	1	1	-	-	-
Donostia/San Sebastián	3	1	1	1	-
Deba	1	-	1	-	-
Gipuzkoa, guztira	6	2	3	1	-
EAEko udalak, guztira	21	7	8	2	4

*Administrazioak gomendioa edo iradokizuna onartuko duen **erantzun ez badu, onartu gabetzat jo da.**

✓ 2021. urtean, Barakaldoko Udalak onartu egin ditu 2019an eta 2020an onartu gabetzat jo zituen bi gomendio.

Euskal udalei egindako gomendio eta iradokizunetatik %34 onartu egin dira. Azpimarratzekoa da Barakaldoko Udalari egindakoen onarpena.					
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

*Administrazioak gomendioa edo iradokizuna onartuko duen **erantzun ez badu, onartu gabetzat jo da.**

✓ 2021. urtean, Barakaldoko Udalak onartu egin ditu 2019an eta 2020an onartu gabetzat jo zituen bi gomendio.

Euskal udalei egindako gomendio eta iradokizunetatik %34 onartu egin dira. Azpimarratzekoa da Barakaldoko Udalari egindakoen onarpena.






21. taula.
EAEko beste administrazio batzuei egindako gomendio eta iradokizunak aztertzea

Erakundea	Guztira	Onartuta	Onartu gabe		Pendiente
				Erantzunik gabe*	
Izenpe	1	-	1	-	-
Energiaren Euskal Erakundea	1	-	1	-	-
Haurreskolak	1	-	-	-	1
Guztira	3	-	2	-	1

*Administrazioak gomendioa edo iradokizuna onartuko duen erantzun ez badu, onartu gabetzat jo da.

4. 2020ko txostenean erabaki gabe geratu ziren gomendio eta iradokizunen zerrenda

	Onartuta
	Onartu gabe
	Erabaki gabe

Arartekoaren 2019R-597-19 Ebazpena, 2019ko azaroaren 6koa. Horren bidez, **Eusko Jaurilaritzaren Hezkuntza Sailari** gomendatzen zaio ebalua dezala Ordiziako haur eta lehen hezkuntzan funts publikoak jasotzen dituzten ikastetxeetan 2019-2020 ikasturterako jada onartu diren plangintza-erabakiek zer eragin izan dezaketean, eta neurri zuzentzaileak har ditzala ikastetxe horien artean eskolatutako ikasleak banatzean, oreka handiagoa sustatzen laguntzeko.



Arartekoaren 2019R-2425-18 Ebazpena, 2019ko azaroaren 12koa. Horren bidez, **Hondarribiko Udalarari** gomendatzen zaio ofizioz baliogabetu ditzala OHZ zela-eta kexagileari igorritako likidazio errekaragudunak, etxebizitza errentan emanda zegoelako.



Arartekoaren 2020R-514-18 Ebazpena, 2020ko urtarrilaren 10ekoa. Horren bidez, diru-sarrerak bermatzeko errentaren onuradun izateko eduki ekonomikoko eskubide bat baliarazteko baldintza eta betebeharraren interpretazioan emakumeek jasaten duten indarkeria matxista kontuan hartu dezala eta gizarte zerbitzuekin beharrezko koordinazio-neurriak aurreikus ditzala eskatu zaio **Eusko Jaurilaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari**.



Arartekoaren 2020R-1668-19 Ebazpena, 2020ko urtarrilaren 20koa. Horren bidez, **Haurreskolak Partzuergoari** gomendatzen zaio irakaskuntzako bitarteko funtzionarioen eginkizunen aldi baterako etete-egoera eta eszedentzia-egoera pareka ditzala, haur berriak onartzeko prozesuetan guraso edo legezko tutoreek duten lan-egoerari buruz ezarritako puntuazioaren ondorioetarako; horrez gain, familia kexagilearen kasu zehatzean, berriaz azter dezala 03/10-2019 Erabakiaren bidez hartutako erabakia.



<p>Arartekoaren 2020S-575-20 Ebazpena, 2020ko maiatzaren 7koa. Horren bidez, Gasteizko Udalarari gomendatzen zaio zenbait neurri ezartzeko Olarizu etorbideko 21 Zabalgunea sozietatearen jabetzakoa den eraikineko egoera konpontzeko.</p>	✘	<p>Arartekoaren 2020R-2480-17 Ebazpena, 2020ko uztailaren 8koa. Haren bidez Eusko Jaurilaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio oker jasotako prestazio batzuk itzuli behar direla ebatzi eta ordainketa zatikatua erabakitzen duen ebazpena berraztertzeko, uste duelako Lanbide -Enplegurako Euskal Zerbitzuak erantzukizuna izan duela zorraren sorreran.</p>	✘
<p>Arartekoaren 2020R-1941-2018 Ebazpena, 2020ko maiatzaren 7koa. Horren bidez, Eusko Jaurilaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio Lanbidek ezarri ditzala administrazio prozedurari buruzko araubidean aurreikusita dauden jakinarazpen bermeak hautaketa prozesuetan parte ez hartzearen edo enplegu bati uko egitearren diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzeko eskubidea amaitu aurretik, eta diru-sarrerak bermatzeko errentaren titularrei ematen zaien informazioarekin lotutako bestelako hobeak zehazteko. ERANTZUNIK GABE</p>	✘	<p>Arartekoaren 2020S-309-20 ebazpena, 2020ko uztailaren 20koa. Horren bidez, Bizkaiko Foru Aldundiko Ogasun Sailari iradoki zaio aldatu ditzala bere Diru-bilketa Erregelamenduaren aurreikuspenak, zaurgarritasun-egoeran dauden familiek Foru Ogasun horrekin pilatzen dituen zorrak modu zatikatuan duintasunez ordaintzeko aukera izan dezaten.</p>	✘
<p>Arartekoaren 2020S-798-19 Ebazpena, 2020ko maiatzaren 8koa. Horren bidez Eusko Jaurilaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari iradokitzen zaio "prestazioa eskatu aurretik jasotako ezohiko diru-sarrerari" buruzko 2019ko maiatzeko instrukzioa aplikatzeko diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren espediente guztiei eta onetsi den egunetik egiteko, bai eta emandako diru-sarrerak bermatzeko errentaren zenbatekoa eta prestazio ekonomikoen erreklamazioa berrikusteko ere.</p>	✘	<p>Arartekoaren 2020S-2040-19 Ebazpena, 2020ko uztailaren 27koa. Horren bidez, Gasteizko Udalarari iradokitzen zaio Kudeaketa, Bilketa eta Ikuskaritzari buruzko Ordenantza Orokorren aurreikuspenak aldatzeko, ahultasun egoeran dauden familiek duintasunez ordaindu ahal izateko Gasteizko Udalarekiko pilatzen dituzten zorrak zatikaturik.</p>	✔
<p>Arartekoaren 2020R-1877-19 Ebazpena, 2020ko ekainaren 9koa. Horren bidez, Gasteizko Udalarari gomendatzen zaio berriaz eta modu arrazoituan ebatz ditzala ostalaritza-jarduera baten biltegi-erabilera lagatzeko agintzen zuen eta jarduera hori zabaltzea legezatzeko eskatzen zuen udal-errekimendua betearazteko aurkeztutako salaketak.</p>	✘	<p>Arartekoaren 2020R-495-20 Ebazpena, 2020ko abuztuaren 6koa. Horren bidez, Eusko Jaurilaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari gomendatzen zaio berrius dezala etxebizitza errentamendu-araubidean aldatzeko eskaeraren ukatzea.</p>	✘
<p>Arartekoaren 2020R-435-20 Ebazpena, 2020ko ekainaren 12koa. Horren bidez, Arabako Foru Aldundiaren Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio berriaz azter dezala Arabako espetxeko (Zaballa) preso ohi bati egindako egoitza-baliabide baten (laguntzarekin) adjudikazioa.</p>	✘	<p>Arartekoaren 2020R-283-2020 Ebazpena, 2020ko abuztuaren 14koa. Horren bidez Debako Udalarari gomendatzen zaio berriaz ebatz dezala hirigintza-informazioa bitarteko elektronikoen bidez eskuratzeko eskaria.</p>	✘
<p>Arartekoaren 2020R-1352-19 Ebazpena, 2020ko uztailaren 7koa. Horren bidez, Eusko Jaurilaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari gomendatzen zaio jabeen erkidego baten presidentetza bere gain hartzeko, txandaren arabera dagokionean. ERANTZUNIK GABE</p>	✘	<p>Arartekoaren 2020R-2195-19 Ebazpena, 2020ko irailaren 14koa. Horren bidez Gasteizko Udalarari gomendatzen zaio berriaz ebazteko hirigintzako ituntze- batzarraren erabaki baten aurka aurkeztu zen gora jotzeko errekurtoa. TRAMITAZIOA ETEN DA, EPAITEGIEK ESKU HARTU DUTELAKO</p>	✔
<p>Arartekoaren 2020R-1342-19 Ebazpena, 2020ko uztailaren 7koa. Horren bidez, Mungiako Udalarari gomendatzen zaio berrius ditzan udal kiroldegiko tarifak, guraso bakarreko familien (kide gutxiko familiak barne) sustapenaren ikuspegi integratzailetik.</p>	✘	<p>Arartekoaren 2020R-826-20 Ebazpena, 2020ko irailaren 17koa. Horren bidez, Urretxuko Udalarari gomendatzen zaio berriaz ebatz dezala hirigintza espediente bateko dokumentazioa eskuratzeko eskaria.</p>	✔
		<p>Arartekoaren 2020R-613-20 Ebazpena, 2020ko irailaren 17koa. Horren bidez, Eusko Jaurilaritzako Segurtasun Sailari gomendatzen zaio Ertzaintzak Bilboko San Frantzisko auzoan martxoaren 29an izandako jarduketara iker dezan eta berrius dezan adieraziko diren parametroen arabera.</p>	✘

<p>Arartekoaren 2020R-1406-19 Ebazpena, 2020ko urriaren 22koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Lan eta Enplegu Sailari gomendatzen zaio berrius dezala etxebizitzarako prestazio osagarri gisa jasotako prestazioen erreklamazioa, uste baitu kexagileak egiaztatu duela alokairu-errenta ordaindu duela eta etxebizitza baten errentari gisa eska dakizkiokeen betebeharrak guztiak betetzen dituela.</p>	✘	<p>Arartekoaren 2019R-401-18 Ebazpena, 2019ko uztailaren 22koa. Horren bidez, Barakaldoko Udalari gomendatzen zaio, berrius dezala kexagilearen amaren mendekotasun graduaren aldaketak (2016ko irailean jakinarazi zitzaion udalari) data horretatik 2019ko otsailera arte ordaindu zuen etxez etxeko laguntza zerbitzuaren kuotan izandako eragina.</p>	✔*
<p>Arartekoaren 2020R-447-20 Ebazpena, 2020ko urriaren 30ekoa. Horren bidez, Gasteizko Udalari gomendatzen zaio berriz azter dezala 2019. urtean egindako gizarte-larrialdietarako laguntza-eskaera atzera egiteagatik artxibatze erabakia, eta "Gizarte-larrialdietarako laguntzen bateragarritasuna diru-sarrerak bermatzeko errenta eten eta iraungitzearekin" izenburuko Arartekoaren Gomendio Orokorrean jasotako proposamenagorazarazten zaio. <i>ERANTZUNIK GABE</i></p>	✘	<p>Arartekoaren 2019S-2071-18 Ebazpena, 2019ko ekainaren 11koa. Horren bidez, Barakaldoko Udalari iradoki zaio OHZ arautzen duen ordenantza fiskalaren aldaketa abiaraz dezala; hain zuzen, mendekotasuna jasotzeko errekaruaren aplikazioa salbuesteko kausa objektibo gisa eta, horrez gain, familia ukituari konpentsazio ekonomikoko neurriak ezartzeko aukera azter dezala iradoki zaio.</p>	✔*
<p>Arartekoaren 2020R-105-19 Ebazpena, 2020ko azaroaren 2koa. Horren bidez, Donostiako Udalari gomendatzen zaio lantegi-jarduera batera zuzendutako udal-errekerimendua betetzen dela bermatu dezala, sortutako keak tximinia baten bidez atera ditzan eraikinaren gailurreraino.</p>	✘	<p>*2021. urtean, Barakaldoko Udalak onartu egin ditu 2019an eta 2020an onartu gabetzat jo zituen bi gomendio.</p>	
<p>Arartekoaren 2020S-656-20 Ebazpena, 2020ko azaroaren 12koa. Horren bidez Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari iradokitzen zaio ahaleginik handiena egin dezala etxebizitza duin, egoki eta irisgarri bat legez okupatzeko eskubide subjektiboa modu eraginkorrean bermatzeko. <i>ERANTZUNIK GABE</i></p>	✘		
<p>Arartekoaren 2020R-135-20 Ebazpena, 2020ko azaroaren 30ekoa. Horren bidez, Bizkaiko Foru Aldundiaren Gizarte Ekintza Foru Sailari gomendatzen zaio ikuspegi materialetik baloratu dezala logopeda-lanpostuak eskuratzeko interesa duen pertsona batek arreta goiztiarraren arloan alegatutako lan-esperientzia. <i>ERANTZUNIK GABE</i></p>	✘		
<p>Arartekoaren 2020R-1713-19 Ebazpena, 2020ko abenduaren 18koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzaren Lan eta Enplegu Sailari gomendatzen zaio berrius dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzeko eskubide subjektibo bat iraungi zuen ebazpen bat.</p>	✔		
<p>Arartekoaren 2020R-2496-19 Ebazpena, 2020ko abenduaren 29koa. Horren bidez, Donostiako Udalari gomendatzen zaio berriaz eta modu arrazoituan ebatz ditzala lurzati baten osasun-garritasun- eta garbitasun-egoera txarrarengatik aurkezturiko salaketak.</p>	✔		



5. 2021an egindako gomendio eta iradokizunen zerrenda

<p>Arartekoaren 2021R-2345-19 Ebazpena, 2021eko otsailaren 11koa. Horren bidez, Bermeoko Udalar gomendatzen zaio ondorioz gabe utz ditzala trafiko araudiaren bi urraketatik ezarritako bi zehapen (XXX eta XXX zehapen-prozedurak), bai eta horien betearazpena ere, eta beren-beregi ebatz dezala zehaturiko enpresak egintza horien kontra jarritako errekurtsioa, baldin eta, dirudienez, oraindik egin ez badu.</p>	✘	<p>Arartekoaren 2021R-1000-18 Ebazpena, 2021eko martxoaren 26koa. Eusko Jaurlaritzaren Lan eta Enplegu Sailari gomendatzen diona bizitoki kolektiboko marko fisikotzat jotzea erakunde sozial batek kudeatutako etxebizitza behar bezala erregistratua, gizarte alorreko esku-hartze programa batean integratutakoa, bertan bizi diren bizikidetzaren unitate guztiek izan dezaten aukera diru sarrerak bermatzeko errenta eskuratzeko. Halaber, gomendatzen da aldatzea egun araudian dagoen muga, bizikidetzaren esparru berean gehienez ere diru sarrerak bermatzeko errentaren bi bizikidetzaren unitate onuradun egotearena. <i>ERANTZUNIK GABE</i></p>	✘
<p>Arartekoaren 2021R-1794-19 Ebazpena, 2021eko otsailaren 16koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Lan eta Enplegu Sailari gomendatzen dio berrius dezala bere kargura bi seme-alaba adingabe dituen emakume baten diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren eskubidea ukatzen duen ebazpena. Eskubidea ukatzeko arrazoia izan zen emakumeari egokitu dakioken eskubide edo prestazio ekonomikoa erabili ez izana.</p>	✔	<p>Arartekoaren 2021S-1891-20 Ebazpena, 2021eko apirilaren 14koa. Horren bidez, IZENPE S.A. ziurtapen eta zerbitzu enpresari iradokitzen zaio kontuan har dezala ziurtagiri kualifikatu bat emateko eskaeraren sinadura ordeztuko aukera, horretarako emandako notario-ahalordearen bidez.</p>	✘
<p>Arartekoaren 2020R-218-20 Ebazpena, 2021ko martxoaren 3koa. Horren bidez Erriberako Udalar gomendatzen zaio programatzen dituen kirol eta kultura jarduketan tarifak ikuskatzeko. Udaltzarduerak antolatu eta zerbitzu publikoak ematen dituen errolatutako erabiltzaileek hobaria duten tarifak lor ditzakete eta aipamen hori ezabatu behar litzateke.</p>		<p>Arartekoaren 2021R-1488-20 Ebazpena, 2021eko ekainaren 1ekoa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Lan eta Enplegu Sailari gomendatu dio berrius dezala diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioa aitortzeko eskaera baten ukapena, horrek dakartzan ondorio ekonomikoekin.</p>	✔
<p>Arartekoaren 2021R-884-18 Ebazpena, 2021eko martxoaren 4koa. Horren bidez, Donostiako Udalar gomendatu zaio bertan behera utz dezala ibilgailu bat kentzeko egintza eta kentze hori eragin zuen arau-hausteagatik ibilgailu horren titularrari jarritako zehapena, eta itzul dezala tituluak ibilgailua udal-biltegitik berreskuratzeko eta zehapena gauzatzeko ordaindu zuen zenbatekoa. <i>ERANTZUNIK GABE</i></p>	✘	<p>Arartekoaren 2021R-742-20 Ebazpena, 2021eko ekainaren 11koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailari gomendatu zaio Gasteizko Santiago Apostoluaren ospitalean eta Ertzaintzaren zaintzapean zegoenean zendu zen preso baten heriotza ikertu dezala eta argitu dezala zeintzuk izan ziren zaintza horretan zehar erabili ziren bitarteko hertsatzaileak.</p>	
<p>Arartekoaren 2021R-1688-20 Ebazpena, 2021eko martxoaren 24koa. Horren bidez, Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ekintza Sailari gomendatzen zaio hautaketa-prozesu bat berrius dezala, lehiaketa-aldiko puntuazioa lege ezarritako mugaraino egokitzeko.</p>		<p>Arartekoaren 2021R-2222-20 Ebazpena, 2021eko ekainaren 14koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari gomendatzen dio etxebizitzarako prestazio ekonomikoa delakoa azkendu dela eta behar ez bezala jasotako zenbatekoak itzuli behar direla deklaratu duen ebazpen bat berrius dezala.</p>	✘
<p>Arartekoaren 2021R-322-19 Ebazpena, 2021eko martxoaren 26koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzaren Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politika Sailari gomendatzen zaio ahal bezain laster egin dezala gizarte-bazterketaren arloan diharduten gizarte-zerbitzu pribatuetako zerbitzu eta zentroak baimentzeko eta homologatzeko betekizun materialak, funtzionalak eta langileenak jasotzeko araudia. <i>ERANTZUNIK GABE</i></p>	✘	<p>Arartekoaren 2021R-594-21 Ebazpena, 2021eko ekainaren 16koa. Horren bidez, EEEri gomendatzen zaio berrius dezala osatu gabe zeudelako PAVEA programako laguntzak ukatu zaizkien eskaeren kasua eta bermatu dezala horiek zuzentzeko izapideak ez duela aldatzen laguntzen ebazpen-hurrenkera.</p>	✘
		<p>Arartekoaren 2021R-981-21 Ebazpena, 2021eko uztailaren 9koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari gomendatu zaio etxebizitzarako prestazio ekonomikoa delakoa azkendu dela eta behar ez bezala jasotako zenbatekoak itzuli behar direla deklaratu duen ebazpen bat berrius dezala.</p>	✘

<p>Arartekoaren 2021R-1796-20 Ebazpena, 2021eko uztailaren 13koa. Horren bidez, Eusko Jaurilaritzako Lan eta Enplegu Sailari gomendatu zaio berrikus dezala diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren etete bat, uste baita prestazioen titularrak bete duela ustez bete ez zuen betebeharrak bat eta eska daitekeen ardurarekin jokatu duela.</p>	✘	<p>Arartekoaren 2021S-1378-21 Ebazpena, 2021eko irailaren 9koa. Horren bidez, Leioako Udalarari iradokitzen zaio igerilekuetara sartzeko prozedura bat antola dezala, bai abonatuentzat bai erabiltzaileen-tzat, denen osasuna bermatuz instalazio horietan inguru segurua eskaintzeko eta, era berean, instalazio horien erabilera arautzen duen erregelamendua bete ahal izateko.</p>	✔
<p>Arartekoaren 2021R-949-2021 ebazpena, 2021eko uztailaren 21koa. Horren bidez, Eusko Jaurilaritzako Ekonomiaren Garapen, Jasangarritasun eta Ingurumen Sailari gomendatzen dio hondakindegia batekin lotutako dokumentuak eskuratzeko eskaera berariaz ebatz dezala.</p>	✘	<p>Arartekoaren 2021R-1075-20 Ebazpena, 2021eko irailaren 13koa. Horren bidez, Bilboko Udalarari gomendatzen zaio, adierazitako parametroen arabera, TAOren araudia hausteagatik jarritako salaketa bat ezeztatzeko ordaindutako zenbatekoa itzultzeko eskaera ebatz dezala, eta interesdunari itzul diezaiola aipatutako zenbatekoa gehi dagozkion berandutze-interesak.</p>	
<p>Arartekoaren 2021R-1033-21 Ebazpena, 2021eko abuztuaren 12koa. Horren bidez, Eusko Jaurilaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari gomendatzen dio etxebizitzarako prestazio ekonomikoa delakoa azkendu dela eta behar ez bezala jasotako zenbatekoak itzuli behar direla deklaratzeko duen ebazpen bat berrikus dezala.</p>	✘	<p>Arartekoaren 2021R-778-21 Ebazpena, 2021eko irailaren 30koa. Horren bidez, Bizkaiko Foru Aldundiko Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Zaintzeko Sailari gomendatzen zaio berariaz ebatz dezala basurde-ehizako uxaldietarako kuadrillak sailkatzeko irizpideak aldatzeko eskaera.</p>	✔
<p>Arartekoaren 2021R-442-21 Ebazpena, 2021eko abuztuaren 16koa. Horren bidez Eusko Jaurilaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari gomendatu zaio etxebizitzarako prestazio ekonomikoagatik behar ez bezala jasotako zenbatekoak itzuli behar direla deklaratzeko duen Bizkaiko Etxebizitzako lurralde-ordezkararen ebazpenaren aurka aurkeztutako gora jotzeko errekursoa ezesten duen Etxebizitza sailburuordearen ebazpena berrikustea.</p>	✘	<p>Arartekoaren 2021R-170-20 Ebazpena, 2021eko urriaren 5koa. Horren bidez, Eusko Jaurilaritzako Lan eta Enplegu Sailari gomendatu zaio berrikus dezala pertsona bati diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioa jasotzeko eskubidea iraungitzeak erabakia, lan-eskaintza bati ezetz esan izana bermatzen duten gutxieneko formazko bermeen faltagatik.</p>	✘
<p>Arartekoaren 2021R-1044-21 Ebazpena, 2021eko abuztuaren 16koa. Horren bidez Eusko Jaurilaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari gomendatu zaio etxebizitzarako prestazio ekonomikoa delakoa azkendu dela eta behar ez bezala jasotako zenbatekoak itzuli behar direla ezartzen duen Bizkaiko Etxebizitzako lurralde-ordezkararen ebazpenaren aurka aurkeztutako gora jotzeko errekursoa ezesten duen Etxebizitzako sailburuordearen ebazpena berrikustea.</p>	✘	<p>Arartekoaren 2021R-2088-20 Ebazpena, 2021eko urriaren 13koa. Horren bitartez, Eusko Jaurilaritzako Lan eta Enplegu Sailari gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazio baten azkentzea berrikus dezala. Izan ere, ezin da aldi baterako mugatu, barne-tresna hutsten bidez, indarreko araudian ezarritako adingabeak ardurapean dituen bizikidetzak-unitate bat berezitzat jotzea, eta azpimarratu egiten du interpretazio horrek kultura gutxitu batzuegan eta egoera ahulean dauden familiengan dituen ondorioei buruz hausnartzeko beharra.</p>	✘
<p>Arartekoaren 2021R-2368-19 Ebazpena, 2021eko irailaren 2koa. Horren bidez, Eusko Jaurilaritzako Lan eta Enplegu Sailari gomendatzen dio berrikus dezala langile autonomo baten diru-sarrerak bermatzeko errentari dagokion prestazioa eta etxebizitzako gastuetarako prestazio osagarria etete ebazpen bat, langile horri bere jardueraren fikziozko errendimendua egotzi baitzaio, krisi-egoeran dela egiaztatzen arren, berrikuspen horrek ekar litekeen ondore ekonomikoekin.</p>		<p>Arartekoaren 2021R-530-21 Ebazpena, 2021eko urriaren 14koa. Horren bidez, Eusko Jaurilaritzako Lehendakaritza Sailari gomendatzen zaio beharrezko neurriak har ditzala, Euskadiko Larrialdiei Aurregiteko Bideari (LABI) atxikitako Batzorde Teknikoan emakumeen parte-hartzeak ordezkariak orekatuaren printzipioa errespetatzen ezan eta, gutxienez, kideen %40era irits dadin.</p>	✔
		<p>Arartekoaren 2021R-2137-20 Ebazpena, 2021eko urriaren 14koa. Horren bidez, Bilboko Udalarari gomendatzen zaio berrikus dezala helbide-aldaketaren eskaera ukatu izana araudian aurreikusitako hiru hilabeteak igaro direlako, bai eta ofiziosz baja eman izana ere udal-errolan, interesdunak etxebizitza aldatu zuela jakin zuelako.</p>	✔

<p>Arartekoaren 2021R-2277-19 Ebazpena, 2021eko azaroaren 2koa. Horren bidez, Bilboko Udalar gomendatu zaio berrikus dezala araututako eremuetan (TAO) ibilgailuak aparkatzearekin lotutako trafikoko arau-hauste batengatik ezarritako zehapen bat.</p>	✘	<p>Arartekoaren 2021R-2058-21 Ebazpena, 2021eko azaroaren 24koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailari gomendatzen zaio utz diezaiola pertsona bati edoskitze-baimena hartzeko modalitate desberdinen artean aukeratzeko.</p>	✔
<p>Arartekoaren 2021R-1757-19 Ebazpena, 2021eko azaroaren 3koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailari gomendatzen zaio berrikus dezala ibilgailuak aparkatzearekin loturiko trafikoko arau-hauste batengatik ezarritako zehapen bat.</p>	✘	<p>Arartekoaren 2021R-1089-21 Ebazpena, 2021eko azaroaren 30ekoa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailari gomendatzen zaio berrikus dezala guraso bakarra duten familien tratamendua, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrerako zerbitzuak ematen dituzten langileen gurasotasun-baimenei dagokienez.</p>	✘
<p>Arartekoaren 2021R-1739-19 Ebazpena, 2021eko azaroaren 3koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailari gomendatzen zaio berrikus dezala Ibilgailuen Azterketa Teknikoaren araudiari lotutako trafikoko arau-hauste batengatik ezarritako zehapen bat.</p>	✘	<p>Arartekoaren 2021R-1849-21 Ebazpena, 2021eko abenduaren 13koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari gomendatzen zaio "Etxebide" Etxebizitza Babestuen Eskatzaileen Erregistroan dagoen izen-emate baten antzintasuna berrikusteko.</p>	
<p>Arartekoaren 2021R-1649-21 Ebazpena, 2021eko azaroaren 9koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari gomendatu dio har ditzala beharrezko neurriak BIZILAGUN zerbitzuan aurrez aurreko arreta berrabiarazteko, eta eguneratu dezala bere web-gunean zerbitzu horretara jotzeko alde aurreko hitzordua eskatzeko moduari buruzko informazioa.</p>	✔	<p>Arartekoaren 2021R-2111-20 Ebazpena, 2021eko abenduaren 16koa. Horren bidez, Uribarri Garboako Administrazio Batzarrari gomendatzen zaio zerbitzuan abonatutako pertsonen uraren tasaren ordainagiriak beren kontagailuetan jasotako kontsumoen irakurketa zehatzen arabera igortzeko.</p>	
<p>Arartekoaren 2021S-819-20 Ebazpena, 2021eko azaroaren 15ekoa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Lan eta Enplegu Sailari iradokitzen zaio berrikus dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria jasotzeko eskubidea iraungitzeko ebazpena, ulertzen baita ez dela urratu aski baliabide ez izateko betekizuna, egiaztatu baita herentzian jasotako ondasunak gauzatzea zaila izango dela, biziarteko usufurtuz kargatuta daudelako.</p>		<p>Arartekoaren 2021R-2361-19 Ebazpena, 2021eko abenduaren 20koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Lan eta Enplegu Sailari gomendatzen zaio zuzenbidearekin bat ez etortzeagatik prestazioak iraungitzeko ebazpena berrikusteko eta bestelako zerbitzu publikoekin eta barneko kontrolekin koordinatzeko neurri egokiak ezartzeko, modu horretan, osasun mentalarekin lotutako arazoak dituzten pertsonak babesteko eta ziurtatzeko diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioa jasotzeko eskubide berdinak dituztela, are gehiago oztopo horiek beraien kargura adingabeak dituzten guraso baka-reko familiei eragiten dietenean.</p>	
<p>Arartekoaren 2021R-1415-20 Ebazpena, 2021eko azaroaren 17koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Lan eta Enplegu Sailari gomendatzen zaio berrikus dezala diru-sarrerak bermatzeko errentaren kontzeptu gisa jasotako zenbateko bat itzultzeko betebeharrak adierazten duen ebazpena, eta erabaki dezala ordaindutako zenbatekoak itzultzea, erreklamatzeko prozedura erreklamazio-ekintzaren preskripzio-eparearen ondoren hasi delako.</p>	✔		
<p>Arartekoaren 2021R-939-21 Ebazpena, 2021eko azaroaren 24koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari gomendatu zaio berrikus dezala etxebizitzarako prestazio ekonomikoa delakoa azkendu dela eta behar ez bezala jasotako zenbatekoak itzuli behar direla ezartzen duen Bizkaiko Etxebizitzako lurralde ordezkariaren ebazpenaren aurka jarritako gora jotzeko errekurtsioa ezesten duen Etxebizitzako sailburuordearen ebazpena.</p>	✘		





VIII.
kapitulua

Eranskinak

Grafikoen aurkibidea

1. grafikoa.	
Arartekoari 2021ean egindako kexak eta kontsultak	21
2. grafikoa.	
Aurrez aurreko kexak eta kontsultak eta telefonozko aholkuak arreta zuzeneko bulegoetan	23
3. grafikoa.	
Bideratutako espedienteen banaketa, eragindako administrazioen arabera.....	26
4. grafikoa.	
Foru erakundeen aurka bideratutako espedienteen banaketa, lurraldeen arabera.....	27
5. grafikoa.	
Erregistratutako kexa-espedienteen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (2010-2021).....	30
6. grafikoa	
Erregistratutako erreklamazio idatziak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (2010-2021).....	30
7. grafikoa	
2021ean bukatu diren espedienteak	31
8. grafikoa.	
Kexa-espedienteen egoera.....	31
9. grafikoa.	
Jasotako kexen banaketa, kexagileen ezaugarrien arabera	33

10. grafikoa.	
Kexen banaketa, erabilitako hizkuntzaren arabera.....	33
11. grafikoa.	
Kexen banaketa, herritarrek erabili duten bidearen arabera.....	33
12. grafikoa.	
Nolakoa iruditu zaizu Ararteko erakundeko langileek eman dizuten arreta (laguntzeko prest egotea, tratua, enpatia...)?.....	34
13. grafikoa.	
Oro har, nolakoa iruditu zaizu Arartekoaren lana? (Azaldu duen interesa, laguntzeko prest egotea, egindako gestioak...)....	34
14. grafikoa.	
Administrazioarekin arazoak dituen norbaiti Arartekora joateko gomendatuko zenioke?	34
15. grafikoa.	
Nolakoa iruditu zaizu kexa egin zenuenetik tramitazioa bukatu arteko denbora?	35
16. grafikoa.	
Nolakoa iruditzen zaizu Ararteko erakundeko pertsonen profesionaltasuna?	35
17. grafikoa.	
Egindako gomendioak eta iradokizunak, eragindako administrazioen arabera.....	202
18. grafikoa.	
2020an erabaki gabe geratu ziren gomendio eta iradokizunak, eragindako administrazioen arabera	284
19. grafikoa.	
2020an erabaki gabe geratu ziren eta 2021ean egin ziren gomendio eta iradokizunak zenbateraino bete diren aztertzea ..	285

Taulen aurkibidea

1. taula.	
Arartekoaren jarduera guztiak 2021ean	22
2. taula	
Ararteko erakundearen esku-hartzearen eraginkortasun-maila.....	22
3. taula	
Onartu gabeko kexa idatziak eta egoerak	24
4. taula	
Hasitako kexa-espedienteen banaketa, jarduera-arloaren arabera	25
5. taula	
Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritza) bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera	26
6. taula	
Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritza) bideratu diren espedienteen banaketa, sailen arabera.....	27
7. taula	
Foru erakundeen aurka bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera	28
8. taula	
Toki-administrazioen aurka bideratutako espedienteen banaketa.....	28
9. taula	
Autonomia erkidegoko udalen eta administrazio batzarren aurka bideratutako espedienteak	28
10. taula.	
Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka bideratutako kexa-espedienteak.....	29
11. taula.	
Kexen banaketa, hiriburuko biztanleek edo lurraldeko gainerako udalerrietako biztanleek egin dituzten kontuan hartuta.....	30
12. taula.	
Ofiziozko espedienteen banaketa, arloen arabera.....	32
13. taula.	
Eusko Jaurlaritzaren sailei egindako gomendioak eta iradokizunak	283

14. taula.	
Foru erakundeei egindako gomendio eta iradokizunak	283
15. taula.	
Toki-administrazioei egindako gomendio eta iradokizunak.....	283
16. taula.	
EAEko beste erakunde batzuei egindako gomendio eta iradokizunak	283
17. taula.	
Jarduera-arloak kontuan hartuta egin diren gomendio eta iradokizunak.....	284
18. taula.	
Eusko Jauriaritzari egindako gomendio eta iradokizunak aztertzea	285
19. taula.	
Foru erakundeei egindako gomendio eta iradokizunak aztertzea	286
20. taula.	
EAEko toki-administrazioei egindako gomendio eta iradokizunak aztertzea	286
21. taula.	
EAEko beste administrazio batzuei egindako gomendio eta iradokizunak aztertzea.....	287



Arartekoaren argitalpenak

Urteko txostenak

- Liburukiak: 1989, 1990, 1991, 1992, 1993, 1994, 1995, 1996, 1997, 1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021.
- Gomendio eta iradokizunak: 1991, 1992, 1993, 1994, 1995, 1996.
- Gomendioak: 2002, 2003, 2004.

Txosten bereziak

- Kalabozaok. Ertzaintzaren eta udalen atxiloteta egoitzak. 1991.
- Psikiatrikoak. Ospitale psikiatrikoetako buru-gaisoen egoera. 1992.
- Adinekoen egoitzak Euskal Autonomi Elkartean. 1994.
- Adinekoen egoitzak Euskal Autonomi Elkartean. (2. ed.). 1996.
- Euskal Autonomia Erkidegoan egoitzez kanpo adinekoentzat dagoen laguntza zerbitzuari buruzko txosten berezia. 1996.
- Euskal Autonomia Erkidegoko kartzeletako egoera. 1996.
- Babesik gabeko haur eta nerabeentzako laguntza zerbitzuak Euskal Autonomia Erkidegoan. 1997.
- Adin txikiko lege-hausleekiko eskuhartzea. 1998.
- Uraren kalitatearen babesa Zadorra sistemako urtegitan. 1999.
- Oinarrizko gizarte-zerbitzuen egoera EAEn. 1999.
- Buruko gaitzaren trataera ospitaletik kanpo. Buruko gaitz kronikoa izanda, EAEn ospitaletik kanpoko zaintza jasotzen duten pertsonak. 2000.
- EAEko hezkuntza-premia bereziei emandako erantzuna. 2001.
- Sasoikako langileen egoera Arabako mahats eta patata bilketan. 2002.
- Emakumeen kontrako indarkeriari erakundeek emandako erantzuna EAEn. 2003.
- Euskal Autonomia Erkidegoan erabilera publikoa duten eraikinen irisgarritasuna. 2003.
- Pertsona ezgaituen lanerako aukerak EAEn. 2003.
- Pertsona nagusiei emandako arreta EAEn. Etxeko laguntza, eguneko zentroak eta egoitza-zentroak. 2005.
- Bakarrik dauden adin txikiko atzerritarren egoera EAEn. 2005.
- Pertsona nagusiei emandako arreta EAEn. 2005.
- Bizikidetzeta eta gatazkak ikastetxeetan. EAEko bigarren hezkuntzako ikastetxeetan Arartekoa egindako ikerketa. 2006.
- Etxerik gabe eta bazterkeria larrian dauden pertsonen premiei emandako erantzuna. 2006.
- Gazteentzako etxebizitza politika publikoak EAEn. 2007.
- Arreta soziosanitarioa: esparru kontzeptuala eta nazioarteko eta autonomietako aurrerapausoak. Hurbilketa. 2008.
- Gizarte ekintza sektoreko lan baldintzak. 2008.
- Adingabekoei balioak transmititzea. 2009.
- Euskadin terrorismoaren biktimei erakundeek emandako arreta. 2009.
- Transgeneroen eta transexualen egoera Euskadin. 2009.
- EAEko erakundeen jarduna nerabeen droga kontsumoaren arloan. 2010.
- Euskal Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte zerbitzuen egoera. 2010.
- Arrisku egoera berezietan dauden adingabeak. 2011.
- EAEko garraio sistema publikoak duen irisgarritasunari buruzko diagnostikoa. 2011.
- EAEn norberaren autonomia sustatzeko eta mendetasunari arreta emateko legearen aplikazioa. 2011.
- E-inklusioa eta Euskadin herritarrek IKTen bitartez gizartean eta eremu publikoan parte hartzea. (CD-ROM). 2013.
- Askatasunik gabe dauden pertsonen buruko osasunari EAEn emandako arreta soziosanitarioa. (CD-ROM). 2014.
- Familiei laguntzeko politikak Euskadin: azterketa eta proposamenak. (CD-ROM). 2014.
- Udal gizarte zerbitzuen egoera Euskal Autonomia Erkidegoan. Egungo egoera eta hobetzeko proposamenak. (Internet). 2016.

- EAEko ospitaleek ezgaituentzat duten irisgarritasunaren diagnostikoa. (Internet). 2017.
- Euskal Herria energia-eredu iraunkor batera igarotzea. (Internet). 2018.
- Euskal Autonomia Erkidegoan bitartekotza egitea. (Internet). 2019.

Azterlanak eta beste txosten batzuk

- Inkomunikatutako atxilotetaren eremuko berme sistemari buruzko azterlana eta hobekuntza proposamenak. (Internet). 2011.
- Egia, justizia eta ordaina diktadura frankistaren biktimentzat: esanahia eta politika publikoak Euskal Autonomia Erkidegoan. (Internet). 2012.
- Giza eskubideak, krisi ekonomikoko garaietan egiten diren politika publikoen berme gisa. (Internet). 2012.
- EAEko haurren, nerabeen, gazteen eta helduen buruko osasunaren arretaren inguruan egindako hurbilketa: erronkak eta aukerak. (Internet). 2012.
- Krisiaren eragina haurrengan: EAEko errealitatea: gogoeta kuantitatiboa. (Internet). 2013.
- Arartekoaren ikerlana, Zigor Kodea berritzeko proiektuan buruko osasunak duen tratamenduari buruzkoa. (Internet). 2014.
- Gazteen aisialdirako lokalei buruzko gogoetarako oinarrien dokumentua: Arartekoaren proposamenak, administrazioaren eskuhartze egokirako. (Internet). 2014.
- Euskal administrazioek 14 urte baino gazteagoak diren adin txikiko lege-hausleei emandako arreta hobetzeko gogoetak. (Internet). 2015.
- Ospitaleko larrialdiak osasun sistema nazionalean: pazienteen eskubide eta bermeak. Herriaren defenda-tzaileek elkarrekin egindako azterlana. (Internet). 2015.
- Diagnostiko-txostena, Lanbideak diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren prestazioak hobeto kudeatzeko proposamenak jasotzen dituenak. (Internet). 2017.
- Informe complementario al V y VI Informe de España relativo a la Aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño de Naciones Unidas y sus Protocolos Facultativos. (Internet). 2017.
- Arartekoaren gomendioak eta iradokizunak diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren inguruan, 2019. urtean zehar. (Internet). 2020.
- Arartekoaren gomendioak eta iradokizunak diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren inguruan, 2020. urtean zehar. (Internet). 2021.

- Familia-erreferenterik ez duten gazte migratzaileak Euskadin. Diagnostikoa eta jarduteko proposamenak. (Internet). 2021.
- Lagundu gabeko haur eta nerabe atzerritarrak babesteko zerbitzuak Europan. Arartekoaren txostena IOI-Europarentzat. (Internet). 2021.
- Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak. Euskal administrazio publikoetarako aplikazioa Azterlanaren laburpen exekutiboa. (Internet). 2021.
- COVID-19aren pandemiak Euskadiko adinekoentzako egoitza-zentroetan izan duen eragina. (Internet). 2021.

«Juan San Martín» Giza eskubideen bilduma (Ikerketa bekak)

- Septián, J. M. Mugarik gabeko eskola. Ikasle etorkinen irakaskuntza Araban. 2006.
- Bacigalupe, A. eta Martín, U. Osasun arloko gizarte desberdintasunak EAEko biztanleen artean. Gizarte klasea eta generoa osasunaren faktore erabakigarri gisa. 2007.
- Fuentes, J. L. eta Vicente, T. L. Vicente (zuzendariak). Biztanleria magrebtarra Euskal Autonomia Erkidegoan. Egoera eta itxaropenak. 2007.
- Leturia, F. J. eta Etxaniz, N. Adinekoen eskubideak eta tratu desagokiaren prebentzioa. 2009.
- Orbegozo, I., Pérez, A. I. eta Pego, L. Gizabanakoari eskubideak etetea terrorismo kasuetan: arreta berezia atxiloaldi inkomunikatuari. 2009.
- Gozalo, A., Jiménez, E. eta Vozmediano, L. Adingabeak edo atzerritarrak? Esku hartzeko politiken azterketa, lagundu gabeko adingabe atzerritarren gainekoa. 2010.
- Arnoso, M., Mazkiaran, M., Arnoso, A., Luciani, S., Villalón, A. eta Otaegi, A. Etorkinek zerbitzu eta prestazioetara duten sarbidea, Euskal Autonomia Erkidegoan. 2011.
- Farapi: Rodríguez, A. B., García, O., Benito, A., Rodríguez, A., Elías, N. eta B. Pecharromán. Aplicación de los derechos de las personas usuarias y consumidoras en la Comunidad Autónoma del País Vasco. (CD-ROM). 2012.
- Lucas, S. Sobotovicova, S. y Zarauz, C. Errefuxiatuen egoera EAEn. (Internet). 2020.
- Orbegozo, I. Sexu-esplotaziorako pertsonen salerosketa Euskal Autonomia Erkidegoan. (Internet). 2020.

«P. Francisco de Vitoria» Giza eskubideen saila (Ikerketa beka)

- Ruiz, E. J. El derecho al ambiente como derecho de participación. 1993.
- Varona, G. La inmigración irregular. Derechos y deberes humanos. 1994.
- Encinas, M. Á. Viviendas de protección oficial y arrendamientos en el País Vasco (1982-1991). 1994.
- Bergara, A. Hezkuntza- eta Hizkuntza- eskubideak indarreko lege-araubidean. 1996.
- Fernández de Landa, M^a J. El control interinstitucional en la Unión Europea. 1996.
- Sánchez, I. P. Rechazo social hacia las personas seropositivas en la CAPV. 1998.
- Morquecho, J. Intervención comunitaria en Euskadi. Acercamiento a la acción social sobre la exclusión. 1999.
- Moreno, G. Trabajo y ciudadanía. Un debate abierto. 2003.
- Olarte, A. Alternativas a la cárcel en Euskadi: el trabajo en beneficio de la comunidad. 2006.
- Sicilia, B. Derechos fundamentales y Constitución Europea. 2006.
- Mujika, I. Visibilidad y participación social de las mujeres lesbianas en Euskadi. 2007.
- Zarauz, J. Incidencia del padrón municipal en el ejercicio de los derechos de las personas extranjeras en situación irregular. 2007.

«Francisco de Vitoria» Giza eskubideen bilduma Hausnartzeko eta parte hartzeko foroak

- Eskolako bizikidetasuna eta gatazkak. (Bilbo, 2007). 2008.
- Nerabe eta gazte lesbiana, gay, transexual eta bisexualak: trabak eta gaitzespenak beren garapen pertsonalean, harremanetan eta sozializazioan. (Bilbo, 2008). 2009.
- Cannabisa. Erabilerak, segurtasun juridikoa eta politikak. (Donostia-San Sebastián, 2011). 2012.

Jardunaldiak

- Eskubide sozialen egungo egoera. (Leioa, 2008). 2009.
- Politika publikoen erronkak demokrazia aurreratu batean. (Bilbo, 2009). 2011.

- Eskubide sozialak krisi garaian. (Bilbo, 2012. CD-ROM). 2012.
- Estatu soziala eta bizitza duina. (Bilbo, 2014. CD-ROM). 2015.

«Giza eskubideei buruzko jardunaldiak» bilduma (Uda ikastaroak)

- El derecho a la no discriminación por motivo de raza. (Donostia-San Sebastián, 1997). 1997.
- Vigencia y futuro de la Declaración Universal de los Derechos Humanos en su 50 aniversario. (Donostia-San Sebastián, 1998). 1999.
- Los derechos no caducan con la edad: el año internacional de las personas mayores. (Donostia-San Sebastián, 1998). 1999.
- Una cultura de paz: cimiento para los derechos humanos. (Donostia-San Sebastián, 2000). 2000.
- Responsabilidad penal de los menores: una respuesta desde los derechos humanos. (Donostia-San Sebastián, 2001). 2001.
- Derechos humanos y nuevas tecnologías. (Donostia-San Sebastián, 2002). 2003.
- La prevención y erradicación de la tortura y malos tratos en los sistemas democráticos. (Donostia-San Sebastián, 2003). 2004.
- El trabajo en el siglo XXI: perspectivas de futuro. (Donostia-San Sebastián, 2004). 2006.
- Familia berriak eta berdintasun printzipioa: eztabaida irekia. (Donostia-San Sebastián, 2005). 2009.
- Arartekoa: XXI. menderako Ombudsmana. (Donostia-San Sebastián, 2006). 2009.
- Herritarrek ingurumenean edo gizartean eragina duten azpiegiturei buruzko erabakietan parte hartzea. 2009.
- Osasun mentala eta pertsonen eskubideak. (Donostia-San Sebastián, 2007). 2009.
- Haurrak babesteko sistemak eta horien erronkak. (Donostia-San Sebastián, 2009). 2011.
- Lana, familia eta norberaren bizitza bateragarri egiten laguntzeko politika publikoak berriz aztertze bidean. (Donostia-San Sebastián, 2010). 2011.
- Gaixotasun arraroak: arreta publikoa behar duen errealitate baten argi-itzalak. (Donostia-San Sebastián, 2011). 2012.
- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak eta enpresa pribatuek interes orokorreko zerbitzuak egitea. (Donostia-San Sebastián, 2012. CD-ROM). 2012.

- Pertsonen eskubideak babestea finantza-erakundee-kin dituzten harremanetan. (Donostia-San Sebastián, 2013. CD-ROM). 2013.
- Familiak eta beraien beharrak eta erronkak oraingo gizarte- eta ekonomia-egoeran: botere publikoen erantzuna. (Donostia-San Sebastián, 2014. CD-ROM). 2015.
- Euskal gazteen zailtasunak beren hiritar eskubideak egiaz baliatzeko, batez ere bizimodu autonomoa egiteko proiektua eraikitzearekin lotutakoak. (Donostia-San Sebastián, 2015. CD-ROM). 2016.
- Europa, asilo lurraldea? Erronkak eta erantzunak. (Donostia-San Sebastián, 2016. CD-ROM). 2016.
- Euskadin kultura-ondasunak babesteko araubideak berekin dakartzan arazoak. (Donostia-San Sebastián, 2017. Internet). 2017.
- Haurrenganako sexu-abusua. Gizarte osoa interpelatzen duen errealitate konplexua. (Donostia-San Sebastián, 2018. Internet). 2018.
- Pertsonen eskubideak bizitzaren bukaeran. (Donostia-San Sebastián, 2019. Internet). 2019.
- Nahi gabeko bakardadea. Politika publikoen ereduak eta herritarren konpromisoa. (Donostia-San Sebastián, 2020. Internet). 2020.

Material didaktikoak

- Haurren eskubideei buruzko hitzarmena: 1989ko azaroaren 20koa. 1989.
- Giza Eskubideen Aldarrikapen Unibertsala : 1948ko abenduaren 10ekoa. 1998.
- Azkarate, G. , Errasti, L. eta Mena, M. Giza Eskubideen hezkuntzari buruzko baliabideak. Arlo eta zehar-lerro ezberdinetarako ariketa praktikoko batzuk. Bigarren Hezkuntza, DBH eta Batxilergoa. 2000.
- Acero, E. eta Mier, I. Giza eskubideak jokoan. Giza eskubideen hezkuntzari buruzko baliabideak. Bigarren Hezkuntza. 2001.
- HIP. Gure eskubideak. Neska-mutilen eskubideei buruzko Hitzarmenean oinarritutako baliabideak. Lehen Hezkuntza. 2001.
- Gure eskubideak. Ikasleen lanak. 2004.
- Mugarik Gabe. Sortuz. Emakumeen eskubideei buruzko material didaktikoak. (CD-ROM). 2004.
- Leihoak. Abentura erreala mundu birtualean. Gozatu internetez... Sarean erori gabe. (CD-ROM). 2008.
- Cyberbullying-a. Teknologia berrien bidezko jazarpena prebenitzeko material didaktikoa. (CD-ROM). 2008.
- Haurren eskubideei buruzko hitzarmena. 2014.
- Rainbow Has. Rights through alliances: innovating and networking both within homes and schools. 2015.

Faksimileak

- Jaquin-bide Iritarautia Españiaco Neurquidaren edo Constitucio berriaren erara adreztatua erritarren arguidorarako, gazteen icasbiderako, eta escola-maisuen usorako. (1820ko eskuizkribuaren faksimilea). 1991.
- Gayo. Gaii Institutionum, La instituta de Gayo. (Gaztelaniako lehen argitaralditik aterea, Madril, 1845). 1992.
- Vitoria, Francisco de. De indis insularis. De iure belli. (Lyonen 1557an egindako lehen argitaralditik aterea). 1993.
- Foronda, Valentín de. Cartas sobre la policía. (Iruñean 1820an egindako bigarren argitaralditik aterea). 1998.
- Lardizábal y Uribe, Miguel de. Apología por los Agótes de Navarra y los Chuetas de Mallorca, con una breve digresión á los vaqueros de Asturias. (Madrilen 1786an egindako lehen argitaralditik aterea). 2000.
- Lardizábal y Uribe, Manuel de. Discurso sobre las penas contrahido á las leyes criminales de España, para facilitar su reforma. (Madrilen 1782an egindako lehen argitaralditik aterea). 2001.
- Munibe, Javier María de. Discursos inéditos. 2002.
- Catalin de Rita de Barrenechea y otras voces de mujeres en el siglo XVIII. 2006.

Bestelako argitalpenak

- Idatz arauak. 1992.
- Ombudsmanaren Hirugarren Hitzaldi Europarra. Herrialdeko Ombudsmanaren garrantzia. (Vitoria-Gasteiz, 1993). 1993.
- Euskal Herriko Ararteko erakundearen lehen bost urteak: 1989-1994. 1994.
- San Martín, J. Esanak eta eginak. 1994.
- XV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo. (Vitoria-Gasteiz, 2000). 2001.
- Ararteko erakundeak 20 urte bete ditu. 2009.
- Herritarrek herri-administrazioekin bitarteko elektroniko bidez harremanetan egoteko dauzkaten eskubideen dekalogoak. (Internet). 2012.
- 25 urte lanean pertsonen eskubideen alde. (USB). 2014.
- 30 artikulua dira giltza. 2017. (Euskara, Gaztelania, Ingelesa, Frantsesa eta arabiera).
- Otsailaren 27ko 3/1985 Legea, Arartekoa erakundea sortu eta arautzekoa. (Euskara, Gaztelania, Ingelesa, Frantsesa. Internet). 2017.
- Zure eskubideak defendatzen ditugu. 2017.
- Arartekoaren 30. Urteurrena. 2019.

ararteko

Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo

www.ararteko.eus